



Le NBD Biblion :

→ PARTENAIRE, FOURNISSEUR OU CONCURRENT DES BIBLIOTHÈQUES NÉERLANDAISES ?

Le NBD Biblion, les bibliothèques et la crise

La crise

Malgré la crise, le NBD Biblion se porte bien¹. L'entreprise est désormais très vigilante sur ses coûts, mais elle n'a pas réduit son personnel ni subi de coupes budgétaires, et n'a pas prévu de le faire. La construction de nouveaux locaux est même prévue, avec un déménagement fin 2013. Du côté du carnet de commandes, on affiche une égale sérénité, bien que les achats de livres aient diminué de 10 %. Les achats d'e-books, quant à eux, sont effectués avec des budgets supplémentaires.

Une sérénité difficile à partager lorsque l'on sait que 30 % des bibliothèques publiques néerlandaises sont menacées de fermeture d'ici à 2014². En effet, sur la période 2010-2014, plus de 90 % des bibliothèques néerlandaises ont eu ou auront des coupes budgétaires. L'enveloppe globale des restrictions est estimée à 10 %. En conséquence, de nombreuses fermetures de bibliothèques sont envisagées

ou programmées. Le pronostic porte sur l'ensemble des bibliothèques du pays, mais on sait que les plus touchées seront les petites bibliothèques : d'une part, les bibliothèques des petites villes, particulièrement celles situées à côté des grosses agglomérations. Ces bibliothèques seront fondues avec les bibliothèques scolaires, ou remplacées par de simples points de lecture ; d'autre part, certaines bibliothèques de quartier des grosses villes. Déjà, des villes comme La Haye et Rotterdam envisagent cette possibilité³.

Le rapport du SIOB⁴ met en lien l'énorme apport de contenus et l'accessibilité offerts par internet avec la chute continue du nombre d'adhérents des bibliothèques. Dans ce contexte et en temps de crise, il est d'autant plus difficile de justifier les investissements publics dans une bibliothèque. Le rapport constate aussi l'échec des bibliothèques à être « un supermarché de la société de l'information ». Il déplore cependant que le renouveau des bibliothèques envisagé dans leur fonction sociale (la bibliothèque comme lieu de vie et de rencontre) soit coupé dans son élan par la double pression de la crise (suppression de certains locaux) et la dématérialisation.

NBD Biblion

N'ignorant pas que les commandes de livres vont vraisemblablement chuter à terme, le NBD Biblion envisage plusieurs portes de sortie :

3. Notons que ces deux bibliothèques sont parmi les seules du pays à employer des fonctionnaires.

4. Voir note 2.

AMANDINE JACQUET

amandine-jacquet@hotmail.fr

Bibliothécaire territoriale, passionnée par le développement de la lecture publique, notamment en milieu rural, Amandine Jacquet vit actuellement aux Pays-Bas. Elle participe à de nombreuses formations en présentant des expériences innovantes en bibliothèque, et a entre autres collaboré à Se former à l'accueil : éthique et pratique, dirigé par Marielle de Miribel, à paraître au Cercle de la librairie.

1. Cette société a déjà fait l'objet d'une présentation dans le *BBF* : Yves Alix et Yves Desrichard, « Du fournisseur au partenaire », *BBF*, 2008, n° 2, p. 13-18 En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-02-0013-001>

Il a semblé à la rédaction que les évolutions de la société justifiaient cette « mise à jour » approfondie. www.nbdbiblion.nl

2. *Gemeentelijke bezuinigingen op openbaar bibliotheekwerk; Ontwikkeling van het bibliotheeklandschap in de periode 2010-2014* [Coupes budgétaires en bibliothèque publique : projections sur le paysage des bibliothèques pour la période 2010-2014], rapport final du 19 mai 2011, SIOB (Institut néerlandais pour les bibliothèques publiques).

proposer ses services dans d'autres pays (notamment la France), ou développer des produits autour du numérique et des services qui simplifient le travail des bibliothécaires, en réalisant à leur place un certain nombre de tâches.

Ainsi, une bibliothèque peut désormais déléguer ses acquisitions au NBD Bibliion. Ce service existait déjà en germe depuis six ans pour des sélections d'ouvrages sur profil, effectuées par un logiciel. Le service est aujourd'hui « remasterisé » dans une dimension plus humaine. La première étape, et sans doute la plus délicate, consiste en une longue discussion avec les bibliothécaires : il s'agit d'installer la confiance. « *Le climat émotionnel est très fort à cette étape* », confie Mireille Boetje, responsable des ventes, du marketing et du développement commercial au sein de la société. Puis, un profil très détaillé est établi en fonction des acquisitions souhaitées par les bibliothécaires. Enfin, des bibliothécaires du NBD Bibliion effectuent les choix, aidés par un logiciel. La bibliothèque d'Haarlemmermeer (pilote en 2011) affirme que son personnel a passé seulement une heure par semaine à vérifier les sélections proposées par le NBD Bibliion, et que cette solution leur a permis d'économiser de l'argent. Deux autres bibliothèques viennent de signer un contrat pour ce service, et plusieurs autres sont en train d'y réfléchir. Le NBD Bibliion fournit les ouvrages prêts à être déposés sur les étagères, après passage sur l'automate de prêt RFID de la bibliothèque pour l'intégration au catalogue. Il apparaît donc comme évident que cette solution peut faire économiser beaucoup de temps aux bibliothécaires afin qu'ils puissent se consacrer à d'autres projets, ainsi qu'à l'accueil des publics.

On peut envisager que cette solution soit un argument de plus pour diminuer le personnel en bibliothèque. Mais d'un autre côté, si ces coupures de budget et de personnel ont lieu, la bibliothèque pourra peut-être continuer à fonctionner en utilisant ce service. Le service est bien sûr payant, mais il est impossible d'en estimer le coût, car « *le prix varie en fonction du nombre d'annexes de la bibliothèque qui*

Le NBD Bibliion

Le NBD Bibliion est à la fois une agence commerciale et une fondation à but non lucratif. Elle est née de l'association des bibliothèques (représentées par le VOB – Vereniging Openbare Bibliotheken : Association des bibliothèques publiques néerlandaises), des éditeurs et des libraires. Le NBD Bibliion s'est donné pour objectif d'être source d'efficacité pour les bibliothèques. Pour simplifier, le NBD Bibliion est un fournisseur des documents pour les bibliothèques qui comprend :

- le traitement intellectuel : création des résumés bibliographiques, des notices, de l'indexation, du catalogage, du niveau de lecture...
- le traitement physique : pose de la puce RFID, de la cote, du logo d'indication du genre¹. Pour les livres, les couvertures souples sont arrachées et remplacées par des couvertures rigides plastifiées. Les DVD, les CD et les jeux vidéo voient leurs jaquettes refaites de façon normalisée et les boîtiers sont changés si besoin. Deux semaines après avoir commandé, l'ouvrage arrive à la bibliothèque. Il est donc prêt à être déposé sur l'étagère.

En bref, c'est un peu comme si *Livres Hebdo*, *Électre* et *Biblioteca* s'unissaient pour simplifier la vie des bibliothèques françaises. De plus, le NBD Bibliion permet aux bibliothèques de bénéficier de ristournes sur le prix de vente public.

À cela s'ajoutent d'autres activités qui se développent en fonction des besoins des bibliothèques et de l'édition.

Ainsi, le NBD Bibliion édite trois magazines dont deux à destinations des bibliothécaires (littérature adulte et jeunesse) et un directement pour le public des clubs de lecture. Il édite aussi ses propres livres, principalement des documentaires étrangers pour les jeunes². Un service d'impression à la demande est également disponible pour les éditeurs et les auteurs. En 2010, parmi les 29 714 titres disponibles de son catalogue, le NBD Bibliion a vendu 2 700 000 livres, 45 748 enregistrements sonores, 159 195 médias numériques et 8 430 partitions aux bibliothèques néerlandaises.

1. Les cotes et les logos sont donc unifiés au niveau national.

2. Il s'agit d'ouvrages pédagogiques que l'on ne trouve pas en librairie, mais qui sont très utiles en bibliothèque.

utilisent ce service, des budgets d'acquisition et de leur répartition entre les annexes⁵.

On pourrait objecter que les bibliothécaires doivent connaître les ouvrages pour pouvoir les conseiller. La réponse de Mireille Boetje est imparable : « *On a observé que seule 10 à 20 % de l'information lue dans les revues professionnelles est utilisée par les bibliothécaires pour conseiller les usagers. Gagnez du temps sur les acquisitions : vous aurez du temps pour lire des livres que vous pourrez ensuite conseiller !* »

Nouveaux produits, nouveaux projets

E-books

Comment cela fonctionne-t-il ? La bibliothèque achète l'accès aux e-books qui sont mis à disposition des usagers via l'e-portail du NBD Bibliion. L'utilisateur s'identifie avec son numéro de carte de lecteur, et peut télécharger des fichiers chrono-dégradables. L'e-portail du NBD Bibliion propose une offre pour les bibliothèques de seulement 440 e-books et 300 livres sonores⁶. La pauvreté de ce catalogue résulte du fait que les éditeurs ont refusé un accord national, mettant ainsi fin au contrat que le NBD Bibliion avait auparavant avec un consortium d'éditeurs. La société doit donc désormais contractualiser avec chaque éditeur pour enrichir ce catalogue, ce qui est évidemment long et ardu. En outre, les éditeurs ont imposé que les e-books soient prêtés sur le même modèle qu'un livre matériel, c'est-à-dire à un seul usager à la fois⁷.

Bien que de nombreux services additionnels soient payants dans

5. Mireille Boetje.

6. Une cinquantaine de bibliothèques utilisent déjà l'e-portail du NBD Bibliion.

7. Ce qui signifie que la bibliothèque doit acheter autant de licences que de prêts simultanés souhaités. Dans la diversité des modèles existants, le modèle « un e-book/un utilisateur » n'est pas la solution la plus optimale. Ce modèle a cependant l'avantage de permettre à la bibliothèque de posséder l'ouvrage et de le prêter sans restriction du nombre de prêts.



L'écran tactile du Rotunda. Photo : NBD Biblion

les bibliothèques néerlandaises, les e-books sont considérés comme des livres à part entière et sont donc prêtés gratuitement⁸. De ce fait, les éditeurs craignent que les lecteurs n'achètent pas d'e-books s'ils peuvent en emprunter gratuitement dans les bibliothèques. Cela rappelle étrangement le débat sur le livre papier entre les bibliothécaires, les libraires et les éditeurs... Des enquêtes ont pourtant mis en lumière le fait que

8. Outre un abonnement annuel d'environ 30 euros, l'utilisateur doit payer à l'acte pour l'emprunt d'autres supports que le livre (en moyenne 0,50 € pour un CD et 2 € pour un DVD). Cette pratique est due au fait que lors de l'introduction des supports autres que le livre, les bibliothèques devaient assumer des dépenses supplémentaires. Ne souhaitant pas rogner sur les budgets consacrés aux livres, une majorité d'entre elles ont décidé de reporter cette charge sur les lecteurs via un prix de location. Pour mémoire, les bibliothèques néerlandaises sont en majorité des fondations à but non lucratif devant générer 20 % de leurs revenus par elles-mêmes.

les plus gros acheteurs de livres sont aussi les plus gros emprunteurs en bibliothèque⁹. Toutefois, les chiffres en matière de vente d'e-books ne sont pas encore suffisamment significatifs pour que l'on puisse faire une étude similaire¹⁰...

Il est actuellement crucial pour les bibliothèques de trouver un accord avec les éditeurs et les libraires au sujet des e-books. Comme le rappelle

9. Ainsi, en Belgique, une étude (non encore publiée), ainsi qu'une étude américaine confirment « la relation positive entre les bibliothèques et le commerce du livre ». Ces études montrent que « les personnes qui empruntent (beaucoup) de livres achètent (beaucoup) de livres, alors que l'inverse n'est pas vrai : les personnes qui achètent (beaucoup) de livres n'empruntent pas (beaucoup) de livres » : www.thedigitalshift.com/research/patron-profiles/library-patrons-and-ebook-usage

10. Bien qu'un récent rapport encore non publié de l'OCDE affirme « que les ventes d'e-books ont un effet positif sur la vente de livres imprimés ». *EBooks: Developments and policy considerations [Les évolutions et les considérations politiques liées aux e-books]*, OCDE, 2011.

Vincent Bonnet, directeur d'Eblida¹¹ : « Face aux questions liées aux e-books, le conseil d'administration d'Eblida considère qu'il est fondamental d'avoir une réflexion sur une politique commune au niveau européen. Les bibliothèques y ont un rôle essentiel à jouer. » C'est pourquoi, dans le cadre de sa conférence annuelle, Eblida vient d'amorcer une campagne européenne sur la question des e-books.

Outre l'offre du NBD Biblion, les bibliothèques peuvent proposer à leurs usagers des e-books via *Bibliotheek.nl*¹², une offre en téléchargement d'ouvrages libres de droits (25 titres seulement mais déjà 132 000 téléchargements effectués),

11. Eblida est le bureau européen des associations de bibliothèques, d'information et de documentation : www.eblida.org

12. www.bibliotheek.nl est le portail numérique des bibliothèques publiques aux Pays-Bas, financé par le gouvernement (via le SIOB) et par le VOB (les bibliothèques adhérentes au VOB cotisent à hauteur de 0,20 € par habitant pour l'accès aux ressources numériques).

disponible dans la e-regalerij (« Le temple de la renommée »), réalisé en partenariat avec la Bibliothèque nationale, et une offre en streaming de titres modernes (130 titres, dont environ 40 titres en anglais et 13 titres en arabe) en partenariat avec l'éditeur Bloomsbury.

Le salon des livres

« Le salon des livres » est un nouveau projet du NBD Biblion qui, une fois n'est pas coutume, s'adresse directement au public et non pas aux bibliothèques¹³. Il s'agit d'un réseau social autour des livres, comme Libfly¹⁴. Ce site permet de « rencontrer » des auteurs, de dialoguer avec d'autres lecteurs, de lire et d'écrire des critiques d'ouvrages, de créer sa bibliothèque virtuelle réelle ou imaginaire, de former un club de lecture avec d'autres membres et d'avoir des discussions via un forum, etc. « De boeken salon » compte actuellement 25 000 membres. L'inscription est gratuite.

L'intérêt du NBD Biblion pour ce projet réside dans le fait qu'il réclame peu de travail au quotidien : en effet, les résumés des ouvrages qui constituent la base du site sont les mêmes que ceux proposés aux bibliothécaires pour faire leurs acquisitions. Et les perspectives de retombées financières sont nombreuses : vente d'encarts publicitaires à des annonceurs, vente des profils des adhérents aux éditeurs, possibilité pour les écrivains amateurs de se faire connaître en ligne via le site et donc sensibilisation de ce cœur de cible au service d'impression à la demande du NBD Biblion, etc.

Le NBD Biblion a développé une application du Boekensalon pour Smartphone. L'application permet notamment de flasher le code-barres d'un livre pour en obtenir un résumé. Le développement envisagé est d'identifier les bibliothèques où trouver le livre. Cela reposerait sur la géolocalisation des bibliothèques connectées au catalogue collectif national¹⁵. Les

discussions sont en cours entre les différents organismes concernés.

Rotunda

Vous avez peu de place pour présenter des ouvrages dans la bibliothèque ? Les nouveautés sont toujours « sorties » et le public peine à se rendre compte des nombreux achats de nouveautés faits par la bibliothèque ? La « Rotonde » (« Rotunda ») est faite pour vous ! La rotonde consiste en un écran tactile sur lequel les livres vont apparaître comme posés de face sur une étagère. Les bibliothécaires peuvent choisir les dix ouvrages qui seront mis en présentation (thème, nouveautés...). En touchant l'écran, il est possible de faire défiler les ouvrages et d'accéder à des contenus additionnels (résumé du livre, fiche bibliographique et même liens vers des films et des émissions sur le Net), puis de réserver les ouvrages déjà en prêt directement à partir de la Rotonde avec sa carte de lecteur (via la RFID)¹⁶. Les résumés et fiches bibliographiques sont déjà fournis gratuitement aux bibliothèques par le NBD Biblion pour tout achat d'ouvrage. Les liens vers internet peuvent être ajoutés par la bibliothèque ou par le NBD Biblion moyennant finances¹⁷.

Décisions d'avenir

100 % des bibliothèques publiques sont des clientes du NBD Biblion. Et dans le même temps, le NBD Biblion appartient à 50 % aux bibliothèques. « Gérer cette dualité n'est pas toujours facile. C'est une relation très symbiotique, mais les intérêts des parties peuvent parfois être divergents¹⁸. » Les décisions importantes sont prises conjointe-

ment avec les bibliothèques publiques et de la Bibliothèque nationale. C'est un projet innovant financé par le gouvernement, piloté par SIOB et mis en œuvre par Bibliotheek.nl et la Bibliothèque nationale (KB) : www.kb.nl

16. Démonstration vidéo du fonctionnement : <http://vimeo.com/19230604>

17. Le coût de l'écran est actuellement de 3 000 €. Le coût annuel de la licence pour le logiciel s'élève à 2 000 € par an.

18. Mireille Boetje.

ment, mais la direction est parfois conduite à prendre des décisions commerciales qui ne sont pas du goût de toutes les bibliothèques.

Pour les sujets cruciaux, des commissions de bibliothécaires sont mises en place en plus de la représentation des bibliothèques assurée par le VOB¹⁹ pour 50 % des parts. Ainsi en 2004, lorsque le NBD Biblion a dégagé du profit, la décision a été prise d'équiper tous les ouvrages en RFID gratuitement²⁰. C'est donc une décision qui s'est imposée à l'ensemble des bibliothèques néerlandaises. Les bibliothèques souhaitaient continuer à utiliser les codes-barres devaient en équiper leurs ouvrages elles-mêmes. La société se félicite de ce choix, puisque la plupart des bibliothèques ont adopté la RFID comme moyen de gestion de leur fonds et que cela permet des services innovants et facilitateurs, comme les livres vendus « prêts à déposer sur les rayonnages ».

Quel futur pour les bibliothèques ?

À la question « Comment envisagez-vous le futur des bibliothèques ? », Mireille Boetje répond avec enthousiasme : « Bien sûr, le futur des bibliothèques est suspendu aux décisions du gouvernement et des collectivités locales qui couperont ou non les budgets. Mais j'y vois l'opportunité pour les bibliothèques de rationaliser leurs modes de fonctionnement : en centralisant leurs actions, en surveillant leurs coûts, en pensant plus en homme d'affaires... Cela implique de bien penser leur stratégie : doivent-elles investir dans le tout-numérique ou plutôt privilégier la promotion de la bibliothèque comme un lieu de rencontres et d'échanges ? Quelle que soit la voie qu'elles choisissent, le NBD Biblion soutiendra les bibliothèques en tant que partenaire et fournisseur privilégié. » ●

Mai 2012

13. www.deboekensalon.nl

14. www.libfly.com

15. Le catalogue collectif national (NBC) regroupe l'ensemble des collections des

19. Vereniging Openbare Bibliotheken : Association des bibliothèques publiques néerlandaises : www.debibliotheken.nl

20. Seul l'équipement de livres déjà en possession de la bibliothèque avant cette mesure est payant.