

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**



Diplôme de conservateur de bibliothèque

GESTION DE PROJET

**L'INTÉGRATION DU MULTIMÉDIA À LA MEDIATHEQUE
DU BLANC-MESNIL**

Emmanuelle Ashta, Sereine Berlottier, Solenn Bihan-Gitel,
Christophe Catanèse-Palanché,
Clotilde Deparday-Allard, Julien Masanès
8^e promotion

sous la direction de :

Jean-Michel Salaün
Professeur à l'enssib



Juillet 1999

SOMMAIRE

<i>SOMMAIRE</i>	2
INTRODUCTION.....	3
<i>LETTRE DE MISSION</i>	4
<i>DOCUMENTS D'ÉTAPE</i>	7
CAHIER DES CHARGES DE LA PRESTATION DES ETUDIANTS	8
PRÉSENTATION DES SCÉNARIOS	24
PROJET FINAL	75
<i>JOURNAL DE BORD MÉTHODOLOGIQUE</i>	112
<i>BIBLIOGRAPHIE</i>	118
<i>ANNEXES</i>	121
ANNEXE A : PLANNINGS DES STAGES	123
ANNEXE B : COMPTES-RENDUS DES COMITES DE PILOTAGE	126
ANNEXE C : ENQUETES AUPRES DU PUBLIC	131
ANNEXE D : GRILLE D'ENTRETIEN AVEC LE PERSONNEL	135
ANNEXE E : VISITES EXTERIEURES	138
<i>ANNEXE F : NOTE DE SYNTHÈSE INFORMATIQUE</i>	145

INTRODUCTION

Ce dossier projet rend compte des différentes étapes de travail et de la démarche de l'équipe durant les six mois d'étude.

Il présente tout d'abord les trois documents qui ont été discutés lors des comités de pilotage : Cahier des charges de la prestation des étudiants, Présentation des scénarios, Projet final.

Une analyse de la méthode et des travaux effectués complète et éclaire ces trois documents. A l'appui de cette analyse est présentée une sélection d'annexes : enquêtes, grilles d'entretien et autres supports.

Nous tenons à remercier la direction et le personnel de la médiathèque du Blanc-Mesnil pour leur accueil et leur collaboration, ainsi que les membres du comité de pilotage pour leur disponibilité et l'intérêt qu'ils ont porté au projet. Notre reconnaissance va également aux bibliothèques qui nous ont fait visiter leurs services multimédias et donné de précieux conseils. Nous remercions également Alexandre Jameau pour nous avoir fait part de son expérience de la médiathèque du Blanc-Mesnil.

LETTRE DE MISSION

Dominique STIEGLER

à

Jean-Marc PROUST

Le 1er février 1999

J'essaie de préciser ci-dessous en fonction de votre grille (à peu près).

1. LA BIBLIOTHEQUE, SES MISSIONS, SES ACTIVITES.

La Médiathèque du Blanc-Mesnil (47 000 habitants) a ouvert ses portes au public le 15 novembre 1993. Elle est l'élément principal d'un réseau qui comprend également une bibliothèque de quartier et un bibliobus.

C'est un établissement de 3000 m² intégré dans un ensemble culturel (le Forum culturel) comprenant une grande salle de spectacle (700 places), un auditorium (400 places), une galerie d'exposition. La Médiathèque peut en théorie utiliser ces espaces (ce qui n'est pas très simple, les gestionnaires de ces salles ayant une programmation annuelle qui les occupe considérablement).

A l'ouverture, les collections comprenaient des imprimés, des disques et des vidéos. Les concepteurs de l'équipement (dont je ne suis pas, étant arrivé 10 semaines avant l'ouverture) ont choisi une organisation (discutable) en centres d'intérêt avec un classement multimédia. Cette conception a fortement déterminé l'organisation des espaces et des services, notamment la dissémination dans l'espace des postes de travail et de consultation du public (recherche documentaire, bornes vidéo). La réalité nous a amenés à infléchir certains choix faits à l'origine.

Les missions sont celles conférées traditionnellement à un établissement municipal : toucher les publics les plus divers, l'accent étant particulièrement porté sur les réponses à apporter aux besoins des élèves du primaire et du secondaire (il y a deux collèges et deux lycées à proximité de la Médiathèque).

Compte tenu d'un positionnement géographique problématique (il n'y a pas de véritable centre ville ; le lieu d'implantation de la Médiathèque n'est pas un centre de vie - pas de commerces, pas de carrefour de communication, pas d'administrations, etc.), les actions doivent toutes être conçues en terme de conquête des publics.

Actuellement le réseau totalise environ 7 000 emprunteurs actifs, probablement 8 500 usagers réels (forte utilisation du service sur place) - soit environ 18 % de la population (ce qui est insuffisant).

Le réseau compte 34 postes, dont trois de conservateurs.

Le budget annuel, hors personnel, est d'environ 1 500 000 francs, dont 1 200 000 pour les acquisitions et abonnements aux périodiques.

2. LE PROJET.

Définition : l'introduction du multimédia (cédéroms et internet).

Origine du projet : la ville du Blanc-Mesnil a décidé de développer l'accès au multimédia (cédéroms et internet) à la Médiathèque. Dans ce but, en 1998 :

- un crédit exceptionnel pour l'achat de cédéroms a été voté au budget primitif ;
- 3 micro-ordinateurs en réseau permettant la consultation sur place de cédéroms de référence ont été mis en place pour le public ;
- le principe de l'équipement d'un atelier d'initiation et de formation doté de 3 micro-ordinateurs multimédias (cédéroms et internet) a été décidé.

Pour 1999, il est envisagé :

- le prêt à domicile de cédéroms ;
- la consultation sur place à la demande (titres choisis par l'utilisateur) ;
- la mise à disposition d'accès internet pour le public ;

- le remplacement de terminaux passifs par des micro-ordinateurs supplémentaires en réseau (public et postes de renseignement) ;
- la possibilité pour l'utilisateur d'imprimer le résultat de ses recherches multimédias (imprimante couleur) ou de les stocker sur disquette.

A moyen terme, il est envisagé de remplacer (progressivement) tous les terminaux par des micro-ordinateurs en réseau.

Lien entre ce projet et la politique de l'établissement : permettre au public de la Médiathèque de disposer de l'ensemble des documents pour l'accès aux sources d'information, y compris les sources numériques. Maîtriser l'évolution du métier de bibliothécaire qui en résulte.

Résultats attendus à travers le projet : réponse ci-dessus

Éléments de contexte à prendre en compte : le projet est mis en place sans personnel supplémentaire. Il est assumé par les secteurs des imprimés Adultes et Jeunesse. La consultation sur place implique une certaine présence du personnel ; le prêt à domicile est fait en indirect.

Périmètre du projet : La mise en place de ces nouveaux services pose un ensemble de problèmes bibliothéconomiques, techniques et d'organisation, relatifs aux questions suivantes :

- organisation de l'accès à l'information, particulièrement pour internet ;
- consultation des documents numériques ;
- reproduction des documents numériques consultés sur place ;
- protection des logiciels, des machines et des matériels périphériques ;
- organisation du prêt à domicile.

Ces questions doivent être envisagées du point de vue du secteur des adultes et du secteur pour la jeunesse

Ce que nous attendons des prestations des élèves : que, se plaçant du point de vue d'une étude de faisabilité, ils reformulent la problématique, analysent les différents aspects du projet, étudient, esquissent ou formulent des solutions. D'autre part, le travail des étudiants devant être réalisé dans un délai de 6 mois, le calendrier imposera de traiter les problèmes dans ce même délai à ceux qui suivent le projet pour la Médiathèque. Ce qui devrait être stimulant et bénéfique pour tout le monde (étudiants et personnel).

Je suis disponible pour d'éventuelles précisions par téléphone mardi de 9 à 15h30 et mercredi de 14 à 18h.

Dominique STIEGLER
 Directeur de la Médiathèque du Blanc-Mesnil

DOCUMENTS D'ÉTAPE

Document 1 : cahier des charges de la prestation des étudiants

Document 2 : présentation des scénarios

Document 3 : projet final

Médiathèque du Blanc-Mesnil
Place de la libération
93150 Le Blanc-Mesnil

Equipe projet ensib
Emmanuelle Ashta, Sereine Berlottier,
Solenn Bihan, Christophe Catanèse-
Palanché, Clotilde Deparday-Allard, Julien
Masanès
17/21 boulevard du 11 novembre
69623 Villeurbanne

L'INTRODUCTION DU MULTIMÉDIA

À LA MÉDIATHÈQUE DU BLANC-MESNIL

CAHIER DES CHARGES DE LA PRESTATION DE L'ÉQUIPE PROJET
(mars 1999)

RESUME

La médiathèque du Blanc-Mesnil souhaite développer l'accès aux documents numériques. Dans le courant de l'année 1999, elle va donc proposer de nouveaux services : consultation sur place et prêt à domicile d'une large collection de cédéroms, accès à Internet, formation des usagers au multimédia dans le cadre d'un atelier. Afin de mener à bien ce projet, elle a commandé à une équipe de conservateurs stagiaires une étude sur la mise en place de ce nouveau service.

Dans ce premier cahier des charges, l'équipe présente les axes de réflexion qui vont guider son analyse.

Elle tente d'abord d'évaluer les atouts et les faiblesses de la médiathèque pour l'introduction de ce nouveau service : la médiathèque dispose d'un équipement neuf et de qualité, bien que les locaux ne soient pas très fonctionnels. Elle bénéficie d'importants budgets d'acquisition. Le personnel est nombreux avec un fort taux d'encadrement, il est motivé par le projet mais exprime une grande demande de formation.

L'équipe projet propose également un bilan du service de consultation sur place de cédéroms, qui a été mis en place depuis quelques mois : l'offre documentaire n'est pas parvenue à attirer un public suffisamment nombreux, du moins dans le secteur adultes.

Après avoir analysé la situation actuelle, l'équipe construira son étude à partir d'une évaluation des besoins et des attentes du public concernant les documents numériques. Elle s'appuiera également sur une analyse des différents usages possibles du multimédia. Ces préalables lui permettront d'élaborer des orientations concernant la politique documentaire et les modalités d'accès qui en découlent. L'équipe réfléchira enfin à l'impact de ces nouveaux services sur l'organisation du travail afin de permettre la meilleure intégration possible de ce nouveau service aux services existants.

INTRODUCTION

La médiathèque du Blanc-Mesnil qui dispose de collections d'imprimés, de cassettes vidéos et de CD audio, souhaite proposer à ses lecteurs un accès aux documents numériques. Il est en effet désormais acquis que ce nouveau type de documents prendra à l'avenir une part de plus en plus importante dans la diffusion de l'information et de la culture. Il est important que la médiathèque prépare et accompagne cette transformation.

Dans cet objectif, la médiathèque, sous l'impulsion du conseil municipal, envisage de mettre en place dès cette année quatre nouveaux services :

- la consultation sur place d'une large collection de cédéroms
- le prêt à domicile de cédéroms
- l'accès à Internet
- un atelier multimédia

Pour étudier les modalités de mise en place de ces nouveaux services, la médiathèque fait appel à une équipe de conservateurs stagiaires de l'ENSSIB qui devra réaliser une étude préparatoire à la mise en place de ces quatre services. L'équipe proposera plusieurs scénarios dont un sera retenu par le comité de pilotage du projet. Ce scénario sera ensuite détaillé par l'équipe dans un second cahier des charges.

L'objet du présent cahier des charges est de délimiter les objectifs, les modalités, le coût et le calendrier de cette étude à partir d'une analyse de la situation actuelle.

ANALYSE DE LA SITUATION

1.1. PRESENTATION DE LA MEDIATHEQUE

La médiathèque du Blanc-Mesnil s'intègre dans un équipement culturel appelé *Forum culturel*.

1.1.1. Environnement

- La ville du Blanc-Mesnil compte 47 000 habitants.
- Située au centre géographique de la ville, la médiathèque est en revanche éloignée du centre administratif et commerçant. Elle se trouve à proximité d'équipements scolaires (deux lycées et deux collèges). Cette implantation suscite une forte fréquentation du public scolaire.

1.1.2. Moyens

- La médiathèque occupe 3000 m² sur trois niveaux. Une annexe (150 m²) et un bibliobus complètent l'équipement central.
- Elle compte 34 postes statutaires dont 32 sont actuellement pourvus.
- Le budget d'acquisition (comprenant les périodiques) s'élève à 1 200 000 F en 1998 (plus 100 000 F en investissement pour la collection de cédéroms) soit 27, 66 F par habitant. (Dépense nationale moyenne = 13,79 F, *Données DLL 1996*)
- Le réseau totalise 7000 emprunteurs actifs. Il faut ajouter à ce chiffre environ 20% d'utilisateurs qui consultent sur place. Le nombre d'usagers réels peut donc être estimé à 8500 personnes (soit 18 % de la population).
- Le système informatique : l'installation est organisée autour d'un mini-ordinateur (Bull-DPX20) qui est dédié à l'application de gestion intégrée OPSYS. Trente-cinq terminaux passifs y sont reliés via un réseau. Une dizaine de micro-ordinateurs sont connectés au réseau. Une tour de sept cédéroms est installée sur le réseau indépendamment du mini-ordinateur.

1.1.3. Activités

- La médiathèque offre à destination des adultes et des enfants une collection de livres, périodiques, disques, cassettes vidéos en prêt et des cédéroms en consultation sur place. La majeure partie de ces collections est présentée selon une classification en centres d'intérêt.
- Elle propose également tout au long de l'année diverses animations : projections, lectures, contes...

1.1.4. Bilan

- Il ressort que, dans une situation sociale et économique difficile, la ville de Blanc-Mesnil met au service de ses habitants un équipement de qualité, animé par une équipe nombreuse et bien

encadrée, qui bénéficie de budgets d'acquisition satisfaisants. Cette situation assure aux usagers de la médiathèque la possibilité d'accéder à des collections riches et diversifiées.

- On peut noter cependant que le taux d'inscrits (15 %) est assez faible. À titre de comparaison, les *Données DLL 1996* indiquent un taux d'inscription moyen de 18,1 %. L'implantation excentrée de la médiathèque pourrait expliquer en partie cette situation.
- On peut remarquer enfin que malgré la surface importante du bâtiment (1,5 fois la moyenne nationale), l'organisation des locaux ne permet pas une grande évolutivité.

1.2. LES DOCUMENTS NUMERIQUES : NATURE DE L'OFFRE DOCUMENTAIRE ET MODALITES D'ACCES

1.2.1. La consultation sur place de cédéroms

Situation actuelle

La médiathèque propose depuis l'automne 1998 trois postes de consultation : deux au secteur adulte, un au secteur enfant.

Les deux postes du secteur adulte sont situés dans la salle de références et offrent un choix de sept cédéroms de référence (*Encyclopaedia Universalis*, *Electre*, *Bibliorum*, *Hachette multimédia*, *Le Mensuel*, *Références*, *Le Petit Robert*).

Le lecteur doit être inscrit et présenter sa carte pour accéder aux postes. La consultation est libre et gratuite, limitée à une demi-heure en période d'affluence. L'agent présent en salle assure le bon fonctionnement de la consultation (aide ponctuelle au lecteur, dépannage...)

L'autre poste est placé dans la section jeunesse et présente cinq titres au public. Les disques sont installés à la demande.

La consultation se fait sur rendez-vous par tranche d'une demi-heure. Un agent placé à proximité du poste installe les cédéroms et propose son assistance aux jeunes lecteurs.

Il n'est pas possible actuellement d'imprimer ou d'enregistrer sur disquette le résultat des recherches réalisées.

Bilan

On constate un réel succès de la consultation des cédéroms auprès des enfants. La limitation du temps de consultation paraît nécessaire pour permettre un bon fonctionnement du service mais s'avère être un obstacle à une véritable exploration des cédéroms. Le personnel est fortement sollicité pour l'aide à la consultation.

En revanche, les postes de la salle de références semblent assez peu utilisés. Cela pourrait être dû à l'offre très spécifique : encyclopédies, dictionnaires et outils bibliographiques. On remarque en outre un usage ludique par des adolescents désireux de manipuler ces nouveaux outils. Il n'a pas été remarqué de problèmes particuliers de discipline ou de détérioration du matériel.

Perspectives

À l'avenir la capacité de consultation sur place devrait augmenter de 7 postes (2 en jeunesse, 1 en adulte, 3 pour l'atelier multimédia et 1 à l'annexe). Leur localisation n'est pas encore définie. On peut noter que la faible surface de la salle de référence (qui n'était pas à l'origine dédiée à cet usage) ne permet pas d'implanter beaucoup plus de postes. Elle impose également un type de consultation « studieux » afin de ne pas gêner les autres lecteurs.

Il est par ailleurs prévu de pouvoir imprimer ou enregistrer sur disquette le résultat des recherches effectuées.

Il est projeté à terme de remplacer tous les terminaux passifs par des postes multimédias offrant un accès au catalogue, au réseau de cédéroms et/ou à Internet.

L'offre de titres disponibles en consultation devrait également s'accroître. La sélection de ces titres n'a pas encore été effectuée (cf. 1.2.2. Le prêt de cédéroms). Les modalités d'accès (chargement des cédéroms à la demande ou titres en réseau) ne sont pas définies.

1.2.2. Le prêt de cédéroms

La collection

En vue de l'ouverture du service de prêt (initialement prévu à l'automne 1998) et de l'élargissement de l'offre de consultation sur place, les acquisitions ont été commencées fin 1997 et poursuivies en 1998. Un premier budget exceptionnel de 100 000 F a été voté en 1998 pour ces acquisitions toutes sections confondues.

Au total, la collection de cédéroms de la section adulte comprend aujourd'hui environ 250 titres soit autour de 300 exemplaires. Les chiffres sont à peu près équivalents pour la section jeunesse. La collection de cédéroms de la médiathèque s'élève donc à environ 500 titres.

Politique d'acquisition

Secteur adulte

Les acquisitions des cédéroms pour la section adulte ont été réalisées par le responsable du secteur adulte. Le choix est fondé sur l'intérêt documentaire des cédéroms suivant une logique de couverture de l'édition la plus complète possible (à l'exception des jeux). De ce fait, la collection comporte une quantité importante de didacticiels à l'attention des publics scolaires, de nombreux cédéroms consacrés à l'art, aux voyages et à l'histoire.

Section jeunesse

Les acquisitions sont décidées en commission d'acquisition sous la direction de la responsable de la section. Elles sont réalisées en complémentarité avec le fonds d'imprimés afin de compenser des domaines négligés par la production écrite (Exemple : la géographie). Les jeux sont également exclus.



Bilan

L'ouverture du service de prêt est conditionnée par la décision du conseil municipal concernant la tarification du service. La question des tarifs de prêt des cédéroms a été soumise au conseil municipal dans le cadre d'une réflexion globale sur la tarification des services. La direction de l'établissement milite en faveur d'une gratuité totale.

Concernant les collections, les acquisitions ont été effectuées indistinctement pour le prêt et la consultation sur place. La répartition entre ces deux collections n'a pas encore été effectuée.

En raison du coût élevé des cédéroms et suite à des problèmes de vol rencontrés avec certaines collections de CD audio, il a été décidé d'effectuer le prêt de cédéroms de façon indirecte. La réflexion sur l'implantation de ce service est en cours.

Perspectives

Pour 1999, un budget de 90 000 F a été demandé, reconductible pour les années suivantes. Cela représenterait environ 7 % du budget total d'acquisition (qui s'élèverait à 1 300 000 F). Le vote du budget doit intervenir avant la fin mars 99.

1.2.3. Internet

Situation actuelle

Trois postes de travail interne sont actuellement connectés à Internet mais ils ne semblent pas utilisés par le personnel. Par ailleurs, la mairie n'a pas souhaité que le personnel puisse disposer d'adresses électroniques.

L'installation actuelle ne peut pas prendre en charge un accès Internet central. Le mini-ordinateur n'est pas en mesure de gérer un serveur Internet qui pourrait servir tous les postes, en interne comme en public.

Bilan et perspectives

Le problème de la tarification se posera également pour l'accès public à Internet en fonction du type de liaison retenu et des modalités du contrat souscrit auprès du fournisseur d'accès.

1.2.4 La formation du public

L'aide à la consultation est actuellement ponctuelle. Il est prévu l'ouverture d'un atelier multimédia (trois postes) destiné principalement à la formation du public. Il pourra accueillir à la fois des groupes scolaires, associatifs et les lecteurs intéressés.

Un emploi-jeune est sur le point d'être recruté pour assurer l'animation de cet atelier. Il pourrait à terme devenir une personne ressource dans le domaine du multimédia.

Trois hypothèses d'implantation de l'atelier sont envisagées : la salle au fond du couloir (secteur jeunesse), l'espace actuellement réservé au travail interne (secteur jeunesse) ou la salle de réunion. La première solution est pour l'instant privilégiée, mais pose des problèmes liés à sa localisation excentrée : orientation difficile du lecteur, intégration problématique aux services existants et par conséquent risque d'une mise à l'écart.

1.3. L'ORGANISATION INTERNE

1.3.1. Les moyens humains

À l'exception d'un emploi-jeune (cf. 1.2.4.), le projet sera mis en place sans personnel supplémentaire.

1.3.2. La répartition des tâches

Situation actuelle

Afin d'associer l'ensemble du personnel au projet d'introduction du multimédia et pour permettre de créer une dynamique entre l'équipe du Blanc-Mesnil et l'équipe projet ENSSIB, des groupes de travail ont été mis en place courant février 1999. Il est prévu un échange régulier des travaux respectifs des deux équipes.

Par ailleurs, le traitement de la collection adulte de cédéroms est aujourd'hui principalement assuré par cinq assistants de conservation (section des imprimés). Ils n'ont pas été déchargés d'autres tâches afin de mener à bien ce travail. Ils ne peuvent donc pas s'y livrer de façon continue et n'ont pas le temps de prendre connaissance des contenus. Ces personnes sont en outre confrontées à de nombreux problèmes liés à la nouveauté de cette activité (difficulté de déterminer l'auteur et l'éditeur du cédérom, mentions techniques à faire figurer, etc.).

Les acquisitions du secteur adulte devraient à l'avenir être réalisées dans le cadre de réunions d'acquisitions.

Pour la section jeunesse, le catalogage des cédéroms est assuré par les deux assistants de la section.

Perspectives

Concernant l'organisation des tâches, il est envisagé de faire reposer sur le service des imprimés la responsabilité future des documents électroniques pour le secteur adulte. La répartition des tâches (acquisitions, catalogage, éventuelle sélection de sites...) n'est pas déterminée.

Il est prévu que le traitement des collections jeunesse soit entièrement assuré par la section.

1.3.3. La formation du personnel

Le développement de l'informatique et des documents numériques doit s'accompagner de formations adaptées aux besoins de chaque bibliothécaire. Par conséquent, l'évaluation de ces besoins est un réquisit indispensable à la mise en place d'une formation satisfaisante et efficace.

La situation actuelle

La plupart des agents de la section adulte ont effectué ponctuellement deux types de formation :

- Cours de bureautique (une journée en mairie)
- Utilisation des sept cédéroms du réseau (3 fois 2 heures en interne). Cette formation a été dispensée en interne par des agents de la médiathèque.

Les agents de la section jeunesse ont suivi une formation au multimédia préalablement à la mise en place de la consultation des cédéroms et à la réalisation des acquisitions en vue du prêt.

Le plan de formation du personnel 1999 prévoit par ailleurs des formations aux cédéroms et à Internet. Il comprend également des stages de bureautique en complément des formations entamées en 1998.

Besoins recensés ou envisagés

Les notions de base de l'informatique semblent connues par la plupart du personnel.

En revanche, de nombreux agents ne sont pas familiarisés avec les cédéroms culturels. L'actuelle collection de cédéroms est mal connue et devra faire l'objet d'une réappropriation par le personnel.

Le réseau Internet est l'outil le moins bien maîtrisé. Seuls quelques agents en ont une certaine pratique à titre privé.

Afin de prendre une part active à la mise en place de ce nouveau service, une partie du personnel souhaite visiter d'autres bibliothèques ayant mis en place des services similaires. Ainsi il sera possible d'étudier et de comparer les choix effectués : logithèque, prêt indirect, collections en consultation...

2. LES AXES DU PROJET

L'analyse de la situation fait apparaître que la médiathèque a déjà mené une réflexion sur l'introduction des documents numériques. Elle a déterminé quels services elle souhaite proposer au public (consultation sur place et prêt à domicile de cédéroms, accès à Internet, atelier multimédia). Elle a entrepris quelques réalisations en ce qui concerne les cédéroms.

L'équipe projet propose un programme d'étude qui s'insère dans ce contexte. La mise en place d'un nouveau service induisant certains usages au détriment d'autres, il est nécessaire de réfléchir aux usages que l'on souhaite favoriser. A partir de cette réflexion, l'équipe projet proposera des orientations possibles pour une politique documentaire répondant aux attentes du public et cohérente avec les fonds existants. Elle proposera également des modalités pratiques adaptées à ces objectifs et à l'organisation actuelle de la médiathèque.

2.1. LES ATTENTES ET BESOINS DU PUBLIC

2.1.1. L'offre de documents numériques dans la commune du Blanc-Mesnil

- détermination de l'offre existante et de ses acteurs
- positionnement de la médiathèque dans cet environnement

2.1.2. Le public concerné par l'introduction des documents numériques à la médiathèque

- précision des objectifs poursuivis par la médiathèque en terme de public
- étude des besoins propres à chaque type de public (enfants, adolescents, scolaires, adultes, chômeurs, etc)

2.1.3. L'impact du coût sur l'accessibilité de ces nouveaux services (consultation sur place des cédéroms, prêt à domicile des cédéroms, accès à Internet)

2.2. L'OFFRE DOCUMENTAIRE

2.2.1. L'offre documentaire de cédéroms

- critères d'acquisition des cédéroms : définition d'une politique générale d'acquisition des cédéroms (adultes/jeunesse), articulation avec la collection imprimée
- articulation entre les collections destinées au prêt à domicile et les collections destinées à la consultation sur place
- modes d'acquisition et d'évaluation des cédéroms

2.2.2. La médiation entre les usagers et Internet

- sélection des sites Internet (adultes/jeunesse) : critères de sélection des sites, définition d'une politique documentaire sur Internet, faisabilité et mise en œuvre par le personnel
- bridage des sites Internet : critères de bridage des sites, dans les secteurs adultes et jeunesse, mise en œuvre du bridage des sites par le personnel de la médiathèque

2.2.3. La valorisation de l'offre de documents numériques

2.3. LES MODALITES D'ACCES AUX DOCUMENTS NUMERIQUES ET LA FORMATION DU PUBLIC

2.3.1. Les modalités de la consultation sur place des cédéroms et d'Internet

- implantation des postes dans la médiathèque : nombre et emplacement des postes, postes dédiés ou non à la consultation du catalogue, de cédéroms ou d'Internet
- gestion de l'accès aux postes : réglementation de l'accès, gestion de l'affluence
- aide aux usagers
- récupération et copie par l'utilisateur des documents numériques : aspects techniques (modalités proposées par la médiathèque), aspects juridiques (droit d'auteur), aspects financiers (coût pour la médiathèque, coût pour l'utilisateur)

2.3.2. Les modalités de prêt à domicile des cédéroms

- organisation du service de prêt à domicile
- emplacement du prêt

2.3.3. La formation du public : l'atelier multimédia

- organisation : nombre de postes, équipements spécifiques, implantation de l'atelier multimédia
- détermination des contenus des formations en fonction des publics

2.4. L'IMPACT DES NOUVEAUX SERVICES SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL À LA MÉDIATHÈQUE

2.4.1. L'organisation de l'accès aux documents numériques dans l'organisation interne actuelle de la médiathèque

Détermination du ou des service(s) responsable(s) des documents numériques au sein de la médiathèque (adultes/jeunesse)

2.4.2. Les fonctions et tâches de l'emploi-jeune : explicitation et délimitation

2.4.3. L'évolution des pratiques professionnelles et de la charge de travail

2.4.4. La formation du personnel

- détermination des besoins en formation des différentes catégories de personnel
- modalités de la formation du personnel : auto-formation, formation dispensée au sein de la médiathèque, formations extérieures
- définition des contenus des formations

2.5. LA GESTION DU SYSTEME INFORMATIQUE

2.5.1. Les choix matériels et logiciels

- postes de consultation : types, coûts
- cédéroms en consultation sur place : matériel, architecture du système, coûts
- Internet : proposition de solutions informatiques permettant l'accès de la médiathèque au réseau Internet

2.5.2. La protection du matériel et du système

- protection du matériel informatique : protection des postes informatiques par un mobilier adapté, protection des cédéroms
- protection du réseau local

3. LE DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE

Dans une première phase, qui comprendra notamment un stage d'une semaine à la médiathèque, l'équipe analysera la situation existante.

Outre l'observation directe dans la médiathèque, l'équipe mettra en œuvre des moyens lui permettant de mener à bien son étude.

Elle mènera des entretiens avec les instances et le personnel concernés, à la médiathèque même, avec les membres des services culturel et informatique de la Mairie du Blanc-Mesnil, et avec les associations.

Elle effectuera des visites et des rencontres dans d'autres bibliothèques qui ont mis en place l'accès à des cédéroms et à Internet : médiathèques d'Antony, d'Issy-les-Moulineaux, de Saint-Quentin-en-Yvelines, du Tremblay-en-France, ainsi que le site Tolbiac de la Bibliothèque nationale de France et la Bibliothèque publique d'information.

Elle fera des enquêtes auprès des utilisateurs des cédéroms placés en salle de référence à la médiathèque ainsi qu'auprès d'un public plus large.

L'équipe élaborera dans une seconde phase des scénarios de mise en place des cédéroms et d'Internet à la médiathèque du Blanc-Mesnil, qui seront soumis au comité de pilotage. Celui-ci retiendra un scénario, qui sera précisé dans une troisième phase, et qui fera l'objet de la rédaction d'un cahier des charges.

4. BUDGET

DEPENSES

RECETTES

Frais de personnel

Nombre d'heures par conservateur stagiaire :	128 h	ENSSIB Médiathèque ENSSIB 63996 FF
Taux horaire brut pour le coefficient 366 :	72,39 FF	
Taux horaire brut pour le coefficient 372 :	73,57 FF	
Subvention repas lors des stages (200 f par stagiaire)	1200 FF	
Défraiement sur place (2x5 jours de stage) x 6	8250 FF	
Total		63996,56 FF

Transport

Aller-Retour Lyon/Paris		ENSSIB 10500 FF
	350FF	
Nombre d'aller retour	5 x 6 = 30	
Total		10500 FF

Frais de fonctionnement

ENSSIB	Téléphone	150 FF	ENSSIB 885 FF
	Photocopies	315 FF	
	Fournitures	420 FF	
	Sous-total ENSSIB		
Médiathèque	Téléphone	60 FF	Médiathèque 215 FF
	Photocopies	75 FF	
	Fournitures	80 FF	
	Sous-total Médiathèque		
Total		1100 FF	1100 FF

TOTAL

	Dépenses	Recettes
76796,56		76796,56

5. CALENDRIER DE L'ETUDE

DATE	LIEU	OBJET
lundi 1er février	enssib	Constitution de l'équipe projet
jeudi 4 février	Blanc-Mesnil	Rencontre de Dominique Stiegler et de l'équipe projet. Visite de la médiathèque
du lundi 1er au samedi 6 mars	Blanc-Mesnil	1er stage : analyse de l'existant. Constitution du Comité de Pilotage
mardi 6 avril	Blanc-Mesnil	1ère réunion de l'équipe avec le Comité de Pilotage : validation du cahier des charges de l'étude menée par l'équipe
du lundi 3 au samedi 7 mai	Blanc-Mesnil	2ème stage : réalisation de l'étude (enquêtes, visites)
lundi 14 juin	Blanc-Mesnil	2ème réunion avec le comité de Pilotage : présentation de la synthèse des enquêtes et choix d'un scénario pour le projet
mardi 29 juin	Blanc-Mesnil	3ème réunion avec le comité de Pilotage : présentation du cahier des charges du projet
jeudi 8 juillet	enssib	Remise du rapport à l'enssib
lundi 19 juillet	enssib	Soutenance du projet devant le jury de l'enssib et en présence du commanditaire

Médiathèque du Blanc-Mesnil
Place de la libération
93150 Le Blanc-Mesnil

Equipe projet ensib
Emmanuelle Ashta, Sereine Berlottier,
Solenn Bihan, Christophe Catanèse-
Palanché, Clotilde Deparday-Allard, Julien
Masanès
17/21 boulevard du 11 novembre
69623 Villeurbanne

L'INTRODUCTION DU MULTIMÉDIA

À LA MÉDIATHÈQUE DU BLANC-MESNIL

CAHIER DES CHARGES DE LA PRESTATION DE L'ÉQUIPE PROJET
(mars 1999)

PRÉSENTATION

L'enquête menée auprès de 130 usagers a fait apparaître une forte demande du public quant à l'introduction des cédéroms et d'Internet à la médiathèque du Blanc-Mesnil. En effet, 88,5% des personnes sont intéressées par la consultation d'Internet à la médiathèque, 87,7% par la consultation sur place de cédéroms, et 76,2% par le prêt de cédéroms. Il est notable que cet intérêt se manifeste à peu près de la même manière pour chaque public (jeunes et adultes, scolaires et actifs, différentes catégories socio-professionnelles, etc...)

Compte-tenu du caractère fondamental de ces nouveaux services et de l'attente du public, il est indispensable que les ressources numériques soient accessibles à tous. Il aurait par exemple été possible de les orienter vers un public jeune étant donné leur forte présence au sein de la médiathèque (les moins de 25 ans représentent presque les deux-tiers des emprunteurs actifs). Une orientation vers ces publics aurait risqué d'accentuer encore le déséquilibre. Partant de l'universalité de l'intérêt pour ce nouveau service, notre objectif a été, plutôt que de cibler un public spécifique, d'élargir le rayonnement de la médiathèque auprès de toute la population du Blanc-Mesnil.

Cela nécessite de définir une politique cohérente et lisible de mise en accès des ressources numériques. Nous avons élaboré quatre scénarios, en choisissant quatre orientations possibles pour une telle politique.

Le premier scénario a pour principal objectif de familiariser le public avec ces nouveaux services. La visibilité et la simplicité sont prioritaires.

Dans le second scénario, les services sont regroupés dans la mesure du possible dans un même espace pour faciliter une médiation forte entre le public et les nouveaux services.

Le troisième scénario a pour objectif une utilisation de ces nouveaux services axée sur la formation, tant aux médias eux-mêmes qu'à des domaines plus larges (langues, sciences, etc).

Ces trois premiers scénarios ont été élaborés à partir d'une hypothèse de dix postes informatiques, pouvant être installés à la rentrée 99. Ils peuvent tous être mis en oeuvre dans un délai court et avec un coût limité.

Il nous a semblé cependant qu'un quatrième scénario était à envisager. Bien qu'il ne puisse être mis en oeuvre dès maintenant, il est davantage orienté vers une évolution à plus long terme de la médiathèque, ce qui en fait un successeur possible des premiers scénarios.

Partant de l'idée que les documents numériques deviennent ou deviendront des documents comme les autres, ce quatrième scénario a pour objectif de les intégrer au reste des collections. Cela suppose non seulement l'intégration des documents eux-mêmes au reste de la médiathèque, mais aussi le remplacement des OPAC par des postes multimédia disséminés dans l'espace de la médiathèque.

Les orientations choisies déterminent un certain nombre de choix spécifiques, qui sont présentés dans les scénarios, et sur lesquels le Comité de pilotage devra se prononcer.

Les scénarios présentés n'abordent cependant pas tous les aspects du projet. Nous avons préféré regrouper un ensemble de choix communs aux différents scénarios dans une liste à part afin d'éviter les répétitions. Il y a dans cette liste des choix qui nous semblent s'imposer et d'autres pour lesquels le comité de pilotage devra trancher.

Enfin, pour faciliter le choix entre les différents scénarios, nous avons élaboré une grille d'évaluation selon six critères, trois concernant le public (visibilité, simplicité et valeur ajoutée) et trois concernant la médiathèque (charge de travail, coût et évolutivité).

Excepté le coût, il s'agit d'évaluations qualitatives qui ne donnent qu'une indication des points forts et des points faibles de chaque scénario.

Pour le coût, il ne s'agit pas à ce stade d'un budget précis mais d'une évaluation, principalement de l'équipement informatique. Une estimation plus précise sera développée pour le scénario retenu.

Nous avons calculé un coût commun de 60 000 FF comprenant :

- l'achat de 5 postes multimédias équipés d'une carte réseau et de Windows 98 (5x8 000=40 000 FF)
- la remise à niveau de deux postes (2x3 000=6 000 FF)
- l'achat d'une imprimante couleur (2 000FF)
- le coût de 5 accès à Internet pour un an (achat d'un modem réseau, 3 600 FF; abonnement Internet, 45 FFx12x5, et abonnement pour une ligne numérique, 200 FFx12, licences pour un antivirus spécialisé pour Internet, 5x400 FF). Cela n'inclut pas le coût des communications.

En plus de ce coût commun, chaque scénario a un coût propre principalement induit par le type de réseau de cédérom choisi pour la consultation sur place et le coût du logiciel en assurant une gestion simple. Il figure à la fin de chaque scénario.

Ce coût non négligeable nécessite un budget indispensable pour offrir un accès à ces services dans la médiathèque elle-même, notamment aux personnes, nombreuses, qui ne sont pas équipées des moyens informatiques nécessaires. En effet, selon l'enquête auprès du public presque la moitié des personnes interrogées n'ont pas accès à un ordinateur disposant d'un lecteur de cédéroms et plus des trois quart n'ont pas accès à Internet qui est le service le plus attendu (par 88,5% des personnes interrogées).

Afin d'éviter un déséquilibre en faveur des personnes déjà équipées en informatique il nous semble nécessaire de faire de l'équipement de la médiathèque une priorité, comparativement notamment au budget consacré à l'enrichissement d'une collection déjà importante de cédéroms qui bénéficiera principalement à un public équipé.

SCÉNARIO 1 : DÉCOUVERTE ET FAMILIARISATION

Objectifs

Ce scénario a pour principal objectif la découverte par un large public des ressources offertes par les documents numériques. Les choix de ce scénario s'appuient sur les demandes exprimées par le public de la médiathèque lors de l'enquête réalisée. Afin de favoriser et encourager un premier contact avec ces nouveaux supports on insistera sur la visibilité des postes et la simplicité de la consultation sur place. Dans un même souci de simplicité, les choix proposés ici viseront à ne pas alourdir la charge de travail du personnel. Ce scénario suppose de réaliser un grand effort de valorisation et de signalisation de ce nouveau service dans et hors de la médiathèque.

Publics visés

Ce scénario vise à toucher le plus large public possible (les jeunes, fortement majoritaires à la médiathèque, mais ceci sans exclure le public adulte non étudiant).

Politique documentaire

Les collections seront acquises selon une logique encyclopédique, afin de favoriser la découverte des cédéroms dans toute leur diversité. (Mais on pourra renforcer les acquisitions dans les domaines où la spécificité du cédérom est pleinement exploitée : méthodes de langue, ludo-éducatif).

Comme le public visé n'est pas encore massivement équipé d'ordinateurs et de lecteurs de cédéroms, la bibliothèque devra mettre l'accent sur la consultation sur place. (Celle-ci comprendra environ une cinquantaine de titres pour la section adultes et une trentaine pour la section jeunesse). Cependant, étant donnée l'importance de la collection déjà constituée par la bibliothèque, il ne sera pas nécessaire pour autant d'amputer la collection de cédéroms destinés au prêt : la bibliothèque acquerra en double les cédéroms destinés à la consultation sur place, ce qui permettra de proposer tous les titres en prêt (sauf les usuels). Ceci devrait satisfaire une demande forte (selon l'enquête 50% des personnes interrogées se déclarent équipées de lecteur de cédéroms).

Emplacement et modalités d'accès.

3 postes en section jeunesse (à proximité du poste actuel) : c'est un minimum pour satisfaire une demande importante. Ils seront accessibles sur réservation, pour un temps limité, ceci pour gérer l'affluence et permettre au plus grand nombre d'y avoir accès. Les postes proposeront aussi bien la consultation de cédéroms que l'accès à Internet.

3 postes minimum en section adulte, à l'entrée, à proximité de la photocopieuse : ces postes, très visibles, constituent la « vitrine » du service. Ils sont en accès libre, sans inscription ni réservation, avec cependant un temps limité. Aucune médiation n'est ici envisagée (les usagers disposeront d'un guide papier). Ces postes seront éventuellement dédiés afin de montrer les différents services offerts par la médiathèque.

3 postes constituant l'atelier multimédia (dans l'actuel bureau de B. Veignant) : cet espace nécessite la présence constante d'un agent. De courtes séances d'initiation (Internet et cédéroms) y seront assurées à des horaires diversifiés en petits groupes (maximum 6 personnes). En dehors des formations, les postes seront accessibles sur réservation (postes non dédiés) pour une consultation plus longue et plus calme. Ce lieu permettra d'assurer une médiation de qualité. Le choix du bureau de B. Veignant n'est pas très satisfaisant mais cet atelier ne nécessite pas un grand espace.

Les cédéroms proposés en prêt seront groupés dans un bac, dans chaque section (en section adulte à l'entrée, à proximité des postes), et les cédéroms seront en prêt direct. Ce choix se justifie par le souci de ne pas surcharger les agents et de faciliter le libre accès aux documents.

L'organisation du travail

Ce scénario tente de minimiser la surcharge de travail mais nécessite qu'une personne intervienne aux côtés de l'emploi jeune pour assurer le service public de l'atelier multimédia. En outre l'introduction des cédéroms impliquera de toute façon une surcharge du travail en interne.

Les acquisitions dépendront du secteur imprimés Adulte et de la section Jeunesse. Elles s'intégreront aux pratiques actuelles concernant l'acquisition des imprimés (répartition thématique au secteur adulte par exemple).

Choix techniques et informatiques

Les cédéroms en consultation sur place seront soit recopiés sur le disque dur, soit dans un chargeur, soit en réseau dans une tour, et aucune installation ne sera faite à la demande, ceci dans le but de ne pas alourdir encore les tâches nouvelles demandées au personnel. Afin de favoriser une utilisation la plus autonome possible et de soulager le personnel, un logiciel qui gère la préinstallation des cédéroms est indispensable. Pour une utilisation optimale, ce service nécessiterait l'acquisition d'un juke-box et d'un serveur, mais cela peut être fait ultérieurement.

Les solutions techniques peuvent paraître coûteuses, mais il importe d'être conscient que le temps que les agents devraient consacrer à des installations et/ou dépannages fréquents n'est pas sans présenter un coût lui aussi (en termes financiers et de motivation).

Budget

Nombre de connections à Internet : entre 7 et 9.

Nombre de tours : 1 ou 2

Logiciel Cd-line : 50 000F

Juke-box et serveur : 100 000F

SCÉNARIO 2 : LOGITHÈQUE

Objectif

Dans ce scénario, la logique de regroupement autour de la notion de support prime. Les documents numériques - cédéroms et Internet – sont envisagés comme constituant un tout cohérent, au même titre que les imprimés ou les disques. La mise à disposition de ces documents auprès du public se fait donc grâce à un service propre, une logithèque, regroupant la majorité des services à proposer aux utilisateurs de la section adultes. Le regroupement des documents numériques en un lieu augmente la lisibilité du service et permet à un personnel spécialisé de proposer une médiation renforcée aux usagers.

POLITIQUE DOCUMENTAIRE

Les acquisitions de cédéroms seront effectuées par le responsable de la logithèque. Elles viseront à créer une collection cohérente en elle-même, indépendante a priori des autres collections de la médiathèque. La collection en consultation sur place comprendra une trentaine de titres. Etant donné ce nombre de titres assez limité, elle sera orientée vers les cédéroms culturels, à l'exclusion des cédéroms didacticiels. La collection en prêt, en plus des titres spécifiques, offrira un doublon des titres consultables sur place.

MODALITES D'ACCES

La logithèque sera installée dans l'actuelle salle d'accueil des classes du 1^{er} étage. Une signalétique renforcée sera mise en place afin d'orienter les usagers vers ce nouveau service. Cinq postes seront installés dans la logithèque, donnant accès à la fois au réseau de cédéroms et à Internet, ainsi qu'une imprimante. La présence constante d'un membre du personnel dans la logithèque rend possible un accompagnement soutenu des utilisateurs dans leur démarche documentaire et dans leur appréhension d'un support nouveau.

On distinguera plusieurs types d'activités ayant lieu à la logithèque :

- Des séances de formation organisées par l'emploi-jeune, modulées en fonction des catégories de public visées. Ces séances auront lieu pendant les horaires d'ouverture de la médiathèque sur trois postes (atelier multimedia).

- La consultation individuelle de documents numériques, sur la totalité des postes (ou sur deux postes réservés à la consultation pendant les séances de formation). Les usagers auront la possibilité de consulter Internet, les cédéroms de la collection de consultation sur place, ainsi que des cédéroms de la collection de prêt installés à la demande.

- Des usages spécifiques à la logithèque, accessibles seulement en dehors des séances de formation : bureautique (logiciel installé sur un poste) et activités de création (logiciels de PAO et DAO installés sur un poste).

Les cédéroms en prêt seront aussi regroupés selon la logique de support. La logithèque, lieu de consultation calme, ne pouvant pas les accueillir, ils seront placés dans un bac à proximité du bureau des inscriptions (rez-de-chaussée). Ils seront en prêt indirect pour limiter les risques de vol.

La médiathèque installera trois postes en section jeunesse, regroupés selon la même

gique de support près du bureau de renseignements principal. Ces postes donneront accès des cédéroms spécifiques à la section ainsi qu'à Internet.

ORGANISATION DU TRAVAIL

La logithèque étant conçue comme une section au même niveau que les autres, elle sera rattachée au directeur de la médiathèque.

Un membre du personnel se spécialisera et prendra en charge la logithèque. Ce responsable de la logithèque sera chargé, en concertation avec l'emploi-jeune, des acquisitions de cédéroms, de la sélection des portails Internet et d'une partie du service public à la logithèque. Il bénéficiera d'une formation poussée dans le domaine des documents numériques. Pour le reste du personnel, qui n'aura pas à s'occuper directement de ce nouveau support, une sensibilisation dispensée en interne sera suffisante. Les documents numériques n'induiront donc pas de charge de travail supplémentaire pour l'ensemble du personnel.

En section jeunesse, par contre, étant donné les spécificités de la section (taille, personnel) et du public, l'ensemble du personnel sera amené à prendre en charge les nouveaux services.

SYSTEME INFORMATIQUE

Ce scénario peut se satisfaire d'une solution informatique relativement légère, mais qui suppose des manipulations nombreuses pour le personnel de la logithèque. La trentaine de cédéroms de la collection en consultation sur place seront pré-installés sur les postes de la logithèque, et seront installés à la demande par le personnel. Cette solution ne suppose pas de logiciel d'accès aux cédéroms ni de matériel informatique spécifique. De même, l'accès à Internet peut se faire sans logiciel d'accès spécifique, autre qu'un navigateur classique, puisqu'une personne sera disponible pour aider éventuellement l'utilisateur à accéder aux portails. Enfin, la présence de personnel dans la logithèque ne suppose pas d'installer un lecteur de cartes magnétiques pour l'impression des documents.

Si la médiathèque s'en tient à une trentaine de titres en consultation sur place, il n'est pas nécessaire d'acquérir de matériel informatique spécifique. Le seul coût pour la médiathèque, en plus des coûts communs à tous les scénarios, sera donc celui des logiciels de bureautique et de création, que l'on peut estimer à 10 000 FF.

Outre le coût commun qui s'élève à 60 000 FF, il est à prévoir un coût de 10 000 FF pour ce scénario, soit un total de 70 000 FF.

Cependant, si la médiathèque souhaite augmenter le nombre de titres en consultation sur place ou rendre plus ergonomique la connexion à Internet, elle devra envisager de passer à un schéma informatique plus complet (voir le chapitre informatique).

Ce scénario est évolutif. Les postes qui pourront être acquis par la médiathèque les années suivantes seront prioritairement placés dans la logithèque. Le nombre de cédéroms en consultation sur place sera accru grâce à la mise en oeuvre d'une solution informatique plus complète (logiciels d'accès aux documents numériques, juke-box).

SCÉNARIO 3 : FORMATION ET MÉDIATION

Objectifs

En considérant que les bibliothèques publiques comptent parmi leurs missions la formation des usagers et la diffusion de l'information, l'introduction des documents numériques peut être l'occasion de renforcer ces deux projets fondamentaux.

Par conséquent, certaines priorités ont été définies. Tout d'abord, la médiation entre le public et les nouvelles technologies doit être privilégiée afin que les usagers puissent exploiter au mieux les ressources offertes par les puissants outils que sont Internet et les cédéroms. Ensuite la notion de formation des publics doit être entendue au sens le plus large : non seulement familiarisation avec les outils informatiques et multimédias, mais surtout possibilité de formation individuelle ou collective et d'autoformation à différentes disciplines. Enfin il sera nécessaire de mener une politique de formation du personnel conséquente pour qu'il puisse encadrer efficacement le public. Tout cela définit une "formathèque", c'est-à-dire un lieu clairement défini et identifié dans la bibliothèque, qui met l'accent sur la formation. Un tel scénario met l'accent sur la médiation, l'atout pédagogique que constituent les documents électroniques et la formation du public et des bibliothécaires.

Politique documentaire

Il faudra offrir une gamme diversifiée d'instruments (didacticiels, méthodes d'apprentissage de langues, cédéroms culturels thématiques, cédéroms d'information sur le monde du travail, sur l'orientation scolaire...), en prenant en considération la spécificité "formathèque". En conséquence, tant les acquisitions que les sélections de portails Internet devront tenir compte de cette orientation pédagogique visant à la fois les adultes et les plus jeunes. Par exemple, les sites de l'ONISEP, de l'ANPE, d'associations orientées sur les métiers constitueraient une bonne base de départ.

Une collection d'environ 80 cédéroms sera disponible en consultation sur place dans la formathèque.

Emplacement et modalités d'accès

Il s'agit de regrouper au maximum les postes en un seul lieu, pour pouvoir y assurer une médiation de qualité.

2 postes resteront en secteur jeunesse pour préserver un usage plus ludique de la part des jeunes. Ils proposeront aussi bien un accès aux cédéroms qu'à Internet.

6 postes seront disposés soit dans la salle de réunion (entre secteur jeunesse et direction) ou dans la salle du fond réservée à l'accueil de classes (**option isolement**), soit à la place des vidéos (ou encore des bandes dessinées) au niveau -1 (**option ouverture**), ce qui occasionnerait une réorganisation de l'étage, mais permettrait d'assurer une forte visibilité de la formathèque. Ces postes serviront d'abord aux formations (une partie des formations aura lieu pendant les heures d'ouverture de la médiathèque, mais l'accueil de groupes ou de scolaires pourra se faire en-dehors de ces horaires). En-dehors des formations, ces postes seront accessibles sur réservation. Les postes seront tous reliés à Internet. 2 postes seront dédiés à consultation à la demande de cédéroms pré-installés. Ainsi, la consultation des cédéroms de la formathèque nécessitera une médiation des bibliothécaires : pour consulter des cédéroms à la demande, l'utilisateur devra s'adresser à un agent pour qu'il introduise le disque (ou le chargeur) et lui donne quelques consignes préalables. Enfin, des initiations/perfectionnements individuels pourront être proposés ponctuellement par les

bibliothécaires aux personnes en difficulté, les ateliers de formation collective n'étant pas la seule modalité pédagogique envisageable.

Organisation du travail et formation du personnel

Ces nouveaux services et la création de la formathèque supposent une organisation transversale (adulte, jeunesse, discothèque, vidéothèque). Ainsi, les acquisitions de cédéroms seront réalisées par une commission réunissant une personne-ressource de chaque secteur (adulte, jeunesse, son et image) en concertation avec les agents chargés de la formathèque. De cette manière, la charge de travail sera relativement répartie entre les membres de l'équipe de la médiathèque. De brèves présentations et évaluations des cédéroms devront être faites en interne et pour le public, afin de favoriser la connaissance de ces nouveaux outils.

Pour le service public, un poste de médiation devra être ajouté à l'entrée pour informer les utilisateurs du poste de l'entrée et s'occuper du prêt de cédéroms. D'autre part, une personne devra s'occuper, en alternance avec l'emploi-jeune, de la formathèque.

La formation du personnel est un élément essentiel de ce scénario, qui suppose une grande implication des membres du personnel. C'est-à-dire que malgré la spécialisation de deux ou trois personnes, l'ensemble des agents devra être régulièrement formé en interne et sollicité pour prendre des responsabilités dans ce projet. A cette occasion, il faudra prendre en considération les compétences et les souhaits de chacun. De plus, des sessions de perfectionnement aux nouvelles technologies seront organisées en concertation avec le service du personnel de la municipalité (CNFPT, Médiadix, organismes ou associations extérieurs...).

Système informatique

Dans un premier temps, on mettra une trentaine de cédéroms en réseau, notamment pour pouvoir faire les séances de formations collectives. Cela suppose l'achat de 2 ou 3 tours supplémentaires. D'autre part, environ 50 cédéroms seront pré-installés et consultables à la demande (cf. 2 postes réservés à la consultation à la demande dans la formathèque). Par la suite, si on souhaite mettre en réseau une plus large collection de cédéroms, il faudra acquérir un serveur et un juke-box. La médiation assurée par les bibliothécaires peut dispenser de l'achat d'un logiciel qui gère les installations de cédéroms.

Coût : en plus du coût commun, il faut prévoir l'achat de 3 tours :

3 x 14 000 F = 42 000 F

SCÉNARIO 4 : L'INTÉGRATION DES DOCUMENTS NUMÉRIQUES AUX COLLECTIONS

Le présent scénario vise à intégrer les documents numériques aux collections existantes de façon à privilégier le contenu documentaire et à ne pas isoler le support. Il correspond à une évolution prévisible du document numérique qui doit être lisible par l'utilisateur comme une source d'information et un objet culturel comme un autre. Il peut être outil de référence, de loisir, de culture ou de formation. A ce titre, il est nécessaire d'organiser plusieurs espaces de consultation en fonction des modalités d'utilisation de ces ressources : consultation longue et calme, recherche ponctuelle d'informations, consultation de découverte etc.

POLITIQUE DOCUMENTAIRE

La politique d'acquisition

Il est proposé d'adopter une politique documentaire basée sur la complémentarité des supports afin de satisfaire les besoins d'information sous les formes les mieux adaptées. L'addition de documents numériques aux collections imprimées et audiovisuelles vient élargir l'offre documentaire, en renforcer la qualité mais ne modifie pas la cohérence globale de la politique d'acquisition actuelle.

Organisation du travail

Afin d'assurer au mieux la logique de complémentarité des supports, les acquisitions pourront être réalisées par les acquéreurs thématiques actuellement en charge des acquisitions des documents imprimés ou audiovisuels. Cette fonction leur assure une bonne connaissance du (ou des) domaine(s) dont ils sont responsables. Celle-ci leur permet d'évaluer la qualité documentaire des documents à acquérir.

Leur connaissance des collections leur permet par ailleurs de mesurer l'intérêt de l'acquisition d'un document numérique plutôt que d'un imprimé ou d'un document audiovisuel. Il convient en effet avant les acquisitions de vérifier l'existence d'un support équivalent ou éventuellement comparable.

Cette organisation permet en outre que l'ensemble des acquéreurs se familiarise avec les cédéroms.

MODALITÉS D'ACCÈS

Répartition des postes et accès à la consultation sur place

Les postes seront répartis dans la médiathèque, en remplacement des terminaux OPAC. Il s'agira de postes multimédias permettant un accès à la fois au catalogue, à Internet et au réseau de cédéroms. En plus de ces postes répartis, deux espaces de consultation privilégient des modalités d'utilisation spécifiques, l'un en salle de référence, l'autre dans l'atelier multimédia.

Dans **les espaces imprimés adultes, images et son, ainsi qu'en section jeunesse** les postes seront dédiés à une utilisation de découverte ponctuelle et rapide ou à une utilisation un peu plus longue à but de loisir ou culturelle. Ces consultations ne doivent pas excéder une durée limitée (une heure par exemple) afin de permettre une rotation des utilisateurs.

Un écran propose en priorité les cédéroms et les signets du domaine concerné (Art, Science...) sans empêcher pour autant l'accès au reste, notamment aux moteurs de recherche Internet.

Dans **la salle de référence** ont lieu les recherches ponctuelles d'informations sur les cédéroms de référence ou Internet et des consultations plus longues mais qui se prêtent mal à la prise de rendez-vous : par exemple consultation d'encyclopédies ou recherche d'emploi. L'écran d'accueil propose les cédéroms de référence et les moteurs de recherche Internet sans permettre d'accéder à tous les cédéroms.

Dans **l'atelier multimédia** sont prévues des postes pour les formations sur Internet et les cédéroms, et des auto-formations (langue, didacticiel etc.), longues et nécessitant un rendez-vous.

Prêt de cédéroms

L'accès aux documents numériques est organisé non en fonction du support mais en fonction du contenu. Cela implique que les cédéroms soient répartis avec le reste des collections (cédérom du Louvre au rayon Arts, cédéroms sur l'Astronomie avec les livres traitant de ce sujet). Le prêt peut-être direct ou indirect, dans ce cas les fantômes sont présents dans les rayonnages.

Deux dispositions sont envisageables :

les cédéroms ou les fantômes sont répartis au milieu des autres documents

ils sont regroupés dans un rayonnage spécial, comme les revues, par secteur thématique

La première solution, plus simple à mettre en œuvre risque d'être moins facile à utiliser pour l'utilisateur. La seconde, si elle nécessite l'installation de rayonnages, devrait être plus accessible pour l'utilisateur, lui permettant notamment de vérifier d'un coup d'œil s'il y a des cédéroms sur ce thème.

LE SYSTÈME INFORMATIQUE

Le réseau de cédéroms

Pour qu'une consultation thématique ait un sens, il faut prévoir un nombre suffisant de cédéroms sur le réseau (au moins une centaine). Un Juke-box est la solution la mieux adaptée. Elle nécessite la mise en place d'un serveur, sur les disques durs duquel on peut copier les cédéroms les plus utilisés. Un logiciel gérant de manière centralisée les pré-installations, le basculement des modes couleurs, les accès et les statistiques est nécessaire.

Accès Internet

Un accès individuel ou semi-groupé n'est pas envisageable pour un nombre de postes aussi important. Dans ce scénario, un accès Internet *via* un serveur est nécessaire. La gestion d'un tel serveur dépassant les capacités de la médiathèque, un raccordement au réseau de la mairie serait souhaitable.

Comme pour le réseau de cédéroms, un logiciel gérant centralement les accès, les signets le bridage et les statistiques est rendu nécessaire par l'éparpillement des postes.

Budget

Coût spécifique : 400 000F

Coût total : 460 000F

ASPECTS COMMUNS À TOUS LES SCÉNARIOS

Tous les scénarios que nous avons présentés pour l'introduction des cédéroms et d'Internet à la médiathèque du Blanc-Mesnil suivent un fil conducteur qui induit pour chacun certaines orientations. Néanmoins, certains aspects restent indépendants de ces fils conducteurs et ne laissent pas véritablement de choix : une solution s'impose comme étant la meilleure, quelles que soient par ailleurs les options retenues :

- 1- Partenariat de la médiathèque avec d'autres acteurs dans la commune (associations, enseignants...)
- 2- Installation de deux postes supplémentaires (en salle de référence et à l'entrée) pour des usages spécifiques
- 3- Politique documentaire sur Internet : sélection de portails et pas de bridage de l'accès
- 4- Modalités d'achat des cédéroms
- 5- Respect du droit d'auteur : récupération sur disquettes et impression sur papier
- 6- Récupération sur disquettes : modalités techniques
- 7- Tarification des services
- 8- Formation du personnel

D'autres points doivent faire l'objet d'un choix de la médiathèque lors du comité de pilotage, mais demeurent indépendants des options retenues :

- 9- Impression sur papier : modalités techniques
- 10- Accès à Internet : individuel ou groupé

ASPECTS COMMUNS A TOUS LES SCENARIOS

1- Partenariat de la médiathèque avec d'autres acteurs dans la commune

L'analyse de l'existant a montré que les autres acteurs potentiels dans le domaine du multimédia sont peu nombreux. Le centre social des Tilleuls, qui mène des actions de formation en bureautique et de sensibilisation à l'écrit au travers des cédéroms, serait intéressé par des actions de partenariat avec la médiathèque pour les documents numériques. De même, les écoles, collèges et lycées s'équipent lentement dans le domaine multimédia et pourraient souhaiter travailler avec la médiathèque.

Il serait donc extrêmement profitable que la médiathèque associe ces acteurs au développement du multimédia sur la commune de Blanc-Mesnil. Pour sensibiliser les enseignants, la médiathèque peut organiser des actions de formation dans l'atelier multimédia qui leur sont directement destinées. Ceci permettra de toucher les élèves au travers de leurs enseignants.

2- Installation de deux postes supplémentaires pour des usages spécifiques (salle de référence et entrée)

Salle de référence : deux postes reliés à une tour de sept cédéroms y sont actuellement installés pour des recherches bibliographiques. Dans l'organisation future du service, un poste devrait être laissé à cet endroit, ne donnant accès qu'à ces mêmes cédéroms, pour des

recherches bibliographiques ponctuelles. Pour ne pas bloquer l'accès aux cédéroms de référence, Internet ne sera pas installé sur ce poste (sauf pour le scénario n°4).

Entrée de la médiathèque (rez-de-chaussée, près du photocopieur) : un poste devra y être installé, donnant accès aux cédéroms dernièrement acquis par la médiathèque, ainsi qu'à Internet. La mise à disposition des cédéroms se fera grâce à une tour, où la médiathèque pourra mettre sept nouveautés, qu'elle changera régulièrement. Ceci sera un outil important pour la valorisation des nouveaux services, principalement dans le cas de la logithèque ou de la formathèque. De plus, ce poste donnant accès à des nouveautés, remises à jour régulièrement, il permettra d'attirer et de fidéliser de nouveaux usagers.

3- Politique documentaire sur Internet : sélection de portails et pas de bridage de l'accès

La sélection de sites sur Internet et la mise à jour régulière de cette sélection est une tâche trop lourde pour pouvoir être menée par la médiathèque. Celle-ci devrait donc plutôt s'orienter vers la sélection de "portails", c'est-à-dire de sites qui eux-mêmes donnent accès à des sélections (comme par exemple "les signets de la BNF", où sont sélectionnés 1600 sites). Le choix des portails et leur mise à jour, beaucoup moins prenants qu'une sélection de sites, relèveront de la compétence de l'emploi-jeune.

Le bridage de sites est difficile à mettre en oeuvre. Les logiciels qui existent n'assurent qu'une protection imparfaite. Le bridage a posteriori des sites, principalement pornographiques, dont les adresses ont été relevées dans l'historique des consultations est une solution lourde à mettre en place et elle aussi imparfaite. Les postes ont donc été disposés de manière à être dans des lieux de passage. De cette manière, les usagers s'auto-réguleront sans qu'il soit nécessaire de brider certains sites. La messagerie sera au contraire systématiquement bridée sur les postes de la médiathèque, car ce service n'entre pas dans le cadre des missions de la médiathèque.

4- Modalités d'achat des cédéroms

Indépendamment des politiques d'acquisition dont chaque scénario donne brièvement les grandes lignes (complémentarité ou indépendance des cédéroms vis à vis des collections imprimées, fonds spécifiques à développer) il paraît possible d'envisager des modalités pratiques d'acquisition qui faciliteront la tâche des personnes impliquées . Selon les différents scénarios, les acquisitions seront plus ou moins centralisées mais l'emploi-jeune pourra avoir pour mission de réaliser une revue de presse réunissant les critiques de cédéroms qui paraissent régulièrement, tant dans les périodiques spécialisés en informatique que dans les revues généralistes. Catalogues de vente, papier et cédéroms -(Electre multimédia) compléteront cette revue de presse. Certains cédéroms pourront être reçus en prêt pour une période test. L'évaluation des cédéroms est un problème majeur. Des grilles existent mais leur utilisation est souvent complexe et demande du temps. L'utilisation d'une grille simplifiée peut être une solution.

5- Tarification des services

Il n'existe pas actuellement d'enquêtes véritables sur l'impact du coût sur la fréquentation d'un service. La Direction du Livre a cependant mis en place une étude de grande ampleur sur ce thème dont les résultats devraient paraître prochainement. Dans l'attente de cette publication, nous rapportons ici les différents choix opérés dans les bibliothèques que nous avons visitées.

Cédéroms

Les solutions adoptées dans les différents établissements tendent à ne pas compliquer la tarification existante et à ne pas créer de nouveau coût pour ce service.

- Lorsqu'il existe un forfait multimédia comprenant les disques et les vidéos, on y a inclu les cédéroms. C'est le cas à Issy-les-Moulineaux et à Saint-Quentin-en-Yvelines.

- Plusieurs bibliothèques ont fait les choix de prêter les cédéroms gratuitement au même titre que les livres. Il s'agit notamment de la Part-Dieu et de Tremblay-en-France.

Il est à remarquer que tous ces établissements connaissent un très grand succès de ce service.

Internet

Plusieurs bibliothèques ont ouvert ce service avec un accès payant. Issy-les-Moulineaux proposait par exemple ce service à 24Frs de l'heure. Antony propose également un accès payant. Ces deux bibliothèques ont décidé de revenir sur leur choix. Issy qui offre aujourd'hui ce service gratuitement a vu sa fréquentation fortement augmenter.

Dans les deux cas, il s'agissait d'un paiement forfaitaire à l'heure.

La Part-Dieu propose elle aussi un accès gratuit. Il semble que cette tendance se généralise.

Il est important de considérer par ailleurs que la gratuité rend beaucoup plus souple la consultation.

6- Respect du droit d'auteur : récupération sur disquettes et impression sur papier

En l'absence d'une législation spécifique concernant la récupération sur disquettes ou sur papier des pages Internet et des cédéroms, c'est le droit commun du respect de l'auteur qui s'applique. La récupération ne devrait donc pas avoir lieu lorsqu'elle n'est pas expressement autorisée dans le site. La vérification systématique de ce que les usagers récupèrent n'étant cependant pas envisageable pour la médiathèque, elle pourra prévenir ses usagers et se protéger elle-même en affichant bien en vue une mise en garde stipulant que seul ce type de récupération est autorisé.

7- Récupération sur disquettes : modalités techniques

Afin de permettre de récupérer des informations sur disquette tout en protégeant le système informatique des virus, il est proposé que la médiathèque se charge de fournir des disquettes vierges aux usagers. Seules celles-ci pourront être utilisées. Le personnel de la médiathèque se chargera de les insérer dans le lecteur de disquettes pour éviter les mauvaises manipulations et pour vérifier que l'utilisateur utilise une disquette fournie par la médiathèque. Seul le personnel de la médiathèque aura accès aux lecteurs de disquettes, qui seront le reste du temps bloqués. Une solution de blocage des lecteurs de disquettes sera étudiée par la suite. Le prix unitaire d'une disquette (environ 2,50 FF) sera répercuté sur l'utilisateur.

Cette organisation suppose de lourdes manipulations de la part du personnel, et sera donc plus facile à mettre en œuvre dans les scénarios qui prévoient une forte médiation du personnel ("logithèque", "formation et médiation").

8- Formation du personnel

L'introduction et le développement des ressources électroniques impliquent des nouvelles missions pour les bibliothécaires. De plus en plus ils devront informer et orienter

précisément les usagers, les former à la recherche documentaire informatisée et les initier au maniement des outils informatiques. Pour cela une politique globale de formation du personnel s'avère nécessaire dans tous nos scénarios et indépendamment de l'optique choisie. Désormais le bibliothécaire devra maîtriser les outils informatiques et multimédias. Faute de formation, il ne pourra accompagner les mutations en cours, ni remplir son rôle auprès du public.

CHOIX COMMUNS A TOUS LES SCENARIOS

9- Impression sur papier : modalités techniques

Le paiement des sorties papier peut se faire de deux façons :

- Paiement manuel auprès du personnel de la médiathèque, au vu du nombre de pages imprimées. C'est la solution la plus simple et la plus économique à mettre en oeuvre, mais cela suppose par la suite une charge de travail supplémentaire pour le personnel (encaissement, recherche de monnaie, etc).

- Installation d'un lecteur de carte magnétique. Deux solutions sont envisageables :

a) La médiathèque achète le lecteur de carte. Dans ce cas, elle débourse une somme importante à l'installation, mais perçoit par la suite le prix des impressions.

. Copie Monnaie France, la société qui gère actuellement les photocopieurs de la médiathèque, propose le prix suivant pour la vente d'un lecteur de carte magnétique pour imprimante :

Lecteur seul (dont livraison et installation) 5 000 FF HT

Si la médiathèque possède déjà un logiciel d'impression (de type Watchdoc d'Archimed), elle peut n'acheter que le lecteur ; si elle n'a pas ce logiciel, il lui faut en acheter un. Celui proposé par la société Copie Monnaie France, fonctionnant sous Windows NT, est capable de gérer jusqu'à 35 postes.

Logiciel d'impression (sous Windows NT) 8 000 FF HT

. Les prix proposés par Cartax (filiale de Sedeco) pour la vente d'un lecteur de carte magnétique pour imprimante sont légèrement plus élevés :

Lecteur seul 5 400 FF HT

Installation 1 260 FF HT

Soit 6 660 FF HT

Le problème du logiciel d'impression est identique.

b) La médiathèque est dépositaire du lecteur. Elle n'a rien à payer, mais ne touche pas non plus les recettes des impressions. C'est une opération blanche pour la médiathèque.

Conditions proposées par Sedeco :

La solution proposée par Sedeco lie obligatoirement les photocopieurs aux imprimantes. Cela suppose pour la médiathèque d'abandonner Copie Monnaie France et de basculer totalement vers Sedeco.

Sedeco fournit les photocopieurs et assure leur suivi (maintenance, fourniture d'encre, de papier), et récupère les sommes collectées. Pour les imprimantes, Sedeco loue le lecteur de cartes (200 FF par mois). Leur filiale Cartax fournit les cartes.

10- Accès à Internet : individuel ou groupé

Mis à part le quatrième scénario dans lequel est prévu un accès à Internet via le serveur de la mairie, les autres scénarios prévoient un accès de la médiathèque elle-même. Deux solutions sont alors possibles.

La première consiste à installer pour chaque poste relié à Internet un modem et une prise téléphonique. Avec un abonnement pour la ligne et un autre pour Internet sur chaque poste, cette solution s'avère assez lourde à administrer, et risque de limiter le développement de l'accès, notamment en interne.

Une autre solution, toujours au niveau de la médiathèque, consiste à mettre en place un (ou plusieurs) accès groupé via une ligne numérique (200 FF/ mois) et un modem partageur d'accès (LAN modem) dont le prix pour une dizaine d'accès est inférieur à 4000 FF. Ce type de modem ne nécessite qu'une carte réseau local sur les postes (branchement RJ 45). Il n'y a plus qu'une seule ligne numérique à gérer pour une dizaine de postes et autant d'abonnement Internet que d'accès nécessaire (45 FF/mois). La médiathèque disposant d'un réseau local, cette solution semble la plus indiquée.

GRILLE DE CRITÈRES

Ce tableau est une synthèse des avantages respectifs des différents scénarios. Un tel tableau ne peut être que sommaire, mais il doit aider le comité de pilotage à prendre une décision et à se prononcer en faveur d'un scénario, en fonction des contraintes et des priorités de la médiathèque.

Avantages pour le public :

Visibilité : il s'agit de déterminer si le service est ou non visible immédiatement dans la médiathèque et s'il est facilement accessible. En effet, un service difficilement accessible sera sous-utilisé.

+ : service bien visible

- : service isolé et excentré

Médiation : dans certains scénarios, le personnel fournit une aide et des renseignements personnalisés à l'utilisateur. Cette médiation entre les documents et l'utilisateur suppose du temps et une bonne formation du personnel, mais elle est fondamentale, notamment pour favoriser l'accès du public à des documents numériques, avec lesquels il n'est pas très familier.

+ : médiation forte

- : peu de médiation, libre accès

Formation du public : il s'agit de déterminer si le scénario prévoit des formations nombreuses, variées, à des horaires différents. En effet, la formation du public constitue un peu la valeur ajoutée du service proposé par la médiathèque par rapport aux services proposés ailleurs.

+ : formations variées

- : formations minimales

Avantages pour le fonctionnement interne du service

Faible charge de travail : certains scénarios qui proposent une médiation forte et de qualité entre les documents numériques et le public, nécessitent d'augmenter fortement la charge de travail du personnel existant, voire d'embaucher du personnel supplémentaire.

+ : faible charge de travail induite

- : grande charge de travail induite

Faible coût : le faible coût financier d'un scénario est évidemment un avantage. Mais il va souvent de pair avec une augmentation de la charge de travail.

+ : coût supplémentaire faible

- : coût supplémentaire élevé

Évolutivité : l'intérêt que les documents numériques suscitent actuellement dans le public s'explique en grande partie par leur nouveauté. Or cet intérêt est susceptible d'évoluer avec le temps. Certains scénarios prennent plus que d'autres cette donnée en compte.

+ : scénario viable à long terme

- : scénario qui ne prend en compte que le court terme

	1. Découverte/ familiarisation	2. Logithèque	3. Formation/ mediation	4. Intégration
Visibilité	++	--	-	+
Médiation	--	+	++	+
Formation du public	-	+	++	-
Faible charge de travail	++	+	--	+
Faible coût	-	++	+	--
Evolutivité	--	+	+	++

ANNEXES

SYNTHÈSE INFORMATIQUE

Les postes

Les postes en accès public doivent être des postes multimédias dotés de 32 Mo de mémoire vive minimum. La capacité du disque dur peut n'être que de 3 ou 4 Go puisque ces postes seront des postes clients. Les écrans doivent être de bonne qualité (pitch < 0.28) et d'au moins 15 pouces, si possible 17. Il faut prévoir pour chacun une carte réseau local (RJ 45). Le mieux serait de les intégrer à un mobilier spécifique, et de prévoir des claviers avec trackball ou touchpad intégrés.

Accès Internet

Le plus économique et le plus simple à gérer est une ligne numérique unique (débit : 64kbit, 200 FF par mois plus le prix des communications). Les postes seront reliés à cette ligne par un partageur d'accès (modem de réseau) qui peut supporter 10 branchements (RJ45). Les postes peuvent ainsi se passer d'un modem individuel et se brancher via leur carte réseau à ce partageur d'accès.

Il faut par ailleurs prévoir un abonnement Internet par poste connecté (45f/mois pour Wanadoo).

Réseau de cédéroms

Il y a trois possibilités avec un temps d'accès et des capacités de stockage très différents. La première et la dernière nécessitent la présence d'un serveur, c'est-à-dire d'un ordinateur puissant supplémentaire (soit autour de 20000 FF).

- *copie de CD sur le disque dur du serveur.* C'est possible avec environ la moitié des cédéroms actuellement. Le principal avantage, outre le faible prix de revient par cédérom, est un temps d'accès très réduit. Il faut compter environ 15 CD sur un disque de 9 gigaoctets. Cette solution n'est pas intéressante pour les DVD vu le prix actuel des disques durs

- *tour de cédéroms.* C'est ce qui existe déjà à la médiathèque. L'avantage principal est de permettre autant de consultation simultanée qu'il y a de cédéroms en ligne. Un autre avantage est la facilité pour ajouter de nouvelles tours : pour peu qu'elles soient dotées d'une interface réseau il est possible d'en raccorder directement au réseau autant que voulu, avec une adresse IP pour chacune.

Le point faible est le prix assez élevé, environ 10000 FF pour 7 CD soit près de 1500 FF par CD. Pour une tour de DVD il faut compter 14000 FF soit 2000 FF par CD.

-*Juke-box*. La capacité peut varier jusqu'à 500 disques. Il en existe aujourd'hui qui supportent le standard DVD.

Deux problèmes se posent : d'une part celui du temps d'accès au disque qui peut être de plusieurs dizaines de secondes voire de minutes pour les disques à l'arrière. D'autre part, ces juke-box ont entre 4 et 6 lecteurs, ce qui limite d'autant le nombre de consultations simultanées que l'on peut faire avec.

Ex de prix :

Standard	nbre de CD	nbre de lecteurs	prix	prix par CD
DVD (Pioneer)	100	4	92500	925
CD (Plasmon)	240	6	109500	450

Comparaison des coûts matériels

Solution	Budget minimum en FF	rapidité d'accès	nombre de lecture simultanée	prix par CD	Inconvénients
disque dur	15 000	très grande	plus de 5	500 FF par 30 385 FF par 60	Inapplicable pour la moitié des CD et les DVD
Tour de CD	10 000	correcte	autant que de CD	1500 FF par 7	Prix élevé
Juke box	120 000	lente	de 4 à 6	1175 FF par 100 DVD 560 FF par 240 CD	Lenteur et nombre limité d'accès

La meilleure solution est une combinaison de ces différentes formules, mettant les CD les moins utilisés sur le juke-box et les plus demandés sur disque dur.

Logiciels

Les postes doivent être équipés de Win 98 et éventuellement de divers petits logiciels, gratuits pour la plupart servant à lire divers fichiers récupérés sur Internet (Acrobatreader, QuickTime, etc...)

Il est possible de choisir d'installer un logiciel gérant un environnement sécurisé d'accès aux services. Ces logiciels, s'ils sont relativement cher, plus de 5000 FF HT par poste, sont très utiles notamment pour la consultation sur place de cédéroms. En effet les problèmes d'installation et de désinstallation, de gestion des modes couleurs rendent la consultation sur place de plus de 30 cédéroms très problématique sans ces outils.

Cependant, il est possible d'envisager dans les scénarios 3 (formation et médiation) et 2 (logithèque), de se passer de ce type de logiciel, dans la mesure où une forte médiation est assurée.

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DES ENQUÊTES PUBLIC ET MULTIMÉDIA

1^{ère} ENQUÊTE L'USAGE DES CEDEROMS EN SALLE DE REFERENCE

L'enquête sur l'utilisation des cédéroms actuellement installés en salle de référence a porté sur trente personnes. Elle montre que seuls des scolaires les ont consultés. Aucun adulte actif ne les a consultés. Ils ne consultent en général qu'un titre, pour des consultations assez longues (plus d'1/2 heure).

Le service est apprécié de ses utilisateurs. Un tiers d'entre eux souhaitent l'installation d'une imprimante. Les autres souhaits concernent surtout l'extension du service.

1. Activité

Activité	Effectifs
Primaire	3
Collège	15
Lycée	10
Etudes supérieures	1
Adulte actif	0
Non-réponse	1
TOTAL	30

2. Cédéroms consultés

Titre consulté	Effectifs
Bibliorum	7
Petit Robert	7
Hachette	6
Encyclopédie Universalis	4
Le Mensuel	2
Références	1
Le réalisme	1
"Encyclopédie"	4
"Dictionnaire"	2

Non-réponse	1
TOTAL	35

Dont :

2 personnes ont cité 0 titre

24 personnes ont cité 1 titre

3 personnes ont cité 2 titres

1 personne a cité 3 titres

3. Temps de consultation

Temps de consultation	Effectif
Moins d'1/4 d'h	5
Entre 1/4 d'h et 1/2 h	9
Plus d'1/2 h	14
Non-réponse	2
TOTAL	30

4. Demande d'aide

Ont demandé de l'aide	Effectifs
Oui	11
Non	17
Non-réponses	2
TOTAL	30

5. Possèdent un ordinateur

Possèdent un ordinateur	Effectifs
Oui	12 (dont 9 ont un équipement multimedia)
Non	18
TOTAL	30

6. Observations

Souhaits :

Installer une imprimante : 9

Mettre des cédéroms spécifiques : 4

Internet : 3

Augmenter le nombre de postes : 2

Mettre des casques : 2

Mettre un traducteur de langue étrangère : 1

Appréciations :

Appréciation positive de l'initiative : 5

Appréciation positive de l'aide : 4

Facilité d'utilisation : 1

2^{ème} ENQUÊTE L'INTERET DES USAGERS POUR LES NOUVEAUX SERVICES

Cette enquête a eu lieu à la médiathèque du Blanc-Mesnil en mars et avril 1999, sur un échantillon aléatoire de 130 usagers, et a été traitée par le logiciel Sphinx Primo.

I ANALYSE A PLAT DE L'ENQUÊTE

La population (130 individus)

Cette enquête concerne uniquement des personnes inscrites à la médiathèque puisque les questionnaires ont été proposés et complétés aux banques de prêt et d'inscription. La population considérée représente le public de la médiathèque et non les habitants de la commune. D'ailleurs, 23,1 % du public n'habite pas le Blanc-Mesnil.

La répartition par sexe est favorable aux femmes (63,8 %) contre 36,2 % pour les hommes.

En ce qui concerne l'âge, les moins de 26 ans représentent 60 % du total. Nous retrouvons approximativement les mêmes chiffres que la médiathèque : 61,81 % d'emprunteurs actifs en 1996 ont moins de 25 ans. Toutefois, bien que les moins de 14 ans représentent 35,49 % des emprunteurs de la médiathèque, nous n'avons pu en interroger que 13 c'est-à-dire 10 % de l'effectif total.

Pour les catégories socioprofessionnelles, les élèves et étudiants arrivent largement en tête avec 55,4 %, suivis des cadres et professions intellectuelles 13,1 % et des professions intermédiaires 7,7 %. A noter : les inactifs = 6,9 % et les chômeurs = 3,8 %.

L'équipement informatique et multimédia

L'équipement des inscrits à la médiathèque paraît important : 59,2 % des individus possèdent un ordinateur, 50,8 % un lecteur de cédéroms et 54,6 % ont au moins un cédérom. Ces chiffres sont à relativiser car ils ne correspondent pas à l'équipement par foyer mais par personne. Ils restent néanmoins assez forts.

La consultation sur place de cédéroms

Jusqu'à maintenant 10,8 % de la population interrogée a consulté les cédéroms de référence et 13,1 % les cédéroms jeunesse.

L'intérêt pour la consultation s'élève pourtant à 87,7 %. Les domaines cités le plus souvent sont encyclopédies et dictionnaires (48,5 %), art et littérature (46,2 %), langues (43,1 %) et histoire (40,8 %). Les motivations privilégiées sont "rechercher des informations sur un sujet précis" (66,9 %), "découvrir" (60,8 %), loisirs (42,3 %) et "jouer à un jeu" (24,6 %).

Le prêt de cédéroms

Le public montre un vif intérêt pour ce nouveau service car 76,2 % des personnes interrogées ont répondu "oui" à la question "seriez-vous intéressé par le prêt de cédéroms ?". La répartition entre domaines est assez équilibrée : 38,5 % pour les langues jusqu'à 28,5 % pour le tourisme. Les motivations sont globalement identiques aux précédentes.

Internet

La population interrogée compte 24,6 % de personnes connectées au réseau Internet. Ces données étant à prendre avec précaution car certain(e)s ont sûrement répondu "oui" lorsqu'ils(elles) étaient connecté(e)s sur leur lieu de travail ou à l'école.

88,5 % de personnes sont intéressées par la consultation d'Internet sur place. La motivation essentielle pour la consultation d'Internet sur place réside dans la "découverte" (66,9 %), puis dans la recherche d'informations sur un sujet précis (61,5 %).

La formation

La moitié (51,5 %) des personnes interrogées est intéressée par une formation à l'utilisation des cédéroms et les trois-quarts (74,6 %) à Internet. On note donc un fort intérêt pour l'apprentissage qui représente un aspect fondamental de l'utilisation future des cédéroms et d'Internet au sein de la médiathèque.

1. Sexe

Quel est votre sexe ?

SEXE	Nb. cit.	Fréq.
Masculin	47	36,2%
Féminin	83	63,8%
TOTAL OBS.	130	100%

2. Age

Quel est votre âge ?

AGE	Nb. cit.	Fréq.
moins de 14,0	13	10,0%
de 14,0 à 26,0	65	50,0%
de 26,0 à 50,0	43	33,1%
50,0 et plus	9	6,9%
TOTAL OBS.	130	100%

Minimum = 8, Maximum = 68

Somme = 3514

Moyenne = 27,03 Ecart-type = 13,93

3. Profession

Quelle est votre Profession ?

PROFESSION	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	3	2,3%
Agriculteur	0	0,0%
Patron Industrie Commerce	1	0,8%
Cadre.Prof.Intellect.Supérieure	17	13,1%
Prof.Intermédiaire	10	7,7%
Employé	9	6,9%
Ouvrier	3	2,3%
Chômeur	5	3,8%
Autre	1	0,8%
Elève Etudiant	72	55,4%
Inactif	9	6,9%
TOTAL OBS.	130	100%

4.Lieu d'habitation

Habitez-vous Blanc-Mesnil ?

LIEU D'HABITATION	Nb. cit.	Fréq.
oui	100	76,9%
non	30	23,1%
TOTAL OBS.	130	100%

5.Consultation de cédéroms en salle de référence

Avez-vous déjà utilisé les cédéroms en consultation sur place en salle de référence ?

CONSCDREF	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	5	3,8%
oui	14	10,8%
non	111	85,4%
TOTAL OBS.	130	100%

6.Consultation de cédéroms en section jeunesse

Avez-vous déjà utilisé les cédéroms en section jeunesse ?

CONSCDJEUN	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	2	1,5%
oui	17	13,1%
non	111	85,4%
TOTAL OBS.	130	100%

7.Ordinateur

Possédez-vous un ordinateur ?

ORDINATEUR	Nb. cit.	Fréq.
oui	77	59,2%
non	53	40,8%
TOTAL OBS.	130	100%

8. Lecteur de cédéroms

Possédez-vous un lecteur de cédéroms ?

LECTCD	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	1	0,8%
oui	66	50,8%
non	63	48,5%
TOTAL OBS.	130	100%

9. Cédéroms

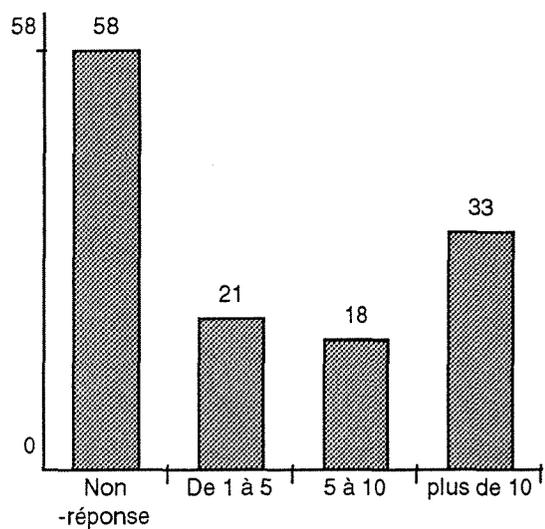
Possédez-vous des cédéroms ?

CEDEROM	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	1	0,8%
oui	71	54,6%
non	58	44,6%
TOTAL OBS.	130	100%

10. Nombre de cédéroms possédés

Si oui, combien ?

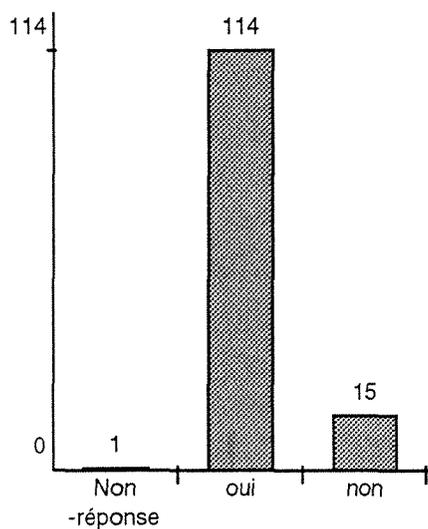
NBCEDEROMS	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	58	44,6%
De 1 à 5	21	16,2%
5 à 10	18	13,8%
plus de 10	33	25,4%
TOTAL OBS.	130	100%



11. Intérêt pour la consultation sur place de cédéroms

Seriez-vous intéressé par la consultation sur place de cédéroms ?

INTERET CONSULTATION	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	1	0,8%
oui	114	87,7%
non	15	11,5%
TOTAL OBS.	130	100%



12. Domaines d'intérêt pour la consultation sur place de cédéroms

Si oui, dans quels domaines ?

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (7 au maximum).

INTCONSCDDDOM	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	16	12,3%
Art et littérature	60	46,2%
tourisme	43	33,1%
histoire	53	40,8%
encyclopédie et dic	63	48,5%
sciences et techniques	44	33,8%
jeux	48	36,9%
langues	56	43,1%
autres	25	19,2%
TOTAL OBS.	130	

13. But de la consultation des cédéroms en consultation sur place

Pourquoi cet intérêt ?

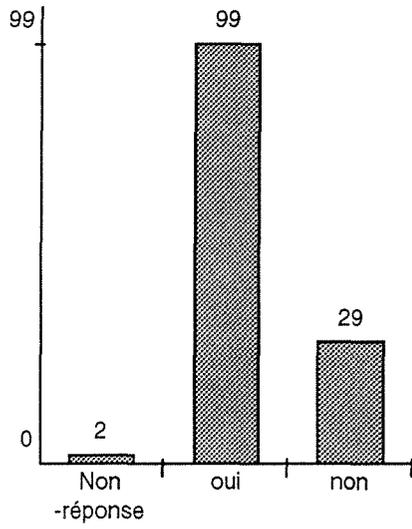
Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (5 au maximum).

INTCONCDPOURQUOI	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	18	13,8%
Pour découvrir	79	60,8%
pour rechercher des informations sur un sujet précis	87	66,9%
pour un usage professionnel	29	22,3%
pour vos loisirs	55	42,3%
pour jouer à un jeu	32	24,6%
autres	3	2,3%
TOTAL OBS.	130	

14. Intérêt pour le prêt de cédéroms

Seriez-vous intéressé par le prêt de cédéroms ?

INTPRETCD	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	2	1,5%
oui	99	76,2%
non	29	22,3%
TOTAL OBS.	130	100%



15. Domaines d'intérêt pour le prêt de cédéroms

Si oui, dans quels domaines ?

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (5 au maximum).

INTPRETCDDOM	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	31	23,8%
Art et littérature	49	37,7%
tourisme	37	28,5%
histoire	48	36,9%
encyclopédies et dic	49	37,7%
sciences et techniques	48	36,9%
jeux	44	33,8%
langues	50	38,5%
autres	13	10,0%
TOTAL OBS.	130	

16. But du prêt de cédéroms

Pourquoi cet intérêt ?

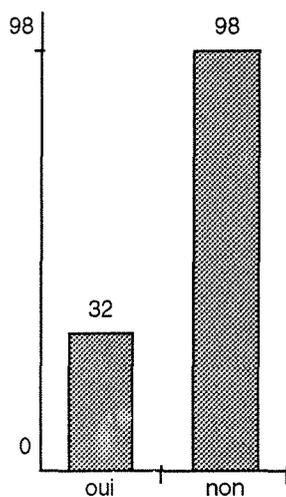
Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (5 au maximum).

INTPRECDPOURQUOI	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	31	23,8%
Pour découvrir	75	57,7%
pour rechercher des informations sur un sujet précis	69	53,1%
pour un usage professionnel	34	26,2%
pour vos loisirs	49	37,7%
pour jouer à un jeu	31	23,8%
autres	1	0,8%
TOTAL OBS.	130	

17. Connexion à Internet

Etes-vous connecté à Internet ?

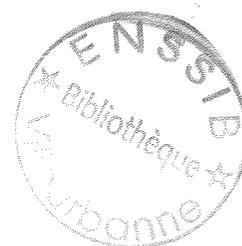
INTERNET	Nb. cit.	Fréq.
oui	32	24,6%
non	98	75,4%
TOTAL OBS.	130	100%



18. Niveau d'utilisation d'Internet

Si oui, diriez-vous que vous êtes plutôt :

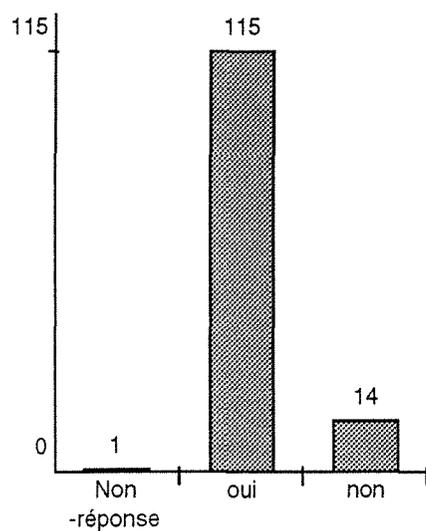
NIVINTERNET	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	97	74,6%
un débutant	14	10,8%
un bon utilisateur	15	11,5%
un très bon utilisateur	4	3,1%
TOTAL OBS.	130	100%



19. Intérêt pour la consultation sur place d'Internet

Seriez-vous intéressé par la consultation sur place d'internet ?

INTINTERNET	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	1	0,8%
oui	115	88,5%
non	14	10,8%
TOTAL OBS.	130	100%



20. But de la consultation d'Internet

Pourquoi cet intérêt ?

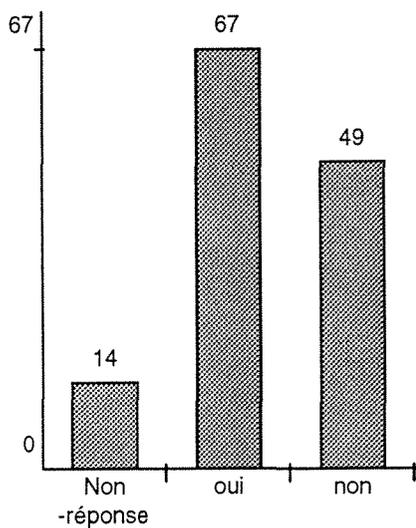
Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (6 au maximum).

INTINTERNETPOURQUOI	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	16	12,3%
Pour découvrir	87	66,9%
pour rechercher des informations sur un sujet précis	80	61,5%
pour un usage professionnel	33	25,4%
pour vos loisirs	52	40,0%
pour jouer à un jeu	24	18,5%
pour un service de mesagerie électronique	37	28,5%
autres	4	3,1%
TOTAL OBS.	130	

21. Intérêt pour une formation aux cédéroms

Seriez-vous intéressé par une formation à l'utilisation des cédéroms ?

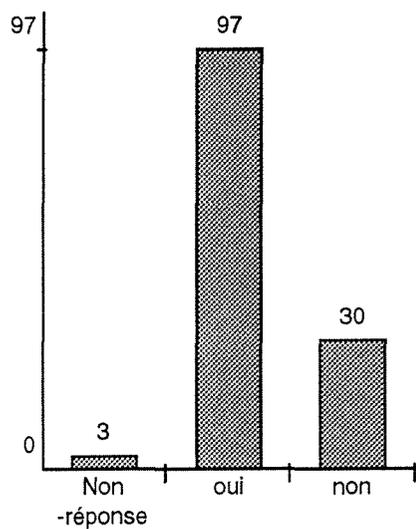
INTFORMCD	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	14	10,8%
oui	67	51,5%
non	49	37,7%
TOTAL OBS.	130	100%



22. Intérêt pour une formation à Internet

Seriez-vous intéressé par une formation à l'utilisation d'Internet ?

INTFORMINTERNET	Nb. cit.	Fréq.
Non -réponse	3	2,3%
oui	97	74,6%
non	30	23,1%
TOTAL OBS.	130	100%



II ANALYSE PAR CLASSE D'AGE ET PAR PROFESSION

ANALYSE PAR CLASSE D'AGE

Les moins de 14 ans

Les jeunes de moins de 14 ans qui fréquentent la médiathèque sont moins bien équipés en matériel informatique que leurs aînés. Les trois-quarts d'entre eux n'ont pas d'ordinateur, ni a fortiori de lecteur de cédéroms. De même, aucun n'est connecté à Internet.

L'intérêt manifesté par pour les services multimedia est par contre très vif. Ils sont les plus nombreux (un sur quatre) à avoir utilisé les cédéroms actuellement en consultation sur place, aussi bien en secteur jeunesse que dans la salle de référence. Ils se déclarent tous très intéressés par les trois services qui seront proposés à la médiathèque, particulièrement par la consultation sur place de cédéroms. Dans la même logique, les formations sur ces nouveaux supports attirent les trois-quarts d'entre eux, mais on note une attirance plus marquée pour les formations aux cédéroms.

Les enfants, qui étaient déjà les principaux utilisateurs des cédéroms en consultation sur place, sont demandeurs de nouveaux services multimedia. Ils semblent d'une manière générale plus intéressés par les cédéroms que par Internet. Il faut sans doute voir dans cette caractéristique le reflet du succès du service de consultation sur place de cédéroms en section jeunesse : les enfants connaissent maintenant ce support, et souhaitent approfondir leurs connaissances, alors qu'Internet, aucun enfant n'est connecté, reste plus mystérieux.

Les plus de 50 ans

Les plus de 50 ans ne souhaitent guère s'impliquer dans le développement des nouvelles technologies. Leur taux d'équipement informatique est faible (1/3 ont un ordinateur, et moins encore ont un lecteur de cédéroms ou sont connectés à Internet). Aucun d'entre eux n'a jusqu'à présent utilisé les cédéroms en consultation sur place. Leur intérêt pour les nouveaux services multimedia, bien qu'il oscille entre la moitié et le tiers de l'échantillon, est beaucoup plus faible que celui des autres tranches d'âge. Le prêt de cédéroms ne les intéresse que très peu, et même la consultation sur place les attire moins que les autres usagers (55,6% des plus de 50 ans sont intéressés par la consultation sur place de cédéroms, pour un total de 87,7% de personnes intéressées, et 66,7% des plus de 50 ans sont intéressés par Internet, pour un total de 88,5%). Leur désir de formation apparaît aussi limité par rapport aux autres classes d'âge.

Cependant, si leur intérêt pour les nouvelles technologies est plus faible que celui des plus jeunes, on remarque que tout de même plus de la moitié d'entre eux se déclarent intéressés par les nouveaux services. Ce chiffre est important, et doit mener la médiathèque à ne pas exclure a priori des plus de cinquante ans des nouveaux services.

Les 14-50 ans

Leur taux d'équipement informatique est assez élevé : deux tiers ont un ordinateur, plus de la moitié a un lecteur de cédéroms, un quart sont connectés à Internet. On remarque que dans l'ensemble, que les 26-50 ans sont mieux équipés.

Ils ont jusqu'à présent peu utilisé les cédéroms en consultation sur place, mais montrent un intérêt très vif pour les nouveaux services multimedia. La consultation sur place attire plus les plus jeunes (95% d'entre eux se déclarent intéressés) que les 26-50 ans (81,4%). Il en est de même pour la consultation sur place d'Internet. Au contraire, le prêt de cédéroms intéresse nettement moins les 14-26 ans (72,3%) que les 26-50 ans (90,7%).

Pour la formation, enfin, ils souhaitent recevoir une formation à Internet, mais s'intéressent relativement peu aux formations aux cédéroms.

Les 14-50 ans présentent donc des caractéristiques communes. Ils sont très motivés et les plus demandeurs de nouveaux services. La consultation sur place et les formations à Internet intéressent tout particulièrement les 14-26 ans, et le prêt de cédéroms attire plus les 26-50 ans.

ANALYSE PAR CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

L'utilisation des cédéroms qui sont actuellement en consultation sur place en salle de référence et en section jeunesse fait déjà apparaître quelques différences de comportement selon la profession. Les employés, les ouvriers et les chômeurs ne les ont jamais consultés. Les professions intermédiaires et les élèves-étudiants sont ceux qui ont, jusqu'à présent, utilisé le plus souvent les cédéroms en consultation sur place. En section jeunesse, les quelques cas d'utilisation des cédéroms par les inactifs, les professions intermédiaires et les employés s'expliquent par un phénomène d'accompagnement des enfants dans leurs recherches.

Le taux d'équipement informatique fait apparaître des situations très différenciées. Le taux d'équipement est le plus fort parmi les "cadres professions intellectuelles supérieures" : 94,1% ont un ordinateur, et 82,4% ont un lecteur de cédéroms. Seulement la moitié d'entre eux sont connectés à Internet, mais ils restent, parmi les différentes catégories socio-professionnelles, ceux qui ont plus fort taux de connexion (44,7% pour un total de 24,6%).

Après les cadres viennent les professions intermédiaires, qui sont équipés d'ordinateurs et de lecteurs de cédéroms à 70%. On trouve ensuite les élèves-étudiants (59,7% ont un ordinateur, et 48,6% ont un lecteur de cédéroms).

L'enquête nous montre une chute notable du taux d'équipement informatique pour les autres catégories : un tiers des employés, ouvriers et chômeurs ont un ordinateur.

L'équipement informatique est donc très variable selon la catégorie socio-professionnelle. Ceci a un impact très marqué sur les attentes de chacun face aux nouveaux services que la médiathèque va développer. Les statistiques mesurant l'intérêt pour les nouveaux services font globalement apparaître un intérêt marqué, mais montrent aussi une nette dichotomie entre la consultation sur place et le prêt à domicile selon les professions interrogées.

La consultation sur place de cédéroms suscite un intérêt très vif chez les professions mal équipées en matériel informatique. Les ouvriers et les chômeurs sont tous intéressés, les élèves-étudiants le sont à 94,4%. Les professions bien équipées montrent un intérêt moins marqué (cadres : 76,5%).

On retrouve les mêmes caractéristiques globales pour la consultation d'Internet : les chômeurs, les ouvriers, les professions intermédiaires sont tous intéressés, et les élèves-étudiants le sont à 91,7%. Les cadres sont nettement en retrait, puisque seulement 76,5% se déclarent intéressés.

La situation s'inverse lorsque l'on aborde le prêt de cédéroms. Les cadres et professions intermédiaires sont tous intéressés, alors que les trois-quarts des employés, chômeurs et élèves-étudiants manifestent leur intérêt.

Le croisement entre la profession et la demande de formation ne nous permet pas d'avancer des conclusions.

L'enquête fait donc apparaître, au-delà de statistiques montrant un intérêt généralisé, deux "populations".

D'un côté, les usagers de la médiathèque mal équipés en matériel informatique, qui souhaitent pouvoir consulter sur place les documents numériques. Ces caractéristiques sont très nettes pour les ouvriers et les chômeurs, et un peu moins marquées pour les élèves-étudiants. Les moins de 14 ans correspondent aussi à ce profil.

D'un autre côté, les usagers qui ont un bon équipement informatique et qui souhaitent à la fois consulter à la médiathèque et pouvoir emprunter à leur domicile les documents numériques. Il s'agit principalement des cadres et professions intellectuelles supérieures. Les professions intermédiaires, et dans une moindre mesure les employés, peuvent aussi se rattacher à ce profil.

EN CONCLUSION

Il paraît donc fondamental que la Mairie et la médiathèque, dans leur souci de favoriser l'égalité des chances et la démocratisation de l'accès aux nouvelles technologies, accordent une attention toute particulière à la consultation sur place des cédéroms et d'Internet, et se donnent les moyens d'une architecture informatique adaptée.

REMARQUE : les tableaux croisés se lisent de la manière suivante : dans la classe d'âge "moins de 14 ans", 23,1% ont répondu "oui" à la question "avez-vous déjà utilisé les cédéroms en consultation sur place en salle de référence".

23. Age/utilisation de cédéroms en consultation sur place en salle de référence

En pourcentage

-Quel est votre âge ?

-Avez-vous déjà utilisé les cédéroms en consultation sur place en salle de référence ?

AGE/UTILISATION CD REFERENCE	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Moins de 14	7,7	23,1	69,2	100
de 14 à 26	3,1	10,8	86,2	100
de 26 à 50	4,7	9,3	86,0	100
50 et plus	0,0	0,0	100	100
TOTAL	3,8	10,8	85,4	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

24. Age/utilisation de cédéroms en consultation sur place en section jeunesse

En pourcentage

-Quel est votre âge ?

-Avez-vous déjà utilisé les cédéroms en section jeunesse ?

AGE/UTILISATION CD JEUNESSE	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Moins de 14	0,0	23,1	76,9	100
de 14 à 26	1,5	16,9	81,5	100
de 26 à 50	2,3	7,0	90,7	100
50 et plus	0,0	0,0	100	100
TOTAL	1,5	13,1	85,4	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

25. Age/possession d'un ordinateur

En pourcentage

-Quel est votre âge ?

-Possédez-vous un ordinateur ?

AGE/ORDINATEUR	Oui	Non	TOTAL
Moins de 14	23,1	76,9	100
de 14 à 26	67,7	32,3	100
de 26 à 50	62,8	37,2	100
50 et plus	33,3	66,7	100
TOTAL	59,2	40,8	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

26. Age/possession d'un lecteur de cédéroms

En pourcentage

-Quel est votre âge ?

-Possédez-vous un lecteur de cédéroms ?

AGE/LECTEUR CD	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Moins de 14	0,0	23,1	76,9	100
de 14 à 26	0,0	53,8	46,2	100
de 26 à 50	2,3	60,5	37,2	100
50 et plus	0,0	22,2	77,8	100
TOTAL	0,8	50,8	48,5	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

27. Age/intérêt pour la consultation sur place de cédéroms

En pourcentage

-Quel est votre âge ?

-Seriez-vous intéressé par la consultation sur place de cédéroms ?

AGE/INTERET CSP CD	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Moins de 14	0,0	92,3	7,7	100
De 14 à 26	0,0	95,4	4,6	100
De 26 à 50	2,3	81,4	16,3	100
50 et plus	0,0	55,6	44,4	100
TOTAL	0,8	87,7	11,5	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

28. Age/intérêt pour le prêt de cédéroms

En pourcentage

-Quel est votre âge ?

-Seriez-vous intéressé par le prêt de cédéroms ?

AGE/INTERET PRET CD	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Moins de 14	0,0	76,9	23,1	100
De 14 à 26	0,0	72,3	27,7	100
De 26 à 50	2,3	90,7	7,0	100
50 et plus	11,1	33,3	55,6	100
TOTAL	1,5	76,2	22,3	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

29.Age/connexion à Internet

En pourcentage

-Quel est votre âge ?

-Etes-vous connecté à Internet ?

AGE/CONNEXIO N INTERNET	Oui	Non	TOTAL
Moins de 14	0,0	100	100
De 14 à 26	27,7	72,3	100
De 26 à 50	27,9	72,1	100
50 et plus	22,2	77,8	100
TOTAL	24,6	75,4	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

30.Age/intérêt pour la consultation sur place d'Internet

En pourcentage

-Quel est votre âge ?

-Seriez-vous intéressé par la consultation sur place d'Internet ?

AGE/INTERET INTERNET	CSP	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Moins de 14		7,7	84,6	7,7	100
De 14 à 26		0,0	93,8	6,2	100
De 26 à 50		0,0	86,0	14,0	100
50 et plus		0,0	66,7	33,3	100
TOTAL		0,8	88,5	10,8	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

31. Age/intérêt pour une formation aux cédéroms

En pourcentage

-Quel est votre âge ?

-Seriez-vous intéressé par une formation à l'utilisation des cédéroms ?

AGE/INTERET FORMATION CD	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Moins de 14	0,0	76,9	23,1	100
De 14 à 26	10,8	50,8	38,5	100
De 26 à 50	11,6	48,8	39,5	100
50 et plus	22,2	33,3	44,4	100
TOTAL	10,8	51,5	37,7	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

32. Age/intérêt formation à Internet

En pourcentage

-Quel est votre âge ?

-Seriez-vous intéressé par une formation à l'utilisation d'Internet ?

AGE/INTERET FORMATION INTERNET	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Moins de 14	0,0	69,2	30,8	100
De 14 à 26	1,5	81,5	16,9	100
De 26 à 50	2,3	72,1	25,6	100
50 et plus	11,1	44,4	44,4	100
TOTAL	2,3	74,6	23,1	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

33. Profession/utilisation de cédéroms en consultation sur place en salle de référence

En pourcentage

-Quelle est votre Profession ?

-Avez-vous déjà utilisé les cédéroms en consultation sur place en salle de référence ?

PROFESSION/CONSULTATION CD REFERENCE	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Non -réponse	0,0	33,3	66,7	100
Patron Industrie Commerce	0,0	0,0	100	100
Cadre.Prof.Intellect.Supérieure	5,9	5,9	88,2	100
Prof.Intermédiaire	0,0	30,0	70,0	100
Employé	11,1	0,0	88,9	100
Ouvrier	0,0	0,0	100	100
Chômeur	0,0	0,0	100	100
Autre	0,0	0,0	100	100
Elève Etudiant	4,2	12,5	83,3	100
Inactif	0,0	0,0	100	100
TOTAL	3,8	10,8	85,4	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

34. Profession/utilisation de cédéroms en consultation sur place en section jeunesse

En pourcentage

-Quelle est votre Profession ?

-Avez-vous déjà utilisé les cédéroms en section jeunesse ?

PROFESSION/CONSULTATION CD JEUNESSE	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Non -réponse	0,0	0,0	100	100
Patron Industrie Commerce	0,0	0,0	100	100
Cadre.Prof.Intellect.Supérieure	0,0	5,9	94,1	100
Prof.Intermédiaire	10,0	10,0	80,0	100
Employé	0,0	11,1	88,9	100
Ouvrier	0,0	0,0	100	100
Chômeur	0,0	0,0	100	100
Autre	0,0	0,0	100	100
Elève Etudiant	1,4	18,1	80,5	100
Inactif	0,0	11,1	88,9	100
TOTAL	1,5	13,1	85,4	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

35. Profession/possession d'un ordinateur

En pourcentage

-Quelle est votre Profession ?

-Possédez-vous un ordinateur ?

PROFESSION/ORDINATEUR	Oui	Non	TOTAL
Non -réponse	66,7	33,3	100
Patron Industrie Commerce	0,0	100	100
Cadre.Prof.Intellect.Supérieure	94,1	5,9	100
Prof.Intermédiaire	70,0	30,0	100
Employé	33,3	66,7	100
Ouvrier	33,3	66,7	100
Chômeur	40,0	60,0	100
Autre	0,0	100	100
Elève Etudiant	59,7	40,3	100
Inactif	33,3	66,7	100
TOTAL	59,2	40,8	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

36. Profession/possession d'un lecteur de cédéroms

36. Profession/possession d'un lecteur de cédéroms

En pourcentage

-Quelle est votre Profession ?

-Possédez-vous un lecteur de cédéroms ?

PROFESSION/LECTEUR CD	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Non-réponse	0,0	66,7	33,3	100
Patron Industrie Commerce	0,0	0,0	100	100
Cadre.Prof.Intell.Supérieure	0,0	82,4	17,6	100
Prof.Intermédiaire	0,0	70,0	30,0	100
Employé	0,0	33,3	66,7	100
Ouvrier	0,0	33,3	66,7	100
Chômeur	0,0	40,0	60,0	100
Autre	0,0	0,0	100	100
Elève Etudiant	0,0	48,7	51,4	100
Inactif	0,0	22,2	77,8	100
TOTAL	0,8	50,8	48,5	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

37. Profession/intérêt pour la consultation sur place de cédéroms

En pourcentage

-Quelle est votre Profession ?

-Seriez-vous intéressé par la consultation sur place de cédéroms ?

PROFESSION/INTERET CSP CD	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Non -réponse	0,0	100	0,0	100
Patron Industrie Commerce	0,0	0,0	100	100
Cadre.Prof.Intellect.Supérieure	5,9	76,5	17,6	100
Prof.Intermédiaire	0,0	80,0	20,0	100
Employé	0,0	88,9	11,1	100
Ouvrier	0,0	100	0,0	100
Chômeur	0,0	100	0,0	100
Autre	0,0	100	0,0	100
Elève Etudiant	0,0	94,4	5,6	100
Inactif	0,0	55,6	44,4	100
TOTAL	0,8	87,7	11,5	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

38. Profession/ intérêt pour le prêt de cédéroms

En pourcentage

-Quelle est votre Profession ?

-Seriez-vous intéressé par le prêt de cédéroms ?

PROFESSION/INTERET PRET CD	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Non -réponse	0,0	100	0,0	100
Patron Industrie Commerce	0,0	0,0	100	100
Cadre.Prof.Intellect.Supérieure	0,0	100	0,0	100
Prof.Intermédiaire	0,0	100	0,0	100
Employé	0,0	77,8	22,2	100
Ouvrier	0,0	100	0,0	100
Chômeur	20,0	80,0	0,0	100
Autre	0,0	100	0,0	100
Elève Etudiant	0,0	70,8	29,2	100
Inactif	11,1	33,3	55,6	100
TOTAL	1,5	76,2	22,3	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

39. Profession/connexion à Internet

En pourcentage

-Quelle est votre Profession ?

-Etes-vous connecté à Internet ?

PROFESSION/CONNEXION INTERNET	Oui	Non	TOTAL
Non -réponse	33,3	66,7	100
Patron Industrie Commerce	0,0	100	100
Cadre.Prof.Intellect.Supérieure	47,1	52,9	100
Prof.Intermédiaire	10,0	90,0	100
Employé	22,2	77,8	100
Ouvrier	0,0	100	100
Chômeur	20,0	80,0	100
Autre	0,0	100	100
Elève Etudiant	22,2	77,8	100
Inactif	33,3	66,7	100
TOTAL	24,6	75,4	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

40. Profession/intérêt pour la consultation sur place d'Internet

En pourcentage

-Quelle est votre Profession ?

-Seriez-vous intéressé par la consultation sur place d'Internet ?

PROFESSION/INTERET INTERNET	CSP	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Non -réponse		0,0	100	0,0	100
Patron Industrie Commerce		0,0	0,0	100	100
Cadre.Prof.Intellect.Supérieure		0,0	76,5	23,5	100
Prof.Intermédiaire		0,0	100	0,0	100
Employé		0,0	88,9	11,1	100
Ouvrier		0,0	100	0,0	100
Chômeur		0,0	100	0,0	100
Autre		0,0	100	0,0	100
Elève Etudiant		1,4	91,7	6,9	100
Inactif		0,0	66,7	33,3	100
TOTAL		0,8	88,5	10,8	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

41. Profession/intérêt pour une formation aux cédéroms

En pourcentage

-Quelle est votre Profession ?

-Seriez-vous intéressé par une formation à l'utilisation des cédéroms ?

PROFESSION/INTERET FORMATION CD	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Non -réponse	0,0	66,7	33,3	100
Patron Industrie Commerce	0,0	0,0	100	100
Cadre.Prof.Intellect.Supérieure	11,8	41,2	47,1	100
Prof.Intermédiaire	20,0	40,0	40,0	100
Employé	11,1	55,6	33,3	100
Ouvrier	0,0	66,7	33,3	100
Chômeur	0,0	40,0	60,0	100
Autre	0,0	100	0,0	100
Elève Etudiant	9,7	56,9	33,3	100
Inactif	22,2	33,3	44,4	100
TOTAL	10,8	51,5	37,7	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

42. Profession/intérêt pour une formation à Internet

En pourcentage

-Quelle est votre Profession ?

-Seriez-vous intéressé par une formation à l'utilisation d'Internet ?

PROFESSION/INTERET FORMATION INTERNET	Non -réponse	Oui	Non	TOTAL
Non -réponse	0,0	66,7	33,3	100
Patron Industrie Commerce	0,0	0,0	100	100
Cadre.Prof.Intellect.Supérieure	0,0	76,5	23,5	100
Prof.Intermédiaire	0,0	100	0,0	100
Employé	0,0	66,7	33,3	100
Ouvrier	0,0	33,3	66,7	100
Chômeur	0,0	80,0	20,0	100
Autre	0,0	100	0,0	100
Elève Etudiant	1,4	79,2	19,4	100
Inactif	22,2	33,3	44,4	100
TOTAL	2,3	74,6	23,1	100

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 130 observations.

Médiathèque du Blanc-Mesnil
Place de la libération
93150 Le Blanc-Mesnil

Equipe projet enssib
Emmanuelle Ashta, Sereine Berlottier,
Solemn Bihan, Christophe Catanèse-
Palanché, Clotilde Deparday-Allard,
Julien Masanès
17/21 boulevard du 11 novembre
69623 Villeurbanne

*L'INTRODUCTION DU MULTIMÉDIA
À LA MÉDIATHÈQUE DU BLANC-MESNIL*

PROJET FINAL

INTRODUCTION

Lors de la réunion du 14 juin 1999, les membres du comité de pilotage ont porté leur choix sur le scénario intitulé *Intégration des documents numériques aux collections*.

On rappellera brièvement que ce scénario vise à intégrer les documents numériques aux collections existantes afin de ne pas privilégier le support mais le contenu documentaire de ces ressources. Il met également l'accent sur la consultation sur place pour permettre à des usagers non équipés de bénéficier des documents numériques. Cette consultation s'organise en plusieurs espaces (espace adultes et jeunesse, atelier multimédia et salle de références) et favorise différents usages : consultation longue et calme, recherche ponctuelle d'informations, consultation de découverte... Ce scénario propose également plusieurs types de formation du public pour répondre à des demandes diversifiées : initiation, recherche documentaire, présentations thématiques.

A l'appui de cette politique d'offre des documents numériques, ce scénario présente les solutions informatiques nécessaires. Il envisage enfin la formation du personnel indispensable pour assurer un service de qualité.

Compte tenu des efforts de formation et des investissements nécessaires à la réalisation de ce scénario, il est proposé de le mener à bien en trois étapes :

- étape 1 (quatre mois) *ouverture du service*
- étape 2 (un an) *intégration des documents numériques et polyvalence du personnel*
- étape 3 (un an) *accès intégré à tous les services*

Ces trois étapes sont détaillées sous leurs différents aspects (formation, organisation du travail, système informatique), avec pour chacune un budget précis du coût de l'équipement informatique.

Sont ensuite proposés en annexe une étude sur la politique documentaire, un référentiel des compétences nécessaires pour le personnel, une présentation des logiciels frontaux ainsi que des solutions de gestion des impressions par cartes.

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES ÉTAPES

	ETAPE 1 Ouverture du service	ETAPE 2 Intégration des documents numériques et polyvalence du personnel	ETAPE 3 Accès intégré à tous les services
Politique documentaire	<p>- Développement de la complémentarité de la collection de cédéroms avec les imprimés, et rééquilibrage entre les différents centres d'intérêt</p> <p>- Acquisitions collectives, réparties entre les différents acquéreurs thématiques</p> <p>- Acquisitions élaborées à partir d'une grille d'évaluation</p> <p>- Choix des cédéroms à mettre en réseau et des portails Internet</p>	<p>- Augmentation du nombre de cédéroms en réseau</p> <p>- Elargissement du nombre de portails proposés</p>	<p>- Sélection systématique de signets thématiques, dans quelques centres d'intérêt</p>
Organisation du travail et formation du personnel	<p><u>Déroulement</u></p> <p>- Formation d'un nombre réduit d'agents pour assurer le service public et la gestion du réseau de cédéroms</p> <p>- Evaluation des compétences du personnel et préparation d'un plan de formation</p> <p><u>Récapitulatif des besoins en personnel formé</u></p> <p>- 8 agents (+ l'emploi-jeune) formés à l'utilisation des documents numériques (contenus et aspects techniques) et à l'utilisation du logiciel frontal.</p> <p><u>Solutions possibles</u></p> <p>- Entre 2 et 5 agents formés par le fournisseur au logiciel frontal chargés de former ensuite d'autres agents en interne</p> <p>- Utilisation des documents numériques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • formation en externe souhaitable • formation en interne possible 	<p>- Réalisation du plan de formation aux documents numériques</p>	<p>- Formation à l'intranet</p> <p>- Apprentissage du nouveau système de gestion de bibliothèque</p>
Formation du public	<p>- Priorité à l'initiation des usagers et à l'accueil de groupes</p> <p>- Valorisation thématique des collections de cédéroms</p>	<p>- Renforcement du travail thématique sur les cédéroms et sur Internet</p> <p>- Atelier d'initiation à la demande</p>	<p>- Organisation de cet atelier pour qu'il soit identifié à un espace de consultation longue et d'autoformation</p> <p>- L'atelier multimédia</p>

		- Développement de l'autoformation et des consultations prolongées dans l'atelier multimédia	demeure un lieu d'accueil de groupes / d'activités culturelles
Système informatique	- Acquisition du matériel et des logiciels (1 serveur, 1 tour de cédéroms, frontaux logiciels pour l'accès public, 11 postes) - Installation du réseau de cédéroms et d'Internet - Disposition des postes : section jeunesse, atelier multimédia, salle de références et section imprimés adultes (postes regroupés)	- Achat de 7 postes supplémentaires et d'un juke-box - Répartition des postes dans la section adultes	- Installation d'un nouveau SIGB (client-serveur) - Acquisition de 12 postes supplémentaires

PREMIÈRE ETAPE

OUVERTURE DU SERVICE

Emplacement des postes

L'ouverture au public se fera avec 14 postes mis à la disposition du public.

Secteur adultes

5 postes (deux postes réservés aux cédéroms, deux postes réservés à Internet, un poste mixte cédéroms-Internet).

Ces postes seront placés au rez-de-chaussée de la médiathèque, à proximité du bureau de renseignements placé derrière le rayon informatique.

Secteur jeunesse

4 postes (deux postes réservés aux cédéroms, deux postes mixtes cédéroms-Internet).

Ces postes seront placés à proximité du bureau de renseignements (en bout de rayonnage, face au bureau de renseignements).

Salle de référence

Un poste (cédéroms).

Ce poste, placé à l'emplacement des postes actuels, sera tout particulièrement dévolu aux recherches bibliographiques sur cédéroms.

Atelier multimédia

4 postes (mixtes cédéroms-Internet).

Deux emplacements sont possibles. D'une part, la salle d'activités du 1^{er} étage. Cette salle présente l'avantage d'être bien individualisée, et de pouvoir accueillir l'atelier multimédia sans aménagement. Par contre, elle est très peu visible au sein de la médiathèque. Il sera donc indispensable de mettre en place une signalétique renforcée. De plus, cela risque de provoquer beaucoup de passage en secteur jeunesse, particulièrement dans l'espace réservé aux tout-petits.

D'autre part, le bureau de la section jeunesse. Cet emplacement est moins isolé au sein de la médiathèque, mais il faudrait tout de même prévoir une bonne signalétique. Cette solution suppose cependant des aménagements pour être mise en œuvre, qui consistent principalement à déménager le bureau du secteur jeunesse (vraisemblablement dans la salle d'activités), et à clore l'espace dévolu à l'atelier afin de minimiser les nuisances sonores.

Il revient à la médiathèque de choisir entre ces deux solutions.

Possibilités de récupération et d'impression des données

Il sera possible de récupérer des informations sur disquettes à partir d'un certain nombre de postes : atelier multimédia, salle de référence, un poste en secteur jeunesse.

Les manipulations seront effectuées exclusivement par le personnel de la médiathèque, sur des disquettes vierges que celle-ci procurera aux utilisateurs. Un système de blocage du lecteur de disquettes empêchera les manipulations non autorisées. La médiathèque répercutera sur les usagers le prix des disquettes neuves (2,50 FF).

Les impressions se feront grâce à deux imprimantes. Une imprimante couleur sera installée pour les postes de l'atelier multimédia. Une seconde imprimante, noir et blanc, (réutilisation

de l'imprimante existant actuellement) desservira tous les autres postes (salle de référence, secteurs adultes et jeunesse) afin de ne pas multiplier les coûts d'achat de lecteur de carte. Elle conservera sa place actuelle dans la salle de référence. Les deux imprimantes seront équipées de lecteurs de cartes magnétiques.

Organisation du travail et formation du personnel

Préalables

L'émergence des documents numériques impose aux bibliothèques de nombreuses mutations. Elle se traduit bien sûr par l'ouverture de nouveaux services aux usagers comme la consultation et le prêt de cédéroms, l'accès à Internet. Elle s'accompagne également d'une évolution profonde du métier de bibliothécaire qui voit peu à peu se modifier ses savoir-faire traditionnels (recherche documentaire, formation des usagers...) et s'élargir sans cesse son champ de compétences : acquisition, catalogage et évaluation des documents numériques, connaissances informatiques... Il est, dans ce contexte, essentiel que le personnel soit formé afin qu'il offre au public un service de qualité et assure au mieux ses tâches bibliothéconomiques.

Il est important de rappeler que cette formation pourra seule permettre une bonne intégration des nouveaux services aux services existants et qu'elle représente une condition indispensable à leur bon fonctionnement. Au cours de la formation l'ensemble du personnel doit prendre conscience de l'importance des documents numériques afin que leur gestion soit moins perçue comme une charge de travail supplémentaire que comme une évolution nécessaire de la proposition culturelle et documentaire qui est faite aujourd'hui en bibliothèque.

Il est essentiel de noter également que les compétences actuelles des différents membres du personnel sont inégales et diverses. Pour situer chaque agent par rapport à ses nouvelles tâches et définir ainsi des objectifs clairs et personnalisés de formation, il apparaît nécessaire que celle-ci soit précédée d'une évaluation systématique des besoins. Cette évaluation se présente comme un préalable à un plan de formation pour l'ensemble du personnel. Un référentiel des compétences à acquérir est proposé en annexe de ce document pour servir de support à cette évaluation.

Les modalités de la formation (soit en interne, par du personnel qualifié ou par un intervenant extérieur, soit en externe) sont à définir en fonction du nombre d'agents à former dans chaque domaine et des compétences éventuelles des agents à former leurs collègues en interne. Il faut veiller cependant à ce qu'une formation en interne ne soit pas perçue comme une sous-formation mais qu'elle assure une véritable compétence. Une formation en externe se traduit parfois par une plus grande valorisation de ses contenus. Le rôle de l'autoformation n'est pas non plus à négliger même si elle ne doit pas se substituer à une formation collective. Pour favoriser les initiatives du personnel qui désirerait se former individuellement, il est souhaitable de mettre à sa disposition un poste facilement accessible disposant d'Internet et sur lequel peuvent être installés des cédéroms. Une présentation régulière et collective des acquisitions est aussi une bonne occasion de familiariser le personnel avec les collections.

Déroulement

Accueil du public

Quatre emplacements proposent aux usagers la consultation de documents numériques à l'ouverture du service. L'atelier multimédia et les postes situés dans l'espace adultes impliquent la création ou la modification de deux postes de service public. Le rapide calcul suivant donne des indications sur le nombre d'agents compétents nécessaires. Si l'on considère que la bibliothèque ouvre 26 heures par semaine, 104 heures de service public sont

concernées (26x4). Les agents effectuant une moyenne de 13 heures de service public hebdomadaires, il apparaît donc nécessaire de disposer de 8 agents compétents (104/13) en supposant qu'ils effectuent la totalité de leur service public aux postes concernés. S'ajoute à ce calcul la présence d'un personnel qualifié à la banque de prêt de cédéroms.

Compte tenu du délai réduit avant l'ouverture des services, il semble impossible d'assurer une formation complète de ces membres du personnel. Il serait souhaitable que :

- L'ensemble des agents concernés soit en mesure d'aider l'utilisateur dans une consultation de cédéroms et de l'assister dans une recherche simple sur Internet. Cette compétence étant déjà acquise par un certain nombre d'agents, ceux-ci pourront procéder à une rapide formation en interne. Il serait cependant préférable que quelques-uns, malgré les délais courts, puissent bénéficier d'une formation en externe afin que puissent s'échanger des compétences complémentaires.

Systeme informatique

Pour la gestion du réseau et du logiciel frontal de consultation des documents numériques, il est envisagé que :

- soit désigné, au sein de la médiathèque, un correspondant des différents fournisseurs de matériels et logiciels chargé d'assurer le suivi des dysfonctionnements. Pour soulager cette personne, des guides de procédures à appliquer en cas de panne pourront être proposés à l'ensemble du personnel.

- deux à cinq personnes (dont le correspondant) soient formées en externe au logiciel frontal de gestion du réseau de cédéroms et d'Internet. A charge ensuite pour ces personnes de former en interne le reste du personnel concerné.

L'ampleur des tâches nouvelles liées aux documents numériques montre cependant qu'elles ne peuvent longtemps reposer sur un nombre réduit de personnes sans créer des tensions dans l'organisation du travail. Cette spécialisation du personnel contredirait par ailleurs l'objectif d'intégration des documents numériques que poursuit ce scénario. Elle aboutirait enfin à une exclusion d'une partie du personnel qui pourrait se sentir désinvesti de ces tâches. Il est important de veiller à ne pas créer une génération de "bibliothécaires modernes" formée aux documents numériques laissant derrière elle une "ancienne génération".

L'emploi-jeune

Organisation du travail :

L'emploi-jeune aura pour mission d'assurer le fonctionnement et l'animation de l'atelier multimédia, sous la responsabilité du directeur. Il devra donc mettre en œuvre les formations aux usagers définies par la médiathèque. Il n'est cependant pas envisageable qu'il effectue l'ensemble de son temps de service au sein de l'atelier et en service public. Il devra en effet être progressivement formé à d'autres tâches bibliothéconomiques et se familiariser avec ce nouvel environnement professionnel. C'est notamment la raison pour laquelle le calcul des besoins en formation prévoit la présence d'un agent au sein de l'atelier multimédia, de façon à relayer l'emploi-jeune.

Tâches de l'emploi-jeune

- découverte des activités de la bibliothèque et intégration
- suivi du déroulement du projet multimédia (suivi de l'installation du matériel, familiarisation avec la collection des cédéroms...)
- élaboration, en concertation avec le personnel, des formations aux usagers

Formation de l'emploi-jeune

- Formation (en interne) bibliothéconomique (fonctionnement des services, circuit des documents, accueil des publics, OPAC, collections, notamment cédéroms ...)
- Visite et si possible formation au sein de bibliothèques offrant à leurs usagers des formations aux documents numériques
- Formation d'informatique générale
- Formation à l'utilisation du logiciel frontal

Formation du public

La formation des publics doit prendre en considération différents types de demandes et de besoins :

- (1) la demande d'aide technique ponctuelle pour la consultation sur place des cédéroms et d'Internet
- (2) la demande d'explications sur le contenu des collections de cédéroms et sur le choix des sites Web
- (3) la familiarisation à l'utilisation d'un ordinateur
- (4) l'initiation à la recherche documentaire (cédéroms de référence ou bibliographiques), à la recherche sur Internet (moteurs de recherche, les différents types d'adresse...)
- (5) la présentation thématique de cédéroms complexes nécessitant une initiation

Ces différents aspects devront être traités par des modalités adaptées :

- (1) renseignement du lecteur aux bureaux d'information ou auprès des postes
- (2) animations thématiques autour de cédéroms culturels
- (3) atelier multimédia

Nous ne développerons ici que les activités de formation liées à l'atelier. Les renseignements aux lecteurs et les aides ponctuelles font partie du service public et de son organisation (Cf. Organisation du travail et formation du personnel).

Toutes les mentions d'horaires ou de nombre de séances de formation ne sont pas restrictives et peuvent être réaménagées en fonction de la demande du public et des contraintes diverses.

Atelier multimédia

Dans un premier temps l'accent sera mis sur la découverte des nouveaux services et des actions de formation relativement modestes car l'atelier ne dispose que de **quatre postes**.

Secteur Jeunesse

1. Formation à la demande

Tous les lecteurs du secteur jeunesse peuvent s'inscrire individuellement aux formations sur un planning disponible au moins 15 jours à l'avance. Deux séances par semaine de 1 h 30 chacune (mercredi et samedi) :

- Découverte d'Internet : les explications et les principes de base
- "Laboratoires" thématiques : cédéroms sciences et techniques (ex. les animaux, les planètes, les dinosaures...) ; cédéroms d'histoire et de civilisation (ex. "2000 ans d'histoire de France", les Mayas, l'Egypte...).

Le public des moins de 14 ans n'étant pas homogène des sous-groupes par âge peuvent être envisagés : par exemple 7-10 ans et 11-14 ans.

Les 3/4-7 ans peuvent également découvrir collectivement des cédéroms adaptés à leur âge avec une personne du secteur jeunesse et des sites WEB qui leur sont destinés.

2. Accueil de classes ou de groupes périscolaires

Ces séances doivent être associées à des activités parallèles car le nombre de postes de l'atelier n'est pas suffisant pour accueillir une classe entière. Cependant lorsque les formations

se dérouleront durant les heures de fermeture un petit groupe pourra s'installer sur les postes regroupés au niveau 0. Deux types de formation pourront être proposés :

- Découverte d'Internet / animation lecture ou film sur le monde des réseaux
- Approche d'un thème déjà étudié en classe grâce aux cédéroms culturels / animation sur ce thème organisée autour de livres, d'un film...

Ces formations seront menées grâce à la collaboration d'un responsable du secteur, des enseignants concernés et de l'emploi-jeune.

Secteur adulte

Des ateliers accessibles sur simple inscription s'adresseront plus particulièrement aux adultes soucieux de s'initier aux nouvelles technologies : Internet, utilisation des cédéroms.

Lors de cette première étape deux types d'atelier seront mis en place :

- Initiation / sensibilisation à Internet (1 h 30 / semaine)
- Recherche documentaire : des OPAC aux cédéroms de référence (1 h 30 / semaine)

Ces formations seront assurées par l'emploi-jeune et suivies par une personne du secteur adulte.

En outre, l'atelier multimédia sera destiné à la consultation à la demande des cédéroms qui ne sont pas disponibles sur le réseau et à l'autoformation puisque les collections de la médiathèque s'y prêtent. Il s'adressera donc à tous ceux qui souhaitent se former par eux-mêmes à une discipline, aux langues ou en effectuant des recherches d'informations professionnelles ou générales.

Système informatique

Un certain nombre d'investissements en matériel informatique devront être effectués avant l'ouverture du service.

Pour le réseau local, il est nécessaire de prévoir un serveur. Pour exploiter au mieux les capacités du multimédia, les écrans des postes de consultation auront 17". Ils seront équipés de casques stéréo pour les applications sonores.

Les cédéroms seront installés sur la tour existant actuellement (7 cédéroms), sur une tout nouvellement acquise (13 cédéroms) et sur le second disque dur du serveur de 9 Go (15 cédéroms).

L'accès à Internet se fera, par l'intermédiaire d'un modem de réseau, grâce à une ligne Numéris.

Enfin, des logiciels spécifiques devront être installés pour gérer l'accès aux cédéroms et à Internet, pour sécuriser le système et pour permettre des impressions à partir du réseau (Discobole, Archimed ou Control Pack).

Budget informatique

Postes et accès aux réseaux :

- Quinze postes :
 - . 4 postes à l'atelier multimedia (4 postes mixtes)
 - . 4 postes en section jeunesse (2 postes cédéroms / deux postes mixtes)
 - . 1 poste en salle de référence (cédéroms)
 - . 5 postes en section adultes (un poste Internet / un poste cédéroms / trois postes mixtes)
 - . 1 serveur

Soit : 10 accès à Internet, et 13 accès aux cédéroms.

- Une imprimante couleur (impression à partir de l'atelier multimedia) et une imprimante noir et blanc (impression à partir des postes en consultation libre et de la salle de référence).

Dont la réutilisation du matériel existant :

- Trois postes actuellement en accès public.

- Imprimante noir et blanc.
- Tour de sept cédéroms.

1) MATÉRIEL INFORMATIQUE

Matériel	Quantité	Px unitaire HT (FF)	Px total HT (FF)
----------	----------	---------------------	------------------

* Un serveur

Pentium II, 350 Mhz, 128 Mo, disque dur 4,3 Go	1	8 068	8 068
Carte réseau (10/100 Mbs)	1	500	500
Ecran 15"	1	1 200	1 200
Windows NT 4.0 (et licence pour 5 postes clients)	1	6 467	6 467
Disque dur de 9 Go	1	5 000	5 000

* Un répartisseur d'accès

Répartisseur d'accès 100 Mbs, 16 ports	1	3 800	3 800
--	---	-------	-------

* Onze postes (5 en section adultes, 4 en section jeunesse, 2 à l'atelier multimedia)

Pentium II, 350 Mhz, 32 Mo, disque dur 4,3 Go	11	6 500	71 500
Carte réseau (10/100 Mbs)	11	500	5 500
Ecran 17"	11	2 150	23 650
Windows 98 (11 postes à équiper, dont 5 inclus dans la licence du serveur)	6	400	2 400
Casque stéréo	11	185	2 035
Track ball (en sections adultes et jeunesse)	9	310	2 790
Verouillage du lecteur de disquettes	11	79	869

* Equipement des trois postes réutilisés (1 en salle de référence, 2 dans l'atelier multimedia)

Carte réseau (10/100 Mbs)	3	500	1 500
Casque stéréo (atelier multimedia)	2	185	370
Verouillage du lecteur de disquettes	3	79	237

* Une imprimante

Imprimante couleur	1	2 000	2 000
--------------------	---	-------	-------

* Deux lecteurs de cartes magnétiques pour imprimante

Lecteur	2	5 000	10 000
---------	---	-------	--------

2) MATÉRIEL INFORMATIQUE POUR LE RÉSEAU DE CÉDÉROMS

* Une tour

Tour de 13 CD-roms-DVD-roms, avec carte SCSI	1	23 200	23 200
--	---	--------	--------

3) MATÉRIEL INFORMATIQUE POUR LA CONNEXION À INTERNET

* Un modem de réseau

Modem de réseau 10 ports	1	2 850	2 850
--------------------------	---	-------	-------

* Dix abonnements à un prestataire de service

Abonnement annuel Wanadoo	10	429	4 290
---------------------------	----	-----	--------------

Ce coût étant annuel, il devra être reconduit jusqu'à la mise en œuvre de l'étape 3.

4) LOGICIELS DE GESTION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU DE CÉDÉROMS ET À INTERNET

* Formation

Formation aux logiciels d'accès (5 personnes)	1	10 000	10 000
---	---	--------	---------------

* Un des trois logiciels suivants :

Soit * Media Doc

Licence Discobole CD-roms 4.0, version réseau	13	3 885	50 505
Licence Discobole Internet 4.0, version réseau	10	1 775	17 750
Installation sur site/jour	2	5 000	10 000

Soit * Archimed

Licence CD-Line	13	5 500	71 500
Licence Archimed Internet Explorer et Stronghold	10	415	4 150
Licence bridage	1	990	990

Soit * Pulcra

Licence CD-Control Pack	13	3 376	43 888
Licence Web-Control Pack	10	945	9 450
Licence statistiques	1	2 000	2 000

Le coût hors taxes de la 1^{ère} étape « ouverture du service » s'élève donc à :

Matériel informatique	147 886 FF
Matériel informatique pour le réseau de cédéroms	23 200 FF
Matériel informatique pour la connexion à Internet	7 140 FF
TOTAL équipement	178 226 FF

Logiciels de gestion de l'accès au réseau de cédéroms et à Internet	
Formation et Media Doc	88 255 FF
Formation et Archimed	86 640 FF
Formation et Pulcra	65 338 FF

Soit un coût total hors taxes selon le logiciel choisi de :

Si Media Doc : 266 481 FF

Si Archimed : 264 866 FF

Si Pulcra : 243 564 FF

DEUXIÈME ÉTAPE

INTÉGRATION DES DOCUMENTS NUMÉRIQUES

ET POLYVALENCE DU PERSONNEL

Emplacement des postes

L'aboutissement de la seconde étape est la répartition des postes au sein de l'espace de la médiathèque. Il faut donc prévoir en parallèle : une augmentation du nombre de postes, le remplacement de tous les postes dédiés uniquement aux cédéroms ou à Internet par des postes mixtes, et une offre plus large de cédéroms en consultation sur place. Sept nouveaux postes seront acquis.

Secteur adultes

4 postes supplémentaires.

Ces postes seront répartis parmi les centres d'intérêt. On pourra adopter la configuration suivante :

Rez-de-chaussée : 4 postes :

- . Droit-formation et travail-économie et politique : 1
- . Géographie-histoire : 2
- . Philosophie-religion-psychologie et psychanalyse : 1

Rez-de-jardin : 4 postes :

- . Spectacles : 1
- . Origines de la vie-univers-sciences et techniques-nature : 1
- . Musique-arts : 2

Les usuels seront principalement consultables dans la salle de référence, et les cédéroms parascolaires et d'auto-formation dans l'atelier multimédia.

Cette répartition prend en compte à la fois l'organisation actuelle de la médiathèque en centres d'intérêt et leur disposition spatiale, mais aussi la couverture éditoriale de chaque domaine et les collections de cédéroms actuelles de la médiathèque.

Atelier multimédia

Deux postes supplémentaires, afin d'accroître les capacités de formation de la médiathèque (soit un total de 6 postes).

Annexe

Un poste sera placé à l'annexe lors de la seconde étape. Il donnera accès à Internet et à des titres de cédéroms installés à la demande.

La répartition des postes dans l'espace doit s'accompagner de la disparition des postes dédiés à un support (cédéroms ou Internet). Tous les postes de la médiathèque permettront donc d'avoir un accès mixte aux cédéroms ou à Internet.

Enfin, la répartition des postes dans tout l'espace de la médiathèque doit avoir pour corollaire un accroissement notable du nombre de cédéroms offerts en consultation sur place. Il sera ainsi possible de créer des regroupements thématiques de cédéroms sur les postes placés dans les centres d'intérêt.

Organisation du travail et formation du personnel

Cette étape vise à implanter, en fonction des centres d'intérêt existants, des postes de consultation des documents numériques dans l'ensemble de la bibliothèque. L'annexe sera également concernée puisque l'implantation d'au moins un poste de consultation (cédéroms et internet) est prévue.

Tous les agents effectuant du service public seront donc amenés à assurer l'accueil des lecteurs. Ils prendront par ailleurs tous part aux tâches bibliothéconomiques liées aux documents numériques. Il est également prévisible que les compétences des usagers eux-mêmes auront progressé et qu'ils se montreront plus exigeants dans leur demandes de renseignements techniques ou de conseils.

L'objectif de cette étape est donc que tout le personnel de la médiathèque acquière, en fonction des tâches qu'il aura à accomplir, les compétences présentées dans le référentiel. Nous proposons également que les agents qui équipent les documents et effectuent les prêts et retours bénéficient d'une initiation à Internet et aux cédéroms même s'ils n'ont pas directement à renseigner les lecteurs. En effet, si l'on vise une réelle intégration des documents numériques, non seulement en terme de mélange des supports et d'usages documentaires, mais aussi en termes d'usages professionnels il est essentiel que la médiathèque se donne les moyens d'offrir à tous ses agents une formation aux contenus des documents numériques.

L'emploi-jeune

Organisation du travail :

L'emploi jeune anime les formations dispensées aux usagers, participe aux tâches bibliothéconomiques et contribue à la formation continue des personnels aux documents numériques. En terme de formation personnelle, tout doit être mis en œuvre pour permettre à ce nouvel agent de s'intégrer à la profession (si, bien évidemment, cela correspond à son projet professionnel) et d'obtenir un statut stable.

Tâches de l'emploi-jeune

Outre les tâches de formation déjà mentionnées on suggérera les activités suivantes

- constitution de dossiers documentaires consacrés aux documents numériques (revue de presse) à usage professionnel (dans le but de faciliter acquisitions et échanges d'informations autour des documents numériques) et/ou public
- participation à l'élaboration de guides d'aide à la consultation des documents numériques
- participation aux activités d'animation autour des documents numériques, présentations de cédéroms.
- suivi du déroulement du projet multimédia (évolution vers le remplacement des terminaux passifs)
- participation à l'évaluation des services multimédia (cahier de suggestions, questionnaires, enquêtes, statistiques...)
- contribution à l'évaluation des documents numériques, participation aux réunions d'acquisition, sélection de sites web

Formations de l'emploi-jeune

- Formation à l'animation et à la formation de groupes
- Formations liées à un projet professionnel précis (préparation aux concours, ...)

Formation du public

Atelier Multimédia

Globalement cette seconde phase s'articule autour de trois pôles : renforcement du travail thématique, développement de l'autoformation et initiation / perfectionnement à la demande. L'atelier sera alors doté de **six postes**. Ainsi, deux postes pourraient être consacrés à la

consultation de cédéroms qui ne sont pas sur le réseau. Une liste de ces titres sera disponible à l'accueil, dans l'atelier multimédia et sur le catalogue informatisé de la médiathèque.

Secteur jeunesse

1. Formation à la demande

- Internet et la découverte de nouveaux mondes : approche thématique du WEB (envisager différents thèmes adaptés à l'âge des lecteurs)
- Sensibilisation aux cédéroms d'autoformation scolaires, linguistiques et culturels.

2. Accueil de classes

Les ressources électroniques peuvent être utilisées pour l'approfondissement de thèmes (l'Antiquité, les oiseaux, les volcans...) ou de disciplines (cinéma, peinture, géographie, anatomie, langues étrangères...). Ainsi, elles seront envisagées du point de vue de leur contenu et pourront s'intégrer plus facilement à la dynamique de chaque classe. Enseignants et bibliothécaires pourront définir des thèmes qui correspondent à la fois à la démarche pédagogique et aux compétences de la médiathèque en terme de fonds disponibles ou de capacité technique.

Secteur adulte

Même si l'autonomie du lecteur est largement privilégiée dans cette étape, l'atelier multimédia doit continuer d'accueillir des groupes institutionnels (Centre social, associations, partenaires...) et composés de lecteurs inscrits individuellement.

- Recherche documentaire précise sur Internet, c'est-à-dire orientée vers un centre d'intérêt spécifique ou une discipline particulière. Par exemple : l'histoire contemporaine sur Internet, la peinture de la Renaissance, les bibliothèques numériques françaises, l'actualité en ligne... L'objectif est de valoriser les ressources documentaires en ligne auxquelles les lecteurs ne pensent pas forcément.
- Dans la même optique un atelier-emploi pourrait être mis en place afin de mettre en avant les fonds de l'établissement dans ce domaine et d'aider les lecteurs dans des recherches approfondies d'information sur le monde du travail.
- Sensibilisation à l'autoformation et présentation des collections disponibles à la bibliothèque : histoire, sciences, langues étrangères, art...

Bien sûr, si cela s'avère nécessaire de nouvelles séances d'initiation pourront être organisées à la demande du public. Les lecteurs devront être informés de l'existence d'un tel service par une signalétique adaptée.

Système informatique

Les nouveaux postes auront les mêmes caractéristiques que les postes précédents. Il faudra prévoir l'achat d'un juke-box supportant à la fois des cédéroms et des DVD-roms. Tous les postes donneront accès à la fois au réseau de cédéroms et à Internet. Enfin, la médiathèque prévoira d'ouvrir cinq accès à Internet pour le personnel, afin que celui-ci puisse approfondir sa connaissance de cet instrument.

Budget informatique

Postes et accès aux réseaux :

- Sept postes supplémentaires :
 - . 4 postes en section adultes
 - . 2 postes à l'atelier multimedia
 - . 1 poste à l'annexe

Tous ces postes, de même que ceux installés à l'ouverture du service, ont accès à la fois aux cédéroms et à Internet.

- Cinq accès Internet en interne.

1) MATÉRIEL INFORMATIQUE

Matériel	Quantité	Px unitaire HT (FF)	Px total HT (FF)
----------	----------	---------------------	------------------

* Sept postes

Pentium II, 350 Mhz, 32 Mo, disque dur 4,3 Go	7	6 500	45 500
Carte réseau (10/100 Mbs)	7	500	3 500
Ecran 17"	7	2 150	15 050
Windows 98	7	400	2 800
Casque stéréo	7	185	1 295
Track ball (en sections adultes et jeunesse)	5	310	1 550
Verouillage du lecteur de disquettes	7	79	553

* Un répartisseur d'accès

Répartisseur d'accès 100 Mbs, 16 ports	1	3 800	3 800
--	---	-------	-------

2) Matériel informatique pour le réseau de cédéroms

* Un juke-box

Juke-box de 100 CD-roms et DVD-roms SCSI, 4 têtes de lecture	1	92 500	92 500
--	---	--------	--------

3) Matériel informatique pour la connexion à Internet

* Deux modems de réseau

Modem de réseau 10 ports	2	2 850	5 700
--------------------------	---	-------	-------

* Seize abonnements à un prestataire de service

Abonnement annuel Wanadoo (11 publics, 5 internes)	16	429	6 884
--	----	-----	-------

Ce coût étant annuel, il devra être reconduit jusqu'à la mise en œuvre de l'étape 3.

4) Logiciels de gestion de l'accès au réseau de cédéroms et à Internet

* Un des trois logiciels suivants, selon le choix effectué à l'étape 1 :

Soit * Media Doc

Licence Discobole CD-roms 4.0, version réseau	8	3 885	31 080
Licence Discobole Internet 4.0, version réseau (postes publics)	11	1 775	19 525

Soit * Archimed

Licence CD-Line	8	5 500	44 000
Licence Archimed Internet Explorer et Stronghold (postes publics)	11	415	4 565

* Control Pack

Licence CD-Control Pack	8	3 376	27 008
Licence Web-Control Pack (postes publics)	11	945	10 395

Le coût hors taxes de la 2^{ème} étape « dispersion des postes dans la médiathèque » s'élève donc à :

Matériel informatique	74 048 FF
Matériel informatique pour le réseau de cédéroms	92 500 FF
Matériel informatique pour la connexion à Internet	18 284 FF
TOTAL équipement	184 832 FF

Logiciels de gestion de l'accès au réseau de cédéroms et à Internet

Media Doc	50 605 FF
Archimed	48 565 FF
Pulcra	37 403 FF

Soit un coût total hors taxes selon le logiciel choisi de :

Si Media Doc : 235 437 FF

Si Archimed : 233 397 FF

Si Pulcra : 222 235 FF

TROISIÈME ÉTAPE

L'ACCÈS INTÉGRÉ À TOUS LES SERVICES

Emplacement des postes

La troisième et dernière étape, parallèle à la ré-informatisation Opsys, prévoit le remplacement des OPAC et la consultation sur les mêmes postes du catalogue, du réseau de cédéroms et d'Internet. En même temps, il sera nécessaire d'augmenter une dernière fois le nombre de postes de consultation.

Trois postes devront être exclusivement réservés au catalogue, afin qu'un lecteur souhaitant effectuer une recherche ponctuelle sur les collections de la médiathèque trouve facilement un poste libre. Il y en aura un à chaque étage.

Secteur adultes

6 postes supplémentaires.

La répartition des postes de consultation dans les centres d'intérêt pourra se faire de la manière suivante :

Rez-de-chaussée : 8 postes.

- . Parents éducateurs-sociétés-information et communication-langue et linguistique : 1
- . Droit-formation et travail-économie et politique : 2
- . Géographie-histoire : 2
- . Philosophie-religion-psychologie et psychanalyse : 1
- . Littérature : 2

Rez-de-jardin : 6 postes.

- . Spectacles : 1
- . Origines de la vie-univers-sciences et techniques-nature : 2
- . Maison-sports et jeux : 1
- . Musique-arts : 2

Soit un total de 14 postes. Comme pour l'étape précédente, cette proposition de répartition repose à la fois sur l'organisation de la médiathèque et sur la couverture éditoriale actuelle de chaque domaine.

Secteur jeunesse

2 postes supplémentaires.

Il serait préférable d'envisager une solution mixte, où certains postes resteraient à proximité du bureau de renseignements pour les enfants souhaitant bénéficier d'une aide du personnel, et où les autres postes seraient répartis dans l'espace.

Trois postes pourront rester à leur emplacement précédent, près du bureau de renseignements. Quatre autres postes, qui remplaceront les OPAC, seront répartis dans le secteur jeunesse. Leur répartition pourra se faire de la manière suivante :

- . A proximité de l'espace des tout-petits, afin de permettre une consultation par âge : 1
- . Les trois autres postes seront répartis en sciences, histoire et nature.

Salle de référence

Un poste supplémentaire, pour permettre une meilleure consultation des cédéroms usuels.

Atelier multimédia

En fonction de l'expérience acquise et du succès rencontré auprès des usagers, il appartiendra à la médiathèque de décider de développer les capacités de l'atelier multimédia.

Organisation du travail et formation du personnel

Cette étape verra l'acquisition d'un nouveau système de gestion de bibliothèques. Dans ce cadre, l'ensemble du personnel devra être formé à ce nouveau système suivant les fonctions qu'il occupe : module de circulation, d'acquisition, OPAC...

Une formation à Intranet devra être envisagée.

Cette étape pourra être aussi l'occasion de faire le bilan des compétences acquises au cours du plan de formation.

Formation du public

Durant cette phase l'initiation des usagers ne sera plus une priorité même si des formations ponctuelles peuvent continuer. En revanche, une organisation précise de l'atelier devra permettre aux lecteurs des consultations longues dans un lieu calme afin qu'ils puissent utiliser les instruments d'autoformation ou se livrer à des recherches documentaires prolongées. Cela permettra de libérer des postes dans la médiathèque et d'offrir aux lecteurs des conditions optimales d'étude.

L'atelier devra rester un lieu d'accueil de groupes et de formation tant pour les néophytes découvrant les nouvelles technologies que pour des usagers familiers des ordinateurs.

Système informatique

Cette dernière étape suppose des investissements liés à la ré-informatisation et au changement de version d'Opsys (serveur à la Mairie, raccordement de la médiathèque à Internet via la Mairie par fibre optique ou faisceau hertzien). Le réseau de cédéroms et les accès à Internet utiliseront ces nouveaux matériels.

Aucun investissement n'est à prévoir pour le réseau de cédéroms, qui a atteint une capacité satisfaisante dès la seconde étape. L'accès à Internet se fera pas la fibre optique ou le faisceau hertzien. Le coût des communications téléphoniques et des abonnements au prestataire de services disparaîtront. Seuls l'achat de nouveaux postes informatiques et l'acquisition de nouvelles licences pour le logiciel d'accès aux documents numériques sont donc à prévoir.

Budget informatique

Postes et accès aux réseaux :

- Trois postes avec accès unique au catalogue
- Neuf postes supplémentaires :
 - . 6 postes en section adultes
 - . 2 en section jeunesse
 - . 1 en salle de référence

Tous ces postes sont mixtes cédéroms-Internet-catalogue de la médiathèque.

1) Matériel informatique

Matériel	Quantité	Px unitaire HT (FF)	Px total HT (FF)
----------	----------	---------------------	------------------

* Un répartisseur d'accès

Répartisseur d'accès 100 Mbs, 16 ports	1	3 800	3 800
--	---	-------	-------

* Trois postes dédiés au catalogue

Pentium II, 350 Mhz, 32 Mo, disque dur 4,3 Go	3	6 500	19 500
Carte réseau (10/100 Mbs)	3	500	1 500
Ecran 15"	3	1 200	3 600

Windows 98	3	400	1 200
Casque stéréo	3	185	555
Track ball	3	310	930
Verouillage du lecteur de disquettes	3	79	237

*** Neuf postes**

Pentium II, 350 Mhz, 32 Mo, disque dur 4,3 Go	9	6 500	58 500
Carte réseau (10/100 Mbs)	9	500	4 500
Ecran 17"	9	2 150	19 350
Windows 98	9	400	3 600
Casque stéréo	9	185	1 665
Track ball	9	310	2 790
Verouillage du lecteur de disquettes	9	79	711

2) Matériel informatique pour le réseau de cédéroms

Néant

3) Matériel informatique pour la connexion à Internet

Néant

4) Logiciels de gestion de l'accès au réseau de cédéroms et à Internet

*** Un des trois logiciels suivants, selon le choix effectué à l'étape 1 :**

Soit *** Media Doc**

Licence Discobole CD-roms 4.0, version réseau	9	1 775	15 975
Licence Discobole Internet 4.0, version réseau	9	3 885	34 965

*** Archimed**

Licence CD-Line	9	5 500	49 500
Licence Archimed Internet Explorer et Stronghold	9	415	3 735

*** Pulcra**

Licence CD-Control Pack	9	3 376	30 384
Licence Web-Control Pack	9	945	8 505

Le coût hors taxes de la 3^{ème} étape « consultation sur tous les postes du catalogue, des cédéroms et d'Internet » s'élève donc à :

Matériel informatique	122 438 FF
Matériel informatique pour le réseau de cédéroms	0 FF
Matériel informatique pour la connexion à Internet	0 FF
TOTAL équipement	122 438 FF

Logiciels de gestion de l'accès au réseau de cédéroms et à Internet

Media Doc	50 940 FF
Archimed	53 235 FF
Pulcra	38 889 FF

Soit un coût total hors taxes selon le logiciel choisi de :

Si Media Doc : 173 378 FF

Si Archimed : 175 673 FF
Si Pulcra : 161 327 FF

ANNEXE N°1

LA POLITIQUE DOCUMENTAIRE

1. Objectifs

Etant donné que les documents numériques sont considérés comme un prolongement de l'imprimé, la collection de cédéroms en prêt sera intégrée aux collections imprimées dans les rayons. Pour chaque centre d'intérêt, un présentoir regroupera tous les cédéroms.

Les acquisitions seront sous la responsabilité du secteur imprimé de la médiathèque. Elles se feront donc de la même manière que les acquisitions de livres : chaque acquéreur a actuellement la responsabilité des acquisitions de livres dans un thème donné, il aura également la responsabilité de l'acquisition des cédéroms du thème concerné. Toutes ses propositions seront discutées lors des réunions d'acquisition.

Puisque c'est la démarche en terme de contenus qui prime sur la démarche en terme de supports, la politique d'acquisition s'orientera vers une complémentarité entre les collections imprimées et les documents numériques.

Comme une grande partie des cédéroms a déjà été acquise par la médiathèque, il faut commencer par faire une analyse de cette collection existante, à la fois par rapport à l'offre du marché, et par rapport à la collection imprimée de la médiathèque. Ensuite, nous proposerons des orientations possibles de la politique documentaire, et notamment, une méthode rigoureuse pour évaluer les cédéroms avant de les acheter.

2. Analyse de l'existant

a) Analyse du fonds de cédéroms adultes

Jusqu'à présent, la politique d'acquisition de la section adultes a été la suivante : Les acquisitions avaient pour objectif de couvrir de la manière la plus complète possible la production éditoriale, à l'exception des jeux. La médiathèque a acquis toute la production de qualité ou presque, étant donné que le nombre de titres de qualité disponibles est faible. Il n'y a pas eu de sélection thématique particulière, et on n'a pas essayé d'établir de complémentarité avec la collection imprimée. Les choix ont été faits à partir de critiques collectées dans des revues générales ou spécialisées.

Pour tenter de dégager les spécificités de la collection de la médiathèque par rapport à la production du marché, nous avons mené une comparaison entre la liste de mars 1999 des cédéroms acquis, et les catalogues de la SFL et de l'ADAV, qui ont été utilisés, entre autres, pour faire ces acquisitions. Nous avons restreint cette analyse à deux thèmes, l'histoire et l'art, parce que ces deux domaines sont facilement identifiables, et parce que l'offre est importante.

Histoire	ADAV		SFL		Médiathèque	
	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%
Thèmes						
Généralités	7	13,7 %	7	14,6 %	3	8,6 %
Préhistoire/ Archéologie	3	5,9 %	6	12,5 %	3	8,6 %
Antiquité	9	17,6 %	11	22,9 %	8	22,8 %
<i>dont Egypte</i>	6	11,8 %	6	12,5 %	5	14,3 %
<i>dont Grèce</i>	3	5,9 %	3	6,25 %	3	8,6 %
<i>dont Rome</i>	0	0 %	2	4,2 %	0	0 %
Moyen-Age	5	9,8 %	4	8,3 %	4	11,4 %
Epoque moderne	7	13,7 %	7	14,6 %	3	8,6 %

XIXe siècle	4	7,8 %	4	8,3 %	1	2,8 %
XXe siècle	16	31,4 %	9	18,75 %	13	37,1 %
dont 2e guerre mondiale	5	9,8 %	5	10,4 %	5	14,3 %
Total	51	100 %	48	100 %	35	100 %

Il y a assez peu de titres proposés (une cinquantaine), comparés au nombre de livres qui existent sur ces sujets. Le nombre de titres des 2 catalogues est sensiblement identique, et la répartition entre les différents thèmes aussi est comparable. Les différentes périodes ont un poids très inégal (sans compter le poids inégal entre l'Europe et le reste du monde) : le XXe siècle représente 1/3 des titres, alors que le XIXe fait moins de 8 %. Plus que des grandes périodes, ce sont 2 thèmes qui inspirent particulièrement les créateurs de cédéroms : l'Egypte (12 % du total) et la 2e guerre mondiale (10 %).

En volume, la collection de la médiathèque représente 70 % de la production, ce qui est très important. Tous les thèmes sont bien représentés. On peut supposer que les 30 % de cédéroms qui n'ont pas été acquis n'avaient pas fait l'objet de bonnes critiques. La collection du Blanc-Mesnil reproduit la disproportion constatée dans l'offre du marché entre les différentes périodes, en l'accentuant même (37 % pour le XXe siècle). A eux deux, l'Egypte et la 2e guerre mondiale représentent 1/3 de sa collection.

Art Thèmes	ADAV		SFL		Médiathèque	
	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%
Généralités	11	10,4 %	14	10,8 %	6	12 %
Musées	12	11,3 %	18	13,8 %	11	22 %
Peinture	47	44,3 %	46	35,4 %	14	28 %
Architecture	12	11,3 %	8	6,15 %	2	4 %
Cinéma	7	6,6 %	16	12,3 %	5	10 %
Musique	6	5,7 %	17	13,1 %	7	14 %
Autres civilisations	3	2,8 %	2	1,5 %	3	3 %
Divers	8	7,5 %	9	6,9 %	2	4 %
dont Photographie	2	1,9 %	3	2,3 %	0	0 %
dont cédéroms de création	0	0 %	0	0 %	2	4 %
Total	106	100 %	130	100 %	50	100 %

Là encore, l'offre de l'ADAV et de la SFL sont comparables, tant dans le volume global que dans la répartition par thème. La production est très déséquilibrée, puisque entre 35 et 45 % des cédéroms sont consacrés à la peinture. L'architecture, le cinéma et la musique, constituent moins de 10 % des titres proposés. Il faut toutefois noter que la disproportion est plus grande dans le catalogue de l'ADAV que dans celui de la SFL.

La médiathèque ne possède que 50 % des cédéroms disponibles. Cela peut s'expliquer par la qualité très inégale des cédéroms, et par la redondance de certains titres. La collection de la médiathèque ne reflète pas dans ce domaine la structure de l'offre. Sa collection est beaucoup plus équilibrée. On peut toutefois relever une faiblesse en architecture. Enfin, la médiathèque présente une forte originalité : elle propose des cédéroms de création, alors que ceux-ci n'apparaissent pas du tout dans les catalogues étudiés.

La collection de la médiathèque représente entre 50 et 70 % des titres disponibles d'après ces deux catalogues. Elle a bien été acquise dans une perspective encyclopédique, mais dans

certaines domaines (notamment en histoire), elle a reproduit le déséquilibre de l'offre, alors que dans d'autres domaines (en art), un effort a été fait pour corriger les orientation du marché.

Comparaison de la collection de cédéroms avec la collection imprimée

Centres d'intérêt	Nb de livres (en mètres linéaires)	Nb de titres de cédéroms
Usuels	?	18
Langue et linguistique	11	5
Droit, formation et travail, économie et politique	67	2
Histoire	133	34
Géographie	52	25
Philosophie, psychologie et religion	60	8
Littérature	467	10
Spectacles	33	5
Sciences	52	34
Vie pratique (maison, sports et jeux)	39	14
Musique	24	7
Arts	93	39
Autoformation	0	52
Total	1 031	253

Les centres d'intérêt n'ont pas été présentés tels quels mais ils ont été regroupés dans la mesure du possible en ensembles plus larges, parce que, disposant seulement du titre des cédéroms, il aurait été impossible de les classer plus finement. Certains centres d'intérêt, auxquels ne correspondait aucun cédérom, et qui ne s'intègrent pas facilement à des ensembles plus vastes (pour des raisons de contenu ou d'éloignement géographique), ont été exclus de ce tableau (Parents éducateurs, Société, Information et communication, Bien-être et santé). Une catégorie supplémentaire a été ajoutée (Autoformation), pour bien faire ressortir la spécificité des documents correspondants, qui ne serait pas apparue si les cédéroms avaient été classés en sciences ou en langue.

Les cédéroms de référence sont très nombreux : aux 18 répertoriés comme usuels, il faut ajouter en fait de nombreuses encyclopédies spécialisées, 5 dictionnaires de langue (classés en langue), et 6 atlas classés en géographie. Ce domaine peut être considéré comme un point fort des cédéroms. Il est bien représenté à la médiathèque.

Le secteur droit, formation et travail, économie et politique est sous-représenté, alors qu'il y a une forte demande dans ce domaine (d'après l'enquête, l'utilisation dans un but professionnel arrive en troisième position). Par exemple, la bibliothèque ne possède pas le Kompass, alors que d'après les visites que nous avons effectuées dans d'autres bibliothèques, c'est le cédérom le plus consulté. Ce domaine demande à être étoffé.

L'histoire, comme l'art, est importante à la fois dans les collections imprimées et dans les cédéroms. (v. ci-dessus)

La collection de cédéroms en géographie est un peu disproportionnée par rapport à la collection imprimée. Cela s'explique par le fait que les atlas et les itinéraires routiers sur cédéroms sont beaucoup plus maniables que sur papier. Ce domaine constitue donc un autre point fort des cédéroms.

Il n'est peut-être pas absolument nécessaire d'acheter des cédéroms en littérature, dans la mesure où les cédéroms disponibles sont surtout des éditions en texte intégral d'auteurs

comme Chateaubriand, qui sont surtout utiles pour faire une étude critique poussée qui nécessite des recherches en texte intégral. De tels cédéroms n'ont pas nécessairement leur place dans une bibliothèque de lecture publique.

Les cédéroms sur les arts du spectacle et la musique sont très peu nombreux, mais la collection imprimée l'est aussi. Dans ce domaine, c'est peut-être la complémentarité avec les supports audio et vidéo qui est à privilégier. Ce domaine est peut-être à développer, à la fois dans les imprimés et dans les cédéroms.

Les cédéroms de sciences sont très présents dans la collection du Blanc-Mesnil, mais aussi dans la production éditoriale. Ils remplissent à la fois un rôle éducatif et culturel. A ce titre, ils entrent parfaitement dans les missions de la bibliothèque.

Les cédéroms concernant la vie pratique sont nombreux sur le marché, et d'une qualité souvent médiocre. Mais ils feront sans doute l'objet d'une forte demande de la part du public.

En ce qui concerne les cédéroms d'autoformation (didacticiels, et méthodes de langue), il existe une contradiction entre la collection des imprimés qui ne comprend aucun ouvrage de ce type, et les cédéroms qui lui font une part énorme (1/5ème du total). Une harmonisation est nécessaire. Dans certains cas, il vaut peut-être mieux acheter un livre parascolaire qu'un cédérom, car le cédérom n'apporte pas toujours beaucoup de valeur ajoutée par rapport au livre, et la différence de prix est conséquente.

b) Analyse du fonds de cédéroms jeunesse

La politique d'acquisition du secteur jeunesse a été jusqu'à présent relativement différente de celle adoptée dans le secteur adulte. Les acquisitions ont été faites collectivement, à l'aide d'une grille d'évaluation des cédéroms. L'objectif était plutôt la complémentarité entre les fonds que l'encyclopédisme. L'accent a été mis sur le rôle éducatif des cédéroms.

Comparaison avec la collection imprimée

Il est très difficile de ranger les cédéroms jeunesse dans des centres d'intérêt parce que les titres sont moins explicites que ceux des cédéroms pour adultes et parce que les centres d'intérêt ne recouvrent pas des disciplines facilement identifiables. Il faudrait avoir le cédérom en main et être sur place pour effectuer un tel travail.

3. Propositions pour l'avenir

a) Orientations de la politique d'acquisition des cédéroms

Pour une plus grande cohérence avec le scénario retenu, la politique d'acquisition devra privilégier nettement la complémentarité entre les collections numériques et imprimées. Cela nécessite un petit rééquilibrage de la politique d'acquisition, notamment dans le secteur adulte, en fonction des différents centres d'intérêt, et des priorités de la médiathèque. Des domaines tels que l'emploi et le droit devraient être développés aussi bien dans les collections imprimées que dans la collection de cédéroms.

D'autre part, il relèverait des missions de la médiathèque d'explorer plus avant le marché du cédérom et acquérir les productions des éditeurs à plus petite diffusion.

La méthode d'acquisition des cédéroms nécessite de profonds changements.

b) Grille d'évaluation des cédéroms¹

L'évaluation des cédéroms en vue de leur acquisition ne peut pas se faire comme l'évaluation des livres. La lecture de catalogues informatiques ou thématiques critiques est bien sûr

¹ Synthèse élaborée à partir de :

- *L'AB... CD-Rom*, de Gilles Deschâtelets et Lucie Carmel, ed. Asted, coll. Clé en main, 1992.
- "Eléments d'analyse d'un CD-Rom", *Lecture Jeunesse*, 1997 (grille utilisée par la section jeunesse)
- Test des cédéroms de la médiathèque par l'équipe projet

indispensable, mais insuffisante. En effet, le nom des auteurs, de l'éditeur, et de la collection n'est pas d'une grande aide.

Etant donné le coût moyen d'un cédérom, il faut le tester avant de l'acheter. De la même manière que les offices pour les livres, les éditeurs proposent le "prêt gratuit" de cédéroms, pour permettre justement une telle évaluation. Alors qu'il suffit de feuilleter un livre pour accéder à son contenu, il faut installer un cédérom pour le tester. Cette opération est nécessairement un peu longue. Mais il faut bien être persuadé qu'elle est indispensable. D'autre part, cela peut constituer une bonne occasion pour le personnel de s'autoformer et de connaître le contenu des cédéroms qui seront proposés au public.

Le problème de la plupart des fiches d'évaluation proposées est leur longueur et leur extrême précision. Il est matériellement impossible de passer une heure à tester chaque cédérom.

La grille proposée ici ne vise donc pas l'exhaustivité mais la simplicité. Elle ne prend pas en compte tous les critères possibles, mais doit constituer une aide à la décision.

Un certain nombre de paramètres devront être fixés en réunion d'acquisition au préalable :

- A qui achète-t-on des cédéroms ? A des sociétés qui négocient les droits (ADAV, SFL), ou à n'importe quel libraire ?

- Quelles licences acquiert-on ? Des licences monopostes ou multipostes ? Les licences monopostes, moins chères, conviennent parfaitement à la collection destinée au prêt. Les licences multipostes sont peut-être nécessaires pour des cédéroms destinés au réseau de consultation sur place, parce qu'elles permettent plusieurs accès simultanés au même cédérom.

- Quelles normes techniques définit-on ? Il faut fixer des normes minimum (sinon, on risque d'acheter des cédéroms qui seront bientôt dépassés), mais peut-être aussi des normes maximum pour la collection en consultation sur place (pour que les ordinateurs de la médiathèque puissent lire tous les cédéroms).

Après sélection d'un certain nombre de titres à partir de revues thématiques et/ou informatiques, chaque acquéreur peut demander un certain nombre de titres en "prêt gratuit", et les tester selon la grille suivante, puis discuter des résultats obtenus avec ses collègues lors de la réunion d'acquisition.

Cette grille contient les critères qui sont discriminants. Elle ne contient pas les informations bibliographiques de base qui servent à identifier le document. La qualité d'un cédérom selon chaque critère peut être codé avec des + et des -, selon une échelle qui va de ++ à --, ce qui permet de donner 4 notes différentes (+ +, +, - et - -).

	Nom du CD
Prix	... F
Qualité du contenu	+ +
Facilité de navigation	+
Qualité des documents d'accompagnement	+
Lien avec Internet	0/ +
Qualité du multimédia	-
Degré d'interactivité	- -

1. Qualité du contenu : Est-ce que les informations contenues dans le cédérom sont intéressantes ?

2. Facilité de navigation : Est-ce que la navigation est intuitive, conviviale ? Est-ce qu'on peut à tout moment savoir où on est, accéder au menu principal, ou sortir ?

3. Qualité des documents d'accompagnement : Est-ce que les aspects techniques (installation et problèmes éventuels) sont bien expliqués ? Est-ce que le livret comprend une explication du mode de navigation ?

4. Lien avec Internet : S'il n'existe pas, il suffit de mettre un 0 dans la case correspondante. S'il existe, il faut le caractériser en fonction des possibilités qu'il offre : simples informations complémentaires, ou possibilité de poser des questions ou de demander des conseils (interactivité) ?

5. Qualité du multimédia : L'image et le son sont-ils uniquement décoratifs ou ont-ils un rôle réel ? Sont-ils facultatifs ou indispensables ? Ce critère peut être décomposé selon les médias (son, image fixe, image animée)

6. Degré d'interactivité : il s'agit d'évaluer la capacité du cédérom à s'adapter aux besoins, aux demandes de l'utilisateur. Ce critère peut aussi représenter la valeur ajoutée d'un cédérom par rapport à un document imprimé comparable.

c) Choix des cédéroms à mettre en réseau

Le réseau peut contenir jusqu'à 35 cédéroms. Il faudrait qu'y figurent au moins 3 cédéroms de référence (Encyclopedia Universalis, Encarta, et le Robert), une dizaine de cédéroms jeunesse (soit 1/3 du total), et une vingtaine de cédéroms qui représentent bien les différents centres d'intérêt.

d) Choix de signets Internet

Dans un premier temps, la médiathèque se contentera de sélectionner quelques potails, c'est-à-dire quelques sites qui effectuent eux-mêmes une sélection de signets. Voici quelques suggestions :

BNF : www.bnf.fr

BPI : www.bpi.fr

BM de La Part-Dieu : www.bm-lyon.fr

Pour le secteur jeunesse, Mobiclick propose une sélection de signets. On peut également proposer une sélection faite par Yahoo : www.hifi.lu/sitesenfants.htm, ou encore les prix de la Pomme d'Or qui récompense les meilleurs sites pour enfants au Québec :

www3.sympatico.ca/martine.mario/Pomme-or.accueil.html

ANNEXE N°2

RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES

La liste proposée met en lumière la variété des compétences nouvelles qu'appelle l'intégration, au sein d'une bibliothèque, des documents numériques. Sans être exhaustive elle révèle à quel point le champ est vaste :

I CONNAISSANCES TECHNIQUES

A - informatique

- Etre capable d'administrer le système (cette compétence est fréquemment délocalisée à l'extérieur de la bibliothèque)
- Connaître l'environnement PC Windows
- Connaître le logiciel frontal d'accès aux documents numériques
- Savoir lire une notice technique de cédéroms et repérer les configurations requises
- Connaître les supports numériques (modes de navigation, liens hypertexte, adresses IP...)
- Savoir installer/désinstaller un cédérom
- Savoir gérer impressions et récupérations sur disquette
- Savoir gérer les pannes courantes et/ou connaître les personnes ressources et les procédures à appliquer
- Savoir mettre à jour une liste de portails web

B- Bibliothéconomie

- Savoir cataloguer et/ou récupérer les notices de cédéroms
- Savoir équiper les cédéroms
- Savoir effectuer prêts et retours de cédéroms

II CONNAISSANCE DES CONTENUS

A- la recherche d'informations

- Savoir effectuer une recherche documentaire sur internet (moteurs de recherche) et sur cédéroms (notamment modes d'interrogation des cédéroms de référence)
- Savoir utiliser les documents numériques dans un but professionnel (par exemple pour la récupération de notice, la préparation d'une animation, la communication entre bibliothèques etc.)
- Connaître la collection des cédéroms possédée par la médiathèque (prêt et consultation), ainsi que les sites-portails sélectionnés par la médiathèque

B- Le marché des cédéroms

- Connaître les outils disponibles aussi bien pour les acquisitions que pour la récupération de notices
- Savoir tester et évaluer un cédérom, un site internet
- Connaître les grandes tendances du marché des cédéroms

Remarques :

Il va de soi que l'ensemble des personnels ne seront pas amenés à maîtriser chacun des éléments de ce référentiel. Des choix seront nécessaires, pour lesquels deux éléments sont à prendre en compte :

- l'état des besoins en formation de chacun

- les tâches que chacun est amené à assumer, en fonction de ses qualifications et responsabilités.

ANNEXE N°3

LES LOGICIELS FRONTAUX

Offrir en accès public un réseau de cédérom nécessite de gérer l'installation et la désinstallation des cédéroms sur les postes clients le tout avec une interface conviviale et sécurisée. Cette fonction cruciale est remplie par des logiciels qui se chargent en outre d'établir des statistiques de consultation, de gérer les licences des cédéroms, de gérer les impressions, et d'offrir la possibilité de faire des menus personnalisés proposant les différents services.

L'accès à Internet peut nécessiter également d'utiliser un logiciel spécifique différent des navigateurs classiques pour permettre à la Médiathèque de choisir de favoriser ou de restreindre certains usages.

En France, l'offre se compose principalement de quatre produits :

- Cd-Line et AIE de la société Archimed
- Control Pack de la société Pulcra
- Discobol de la société Médiadoc
- Quick-CD de la société Quick Soft

Une interface sécurisée

Les postes mis en accès ne peuvent être surveillé en permanence. Il est nécessaire d'empêcher l'accès aux fichiers système, d'empêcher un usage détourné et de les protéger contre les interruption intempestives, volontaires ou non, qui nécessitent de re-démarrer le système. Les précautions prises au niveau des lecteurs de disquette n'auraient pas de sens si de telles manoeuvres restaient possibles. Il est donc nécessaire d'inactiver les fonction d'arrêt d'urgence comme la combinaison des touches Ctrl+alt+suppr sur Windows 98 et de prévoir une administration avec mot de passe pour les postes. Sans mot de passe, l'utilisateur ne doit pouvoir accéder qu'au menu des services publics (Cédéroms et Internet).

Gestion du réseau de Cédéroms

La plupart des cédéroms fonctionnent en faisant tourner sur le poste un ou plusieurs programmes dont certaines parties restent dans le disque dur ou sous forme d'icône sur le poste. Pour un réseau de plusieurs dizaines de cédéroms de telles pré-installation risquent de saturer rapidement les postes. De plus certains cédéroms modifient la configuration des postes ou nécessitent un mode d'affichage particulier. Là encore, ce qui se gère très facilement à l'échelle de quelques cédéroms sur un ordinateur personnel pose rapidement des problèmes avec des dizaines de cédéroms sur des postes publics.

Ces problèmes peuvent être gérés par un logiciel qui se charge de détecter et d'analyser la phase d'installation des cédéroms une fois pour toute et crée un fichier d'installation pour ce CD. Par la suite, lors de chaque utilisation sur un poste du réseau le logiciel effectuera toute ces opérations sur ce poste en en gardant la maîtrise et en permettant d'effectuer les opérations inverses, de manière à laisser le poste vierge après utilisation.

La création de ce fichier d'installation prend quelques minutes pour chaque cédérom que l'on veut mettre sur le réseau. On peut également récupérer ce fichier d'installation dans une base gérée par le constructeur et alimentée par celui-ci ou par les bibliothèques (même système que pour les téléchargements de notices).

Ce logiciel doit en outre offrir une interface conviviale à l'utilisateur, lui permettant de choisir le cédérom qu'il souhaite dans des menus les regroupant par thème ou par ordre

alphabétique etc.

Accès à Internet

L'accès à Internet peut être lui aussi géré par un navigateur spécifique. Le principal avantage est de présenter un aspect simplifié, sans les multiples fonctionnalités d'un navigateur classique (signets personnalisables, envoi de courrier, configuration de l'environnement etc.) et de permettre une administration centrale de tous les postes. L'accès doit être possible, au choix de la médiathèque, à partir d'une sélection de signets seulement, vers des moteurs, des portails ou sans restriction, le tout dans un environnement convivial et configurable aisément par le personnel de la bibliothèque. La nécessité d'un tel frontal pour l'accès à Internet est cependant moins pressante que pour le réseau de cédérom.

Les logiciels se présentent tous sous forme de modules effectuant chacun une fonction particulière.

Société	Réseau de CD	Navigateur	Sécurité	Divers
Archimed	<i>Cd-line</i>	<i>AIE</i>	<i>Stronghold</i>	<i>Serveur d'impression Administration des bridage</i>
Media-doc	<i>Discobol CD-rom</i>	<i>Discobol Internet</i>	<i>Pas de logiciel spécifique</i>	
Pulcra	<i>Cd control Pack</i>	<i>Web control Pack</i>	<i>Pas de logiciel spécifique</i>	<i>Statistique Control Pack SAMI serveur d'impression</i>
Quick-soft	<i>Quick CD</i>	-	-	-

Ces modules peuvent fonctionner séparément. Il est par exemple possible d'acquérir le module de gestion du réseau de cédérom seulement, sauf pour Archimed qui développe un module de sécurisation des postes séparé, qu'il faut donc acquérir en plus de CD Line.

Ces modules peuvent également fonctionner avec d'autres logiciels. Pour peu que ces logiciels soient fermés correctement après utilisation, les frontaux reprennent la main. Cela permet d'envisager de se passer éventuellement des navigateurs spécifiques et de lancer, à partir de l'environnement réseau de cédérom un navigateur classique (et gratuit). Cependant, une administration et une configuration centralisée des accès ne peut, dans ce cas, être envisagée. Cela permet également de prévoir un accès au catalogue sur les postes publics dès l'étape 2, via une liaison telnet vers Opsys sans attendre l'installation de la version intranet.

Installation et maintenance

L'installation et la formation initiale de quelques membres du personnel ne sont pas budgetés. Au moins un jour ou deux de formation sont à prévoir (autour de 10000 FF).

Les sociétés fournissant ces logiciels proposent plusieurs types de contrat de maintenance. Soit une intervention régulière, soit une intervention ponctuelle avec un référent au sein de la médiathèque (qui doit être formé) soit une intervention au 'ticket'. Il peut être préférable d'avoir un référent parmi le personnel de la bibliothèque (ne serait-ce que pour limiter les interventions extérieures) ce qui devrait être possible à partir de l'étape 2.

Note

Les documentations précises, les prix des licences et des contrats de maintenance ainsi que les adresses des différents fournisseurs sont transmises à la direction de la médiathèque.

ANNEXE N°4

GESTION DES IMPRESSIONS

La solution proposée par la société Sedeco, c'est-à-dire la prise en charge complète des photocopieurs, n'est pas envisageable pour la médiathèque du Blanc-Mesnil. En effet, celle-ci a un volume annuel de 9 000 copies par an, alors que Sedeco se base sur des volumes beaucoup plus importants (de l'ordre de 70 000 copies par an et par photocopieur).

La médiathèque devra donc acheter un lecteur de cartes magnétiques, dont nous rappelons les prix :

Société Cartax (filiale de Sedeco) :

Lecteur de carte	5 400 FF HT
Forfait d'installation pour imprimante	1 260 FF HT
Total	6 660 FF HT

Société Copie Monnaie France :

Lecteur de carte et installation	5 000 FF HT
----------------------------------	-------------

ANNEXE N°5

INDICATEURS DE RESULTAT

En plus des indicateurs pouvant être utilisés en bibliothèque, comme l'estimation des collections ou le coût, et qui peuvent aussi s'appliquer aux documents numériques, on pourra avoir recours à un certain nombre d'indicateurs spécifiques.

On distinguera deux axes pour estimer l'impact des nouveaux services auprès du public :

- Le matériel et son utilisation

Matériel : fiabilité (temps d'indisponibilité).

Intégration des documents numériques à la médiathèque : nombre d'utilisateurs de la médiathèque/nombre d'utilisateurs des nouveaux services.

Utilisation du matériel : nombre d'utilisateurs, temps moyen d'attente pour avoir accès aux postes de consultation, temps moyen de consultation (pour les cédéroms et pour Internet), cédéroms consultés, sites interrogés.

Personnel : fréquence des demandes d'aide, capacité du personnel à les satisfaire.

Coût : par poste informatique, par utilisateur.

Satisfaction des utilisateurs.

- Atelier multimédia

Animations : nombre (séances et catégories d'animations), fréquence, qualité.

Efficacité : nombre de participants.

Coût : par séance, par catégorie d'animations, par participant.

Satisfaction des utilisateurs.

Les modules de statistiques des logiciels d'accès aux documents numériques permettent d'estimer un grand nombre de ces paramètres quantitatifs. Pour d'autres, l'observation du personnel ainsi que des enquêtes auprès du public (pour la satisfaction) seront nécessaires.

ANNEXE N° 6

CALENDRIER PREVISIONNEL DE L'ETAPE 1

L'ouverture du service peut être envisagée le 18 octobre 1999. Dans le calendrier prévisionnel que nous présentons, le mois de juillet est consacré aux analyses de la situation et aux prises de décision (emplacement de l'atelier multimédia, logiciel d'accès aux documents numériques, etc). Les actions à mener au mois d'août ont été réduites au maximum à cause des congés du personnel. La mise en oeuvre commence dès le mois de septembre. Rien n'a été prévu pour la semaine précédant l'ouverture (quinzième semaine - 11 octobre) afin de permettre d'éventuels ajustements tardifs. Enfin, la formation du public dans l'atelier multimédia, étant donné le retard pris dans le recrutement de l'emploi-jeune, commencera au mois de novembre 1999.

Mois	JUILLET					AOÛT			
Semaine	S. 1 (5/7)	S. 2 (12/7)	S. 3 (19/7)	S. 4 (26/7)	S. 5 (2/8)	S. 6 (9/8)	S. 7 (16/8)	S. 8 (23/8)	S. 9 (30/8)
Politique documentaire		Formalisation axes acquisition		Choix CD du réseau (2 j)					
Formation du public									
Organisation du travail et formation du personnel		Evaluation compétences personnel							
Emploi-jeune									Recrutement (au plus tard le 1/9)
Matériel informatique	Etude du matériel informatique et commande								
Logiciels		Etude des logiciels et commande							
Divers	Choix techniques (prêt et conditionnement CD, emplacement atelier)				Aménagement atelier multimédia (si besoin)				Mobilier et préparation atelier multimédia

Mois	SEPTEMBRE				OCTOBRE				NOV.
Semaine	S. 10 (6/9)	S. 11 (13/9)	S. 12 (20/9)	S. 13 (27/9)	S. 14 (4/10)	S. 15 (11/10)	S. 16 (18/10) OUVERTURE	S. 17 (25/10)	S. 18 (1/11)
Politique documentaire	Désignation acquéreurs	Début acquisitions thématiques		Choix portails Internet (2 j)					
Formation du public									Début formations au public
Organisation du travail et formation du personnel			Formation logiciel (20-21/9)	Formation autres agents en interne, et pratique par les agents	Formation aux docs numériques (contenu)		Début des plages de service public en jeunesse, adultes et atelier		
Emploi- jeune	Formation à la bibliothèque		Suivi des formations avec le reste du personnel			Préparation des formations au public			
Matériel informatique	Livraison et installation du matériel informatique								
Logiciels			Installation logiciels et connexion à Internet (22-24/9)						
Divers					Article dans Le Mensuel d'octobre et valorisation dans la médiathèque				

JOURNAL DE BORD MÉTHODOLOGIQUE

Du 1^{er} au 26 février : préparation du premier stage

Définition du projet

L'équipe projet a dans un premier temps mené une réflexion sur la place des documents numériques en lecture publique, la nécessité de préparer tous les publics aux mutations induites par les documents numériques, et ce que cela implique en terme de service.

Nous nous sommes également interrogés sur l'objectif de notre travail car la réflexion préalable du commanditaire était déjà assez avancée et le projet relativement balisé. Il nous a fallu définir notre marge de liberté ainsi que ce que nous pouvions apporter à la médiathèque.

Parallèlement, l'équipe projet a préparé une bibliographie. Nous nous sommes concentrés sur deux axes : les bilans d'expériences d'introduction des documents numériques réalisées dans d'autres bibliothèques d'une part, et les ouvrages de réflexion sur la place du multimédia en bibliothèque d'autre part.

Nous avons décidé de nous répartir en trois binômes (voir annexe A : plannings des stages) afin de travailler de manière plus efficace. Cette organisation s'est révélée très positive, mais a en même temps accru le temps consacré aux réunions de mise en commun des informations et de coordination.

Axes de travail

Nous avons défini plusieurs axes de travail pour le premier stage :

- **Analyse des besoins du public**

Etude de la manière dont le public utilise les cédéroms existant à la médiathèque, pendant les périodes d'affluence et pendant les heures creuses. Ces observations ont été prolongées par deux questionnaires : un premier questionnaire centré sur les usagers ayant consulté les cédéroms de la salle de référence, et un second destiné à l'ensemble du public de la médiathèque (voir questionnaires en annexe C).

Objectif : dégager les pratiques actuelles d'utilisation des cédéroms, le taux d'équipement informatique des usagers de la médiathèque, leurs attentes face à l'utilisation du multimédia.

- **Analyse des tâches du personnel**

Observations et entretiens avec le personnel (observation et élaboration d'une grille d'entretien - voir annexe D).

Objectif : essayer d'identifier la charge de travail supplémentaire engendrée par la naissance de nouveaux services, afin de pouvoir proposer par la suite un modèle de répartition de ces nouvelles tâches ; déterminer l'intérêt du personnel pour l'introduction des documents numériques et leurs compétences.

- **Etude de la collection de cédéroms**

Etude de la politique d'acquisition actuelle. Recensement des titres, analyse, typologie des différents cédéroms en fonction de leur contenu et de leur utilisation. Analyse du fonds d'imprimés sur le multimédia et de manière plus générale, de la cohérence entre le fonds imprimé et le fonds de cédéroms. Etude de la signalisation et de la promotion du multimédia dans la bibliothèque.

Objectif : recenser l'existant afin d'en améliorer la cohérence interne et l'adéquation aux attentes des usagers.

- **Etude du matériel informatique**

Recensement et étude du parc informatique, du mode d'installation et d'accès actuel des cédéroms (voir note de synthèse informatique en annexe F).

Objectif : évaluer le niveau du matériel, les avantages et inconvénients du système actuel.

- **Relevé topographique de l'organisation de la bibliothèque**

Objectif : prendre conscience des contraintes qui pèsent sur la localisation des différents services, et dégager des emplacements possibles pour l'implantation des documents numériques.

- **Visite de bibliothèques ayant un service multimédia**

Bibliothèques du Tremblay-en-France et d'Antony. Les bibliothèques d'Issy-les-Moulineaux, de Saint-Quentin-en-Yvelines et de la Part-Dieu ont été visitées ultérieurement.

Objectif : étudier les choix effectués par ces bibliothèques et les difficultés rencontrées.

Du 1^{er} mars au 6 mars : réalisation du premier stage et analyse

Il faut d'abord noter que nous avons reçu un très bon accueil, de la direction comme de tout le personnel qui s'est montré extrêmement coopératif.

Nous avons pu réaliser la majeure partie de notre programme, hormis deux visites qui ont été annulées et que nous avons dû reporter (voir les comptes-rendus de visites en annexe E, la note de synthèse sur l'informatique en annexe F).

En plus de la collecte d'informations, le stage nous a permis de prendre conscience d'éléments qui ne nous étaient pas d'emblée apparus clairement. Il s'agissait principalement de questions touchant à la gestion du personnel : intégration du personnel au projet, organisation du travail au sein de la médiathèque, formation du personnel.

Le stage nous a en outre permis de repérer des difficultés internes à la bibliothèque concernant le projet. Une partie du personnel avait en effet des réticences sans doute liées au fait que jusqu'alors le projet leur apparaissait plus celui des responsables que de la médiathèque dans son ensemble. Cela apparaissait notamment dans le fait qu'une partie du personnel connaissait mal ce qui était fait depuis deux ans en matière d'acquisition des cédéroms.

Pour y remédier, la direction avait mis en place en février 1999 des groupes de travail ('prêt de cédéroms', 'acquisition', 'Internet', 'atelier multimédia') que nous avons découvert lors de ce stage.

Il n'a d'ailleurs pas été aisé de définir les rôles respectifs de l'équipe projet et des groupes de travail. Ce n'est finalement qu'avec l'élaboration des scénarios qu'est apparue assez naturellement une répartition des rôles. Les groupes de travail ont précisé les aspects pratiques des problèmes rencontrés (emplacement de la banque de prêt des cédéroms, équipement des

cédéroms...) pour lesquels ils avaient de meilleures connaissances pratiques et une appréhension plus fine du déroulement des tâches quotidiennes à la médiathèque. L'équipe projet a davantage creusé les solutions matérielles et logicielles du projet, a intégré les expériences menées dans d'autres bibliothèques, et a réfléchi à la cohérence globale des scénarios.

Du 8 mars au 5 avril : préparation du Cahier des Charges de la Prestation des Etudiants

Organisation

Pour élaborer le cahier des charges de la prestation des étudiants (voir document 1 : Cahier des Charges de la Prestation des Etudiants), nous avons maintenu notre organisation en binômes. Toutefois, cette organisation a dû être partiellement révisée en cours de travail : le manque de temps nous a conduit à une spécialisation partielle : le binôme chargé des aspects informatiques s'est spécialisé dans ces questions, par souci d'efficacité.

Rédaction

Lors de la rédaction du cahier des charges de notre prestation, nous nous sommes particulièrement attachés aux points suivants :

- **Analyse de l'existant**

Synthèse des expériences déjà menées par la médiathèque : consultation sur place de cédéroms en salle de référence et en section jeunesse. Analyse des atouts et des contraintes pour la réalisation du projet.

- **Axes de travail**

Nous avons dégagé les thèmes qui nous semblaient importants pour notre étude : les attentes et besoins du public, l'offre documentaire, les modalités d'accès aux documents numériques et la formation du public, l'impact de ces nouveaux services sur l'organisation du travail, la gestion du système informatique. Notre démarche a été guidée par la volonté de subordonner les choix techniques à des orientations de politique documentaire et par une réflexion sur les usages induits par les documents numériques en bibliothèque. Il nous apparaissait en effet que le risque à éviter dans une telle étude était de se laisser guider entièrement par les modalités techniques, et de perdre de vue les objectifs de ce nouveau service.

- **Problèmes**

Nous avons rencontré des problèmes essentiellement d'ordre formel : comment adopter un style homogène ? Comment formuler un document susceptible d'être avalisé par tous les membres du comité de pilotage ? Quel degré de précision et d'exhaustivité notre travail doit-il comporter ?

Le 6 avril : premier comité de pilotage

Organisation

Pour le premier comité de pilotage (cf. Annexe B : compte-rendu des comités de pilotage), nous avons décidé de préparer une présentation orale de notre document, afin de faire ressortir les axes importants. Cette présentation a été faite par un seul membre de l'équipe, afin de faciliter la cohérence du propos, et pour que le fil soit plus aisé à suivre. Les autres membres

de l'équipe devaient répondre aux questions portant sur les thèmes qu'ils avaient approfondis. Pour les comités de pilotage suivants, nous avons adopté la même démarche, mais ce n'est pas la même personne qui a fait la présentation.

Validation du CCPE

Notre cahier des charges a été validé par le comité de pilotage, moyennant quelques modifications, notamment dans la présentation de la bibliothèque et de la commune.

Du 7 au 30 avril : préparation du deuxième stage

Traitement de l'enquête

Après la validation de notre cahier des charges par le comité de pilotage, nous avons approfondi nos axes de recherche, et nous avons analysé les documents collectés entre-temps. Notamment nous avons saisi et traité sur Sphinx l'enquête menée auprès du public de la médiathèque (cf. Annexe C : enquêtes auprès du public).

Liste des tâches

Pour préparer le deuxième stage (voir annexe A : plannings des stages), nous avons listé les tâches à effectuer à partir du cahier des charges de notre étude, et nous avons complété ce que nous avons fait lors de notre précédent stage.

Du 3 au 7 mai : deuxième stage

Nos activités se sont surtout concentrées hors de la médiathèque. Nous avons complété les entretiens du personnel, des responsables de la médiathèque, et du secrétaire général adjoint à l'éducation. Nous avons achevé le programme de visites d'autres bibliothèques (cf. Annexe E : Visites extérieures), et nous avons pris des contacts avec des fournisseurs de logiciels. Pour chaque thème (informatique, politique documentaire, personnel et organisation du travail), nous avons essayé d'envisager différentes orientations possibles, pour construire ensuite les différents scénarios.

Du 10 mai au 15 juin : élaboration des scénarios

L'élaboration de scénarios s'est faite en tenant compte d'éléments contextuels incontournables que nous rappelons brièvement ici et en s'inspirant de différentes réalisations étudiées dans les établissements visités (voir annexe E : visites extérieures).

Contexte

Les discussions avec la direction de l'établissement ainsi que les choix effectués lors de la constitution des collections de cédéroms nous ont permis de déterminer quels usages la médiathèque souhaitait privilégier. Il s'agit de la recherche documentaire, de la formation et de la découverte des cédéroms culturels.

Nous avons d'autre part à tenir compte des spécificités de la population du Blanc-Mesnil. L'enquête menée auprès des usagers (voir annexe C: enquêtes auprès du public) montre un réel intérêt pour ces nouveaux services. Elle confirme la nécessité d'offrir un important service de consultation sur place à une population non équipée. Elle démontre également une forte attente de formation. De plus, il faut rappeler que la médiathèque est implantée à proximité d'établissements scolaires et que les élèves des collèges et lycées voisins y sont nombreux.

Nous avons par ailleurs à considérer différentes contraintes budgétaires et techniques. La mise en place de ces nouveaux services doit s'accompagner de l'embauche d'un emploi-jeune mais s'effectue sans personnel supplémentaire. Le budget d'investissement alloué pour 1999 accorde une enveloppe pour l'achat des cédéroms mais restreint la marge de manœuvre pour l'investissement informatique. Les contraintes techniques résident principalement dans le nombre d'ordinateurs disponibles, la configuration du réseau actuel et l'agencement spatial de la médiathèque qui est peu évolutif.

Construction des scénarios

Lors de nos visites dans des bibliothèques proposant des documents numériques nous avons constaté la variété des choix effectués. Les réflexions déjà menées et les problèmes rencontrés par d'autres nous ont aidés dans nos propositions et notre argumentation auprès de la médiathèque. Ces visites nous ont permis de dégager les éléments importants qui conditionnent les scénarios. Il s'agit des usages du public que l'on souhaite favoriser, de la manière de concevoir les documents numériques comme un nouveau support ou comme le prolongement des collections imprimées et audiovisuelles, des aspects généraux tels que la médiation, la simplicité d'utilisation des services. A partir de ces objectifs généraux et en tenant compte des contraintes énoncées ci-dessus, il nous semblait que trois axes de réflexion pouvaient être retenus : la politique documentaire, les modalités d'accès aux nouveaux services, l'organisation du travail et la formation du personnel. Pour chaque scénario devaient être proposées des solutions informatiques appropriées et une évaluation budgétaire qui tenaient compte des informations recueillies auprès des fournisseurs multimédias.

Problèmes rencontrés

La stratégie consistant à élaborer des scénarios bien distincts nous est apparue tout d'abord comme une contrainte par rapport à la configuration de notre projet. En effet, face à la diversité des aspects à traiter et devant le grand nombre de choix qui pouvaient être effectués, il nous semblait difficile de concevoir des scénarios cohérents dans leur globalité. La marge de manœuvre ne nous semblait par ailleurs pas très importante par rapport à la commande de la médiathèque et certaines options apparaissaient comme condamnées d'avance.

Nous avons donc isolé des choix communs à tous les scénarios et retenu des options spécifiques plus ou moins importantes selon les solutions envisagées.

Après concertation, quatre scénarios ont été élaborés et présentés au comité de pilotage du 14 juin (voir document 2 : présentation des scénarios) :

- **découverte et familiarisation** où la simplicité pour le public et le personnel était une priorité
- **création d'une logithèque** centrée sur le support numérique facilement identifiable par le public et nécessitant une gestion légère.
- **mise en place d'une formathèque** privilégiant la médiation et l'autoformation
- **intégration des documents numériques aux collections** et services de la médiathèque afin de promouvoir les contenus documentaires. Ce scénario se présentait comme le prolongement possible des précédents car il exigeait des investissements importants.

14 juin : Deuxième comité de pilotage

Choix d'un scénario

La médiathèque a porté son choix sur le quatrième scénario (voir, en annexe B le compte-rendu du deuxième comité de pilotage). Elle a cependant précisé que la mise en place de ce scénario tel qu'il avait été conçu par l'équipe projet ne pouvait se faire dans l'immédiat compte tenu de la capacité d'investissement de la médiathèque pour 1999 et d'une insuffisante formation du personnel. Il a donc été demandé à l'équipe projet de le modifier pour permettre sa mise en place progressive tout en assurant une ouverture des services à l'automne 1999. Il s'agissait de définir quelles étaient les conditions minimums à réunir pour l'ouverture de ce service. Il nous appartenait donc de montrer que les moyens actuels étaient trop réduits et de présenter des propositions raisonnables pour engager une négociation avec la municipalité.

Du 15 au 28 juin : Approfondissement du scénario final

Le scénario a été retravaillé en trois temps. Nous avons d'abord affiné les budgets du système informatique et précisé les besoins en formation. Cette évaluation nous a permis de concevoir ensuite trois étapes de mise en place qui permettaient un échelonnement des investissements et donnaient un délai suffisant pour la formation du personnel. La formation du public et la politique documentaire ont été repensées en conséquence.

29 juin : Troisième comité de pilotage

Validation du projet final (cf. annexe B : compte-rendu du troisième comité de pilotage)

BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE : INTERNET ET MULTIMEDIA EN BIBLIOTHEQUE

Généralités

<http://www.addnb.org/>

Site de l'Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèque.

Bogros (Olivier), « Les sites multimédias de la bibliothèque municipale de Lisieux », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 42, n° 3, 1997, pp. 31-33.

Dion (Marie-Pierre), « Une expérience multimédia : le catalogue de la bibliothèque de Valenciennes », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 41, 1, p. 47-55.

Félizat (Pascale), Marty (Marcel), « Le multimédia dans les bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n°3, 1998, pp. 78-79.

Jacquesson (Alain) [dir.], *L'informatisation des bibliothèques*, Paris, Cercle de la librairie, 1995.

Jacquesson (Alain), Rivier (Alexis), *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composants et enjeux*, Paris, Cercle de la librairie, 1999.

Poissenot (Claude), « Usages et usagers du multimédia en bibliothèque : une enquête à la médiathèque de Nancy », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n°5, pp. 52-56.

Rouhet (Michèle) [dir.], *Les nouvelles technologies dans les bibliothèques*, Paris, Cercle de la librairie, 1996.

CD-Rom

Bertrand (Dominique), *La constitution de collection de CD-Rom dans les bibliothèques publiques : gageure ou choix d'avenir*, ENSSIB, Mémoire de DCB, 1996.

Bertrand (Dominique), « Les cédéroms multimédias dans les bibliothèques publiques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 42, n° 4, 1997, pp. 44-48.

Deschatelets (Gilles) et Carmel (Lucie), *L'AB...CD-Rom : guide d'implantation d'un service d'information sur CD-Rom*, [Canada], Asted, 1992.

Ducharme (Christian), *Du CD-Rom à la numérisation : développer les documents numériques en bibliothèque*, Villeurbanne, Institut de Formation des Bibliothécaires, 1997.

« Elements d'analyse d'un cédérom », *Lecture jeunesse*, novembre 1997.

Leguen (Georgia), «Offre et usages des cédéroms en bibliothèque jeunesse», *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 44, n°3, 1999.

Internet

Baude (Dominique), Boissière (Françoise), Crétaz (Jean-François), Colin (Emmanuel), Dujol (Anne), Marguin (Georgette) « Dossier Accès public à internet », *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, n°174, 1er trimestre 1997, pp. 110-115.

Baude (Dominique), « Internet à la bibliothèque publique d'information : mise en place et premières impressions », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 41, 1, p. 56-60.

Chazaud-Tissot (Anne-Sophie), *Des discours aux usages : Parcours d'Internet à la BPI*, ENSSIB, Mémoire de DCB, 1996.

Chazaud-Tissot (Anne-Sophie), « Usages d'Internet à la Bibliothèque Publique d'Information », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 42, n° 3, 1997, pp. 34-40.

Le Crosnier (Hervé), « Pour un développement conjoint d'Internet et des bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n°5, 1998, pp. 18-27.

« Le coût d'un serveur Web en bibliothèque », dossier réalisé par Marc Maisonneuve et Tosca consultants, *Livres Hebdo*, n° 326, 26 février 1999, pp. 71-77.

ANNEXES

ANNEXE A : PLANNINGS DES STAGES

- Plan d'action stage 1
- Plan d'action stage 2

ANNEXE B : COMPTES-RENDUS DES COMITES DE PILOTAGE

- 6 avril 1999
- 14 juin 1999
- 29 juin 1999

ANNEXE C : ENQUETES AUPRES DU PUBLIC

- Grille d'enquête auprès des utilisateurs de cédéroms
- Grille d'enquête auprès des lecteurs de la bibliothèques

ANNEXE D : GRILLE D'ENTRETIEN AVEC LE PERSONNEL

ANNEXE E : VISITES EXTERIEURES

- Grille d'entretien
- Comptes-rendus de visites : Tremblay-en-France, Antony

ANNEXE F : NOTE DE SYNTHESE INFORMATIQUE

ANNEXE A : PLANNINGS DES STAGES

Plan d'Action de Stage 1 (1^{er}-5 mars 1999)

	ASHTA/MASANES	BERLOTTIER/DEPARDAY	BIHAN/CATANESE
Lu 1/3	. Grille d'entretien pour les visites extérieures . Visite de la BPI	. Grilles d'entretien pour les membres du comité de pilotage et le personnel de la médiathèque . Questionnaires pour le public	
Ma 2/3	. Réunion de l'équipe réunion avec Dominique Stiegler ; visite et présentation du personnel		
	. Exploration : associations multimédia au Blanc-Mesnil	. Entretiens personnel	. Entretiens personnel
Me 3/3	. Entretiens personnel . Repérage du système informatique . Associations : Mairie, M. Boquet, Centre social des Tilleuls	. Entretiens personnel . Entretien Dominique Stiegler sur les acquisitions de cédéroms	. Entretiens personnel . Contacts BM Tremblay-en-France et Antony
Je 4/3	. Entretien A. Canal (ingénieur informatique à la Mairie) . Visite BNF	. Entretiens personnel . Exploration cédéroms de référence	. Visite BM Tremblay-en-France . Entretiens personnel
Ve 5/3	. Réunion équipe projet (bilan, pistes à présenter à D. Stiegler, adoption du principe d'un questionnaire pour le public)		. Visite BM Antony
	. Visite Centre social des Tilleuls (Anissa Leymarie)	. Réunion avec groupes de travail (prêt à domicile et consultation sur place de cédéroms)	
	. Bilan avec Dominique Stiegler		

Plan d'action de stage 2 (3-7 mai 1999)

	ASHTA/MASANES	BERLOTTIER/BIHAN/ DEPARDAY/CATANESE
Lu 3/5	. Etude des possibilités d'emplacement des postes informatiques et de l'atelier multimédia	. Préparation des visites du stage 2 . Etude des collections imprimées de la médiathèque
Ma 4/5	. Etat et prix de l'offre matériel (postes, réseau de cédéroms, serveur et modem Internet) . Prise de contact Sedeco et Copie Monnaie France (lecteurs de cartes d'impression)	. Visite de la BM d'Issy-les-Moulineaux
Me 5/5	. Etat de l'offre pour les logiciels d'accès aux documents numériques (Archimed, Mediadoc, Pulcra)	. Etude de la politique d'acquisition et de la collection de cédéroms . Observation de la consultation sur place de cédéroms en section jeunesse . Entretien avec Dominique Stiegler sur la formation du personnel
Je 6/5	. Entretien Frédéric Borie (Mairie) . Première synthèse des solutions informatiques	. Visite de la BM de St-Quentin-en-Yvelines . Interviews de libraires sur le marché des cédéroms
Ve 7/5	. Réunion-bilan ; ébauche des scénarios	

ANNEXE B : COMPTES-RENDUS DES COMITES DE PILOTAGE

COMPTE-RENDU DU COMITE DE PILOTAGE DU 6 AVRIL 1999.

OBJET : Validation du CCPE

Etaient présents, outre les membres de l'équipe projet Enssib : D. Stiegler, B. Veignant, E. Cuffini, D. Motais, E. Garcia.

D. Stiegler indique quelques reformulations à prévoir et erreurs à corriger et déclare le cahier des charges satisfaisant.

B. Veignant apporte des précisions concernant le plan de formation du personnel (1999).

E. Cuffini indique quelques axes à creuser :

- Réflexion sur l'accompagnement des changements provoqués par les documents numériques et éventuelles répercussions sur les circuits de fonctionnement de la médiathèque.

- Attentes : besoins du public : publics différents amenés par le multimédia. Pose aussi la question de l'offre (qui selon lui doit tj être en léger décalage par rapport aux besoins du public v. missions = découverte)

- Analyse de l'offre documentaire, à savoir étude des tendances du marché (ne pas se contenter de réagir à une offre mais constituer une collections.)

- Approfondir la question d'internet, quelle offre spécifique en lecture publique ?

- L'atelier multimédia.

Pourquoi pas un site web ? Le débat actuel est le suivant : la bibliothèque, rôle documentaire ou culturel ?

La bibliothèque doit se positionner du côté de l'offre avant d'être du côté de la demande, contrairement à un service marchand.

L'expérience de Tremblay montre que le multimédia a changé les rapports avec le public jeune. De plus le public masculin des 35-55 ans est venu pour cette offre. Important travail de médiation, d'où le choix de ne pas faire de bridage des sites. Pour le traitement des cédéroms : décroisement, selon le contenu plus que le support.

B. Veignant : rappelle le mélange des supports en section Jeunesse, même si fausse offre car le prêt vidéo et audio est payant, malgré tout elle ne souhaite pas que les cédéroms soient mis à part.

D. Stiegler évoque la difficulté d'intégrer la section Vidéo au projet, maintient sa définition des cédéroms comme prolongement de l'imprimé. Rappel : l'atelier multimédia sera un élément du dispositif multimédia (avec bureautique ?) et sera accessible à la consultation sur place en dehors des séances d'initiation-formation.

Informations :

Budget pour les acquisitions de cédéroms pour 1999 voté = 150 000 f (en investissement)

Emploi jeune : devrait arriver début mai mais pas il n'y aura pas d'atelier avant la rentrée.

Matériel : arrivée prévue courant été, pas de budget fixé pour l'achat de licences informatiques, aucune décision sur le nombre de postes informatique obtenus.

Décisions :

Cahier des charges validé et signé par D. Stiegler, sous réserve que seront apportées les modifications demandées.

D. Stiegler, à la demande de l'équipe, précisera les points qui, dans le Cahier des Charges, lui semblent être des priorités.

COMPTE-RENDU DU COMITÉ DE PILOTAGE DU LUNDI 14 JUIN 1999

Choix d'un scénario

Il faut rappeler que, suite à un problème de courrier, aucune des personnes présentes n'avait reçu le document.

Nous avons donc commencé par une présentation générale du document et des différents scénarios (chaque binôme a présenté son scénario)

Problème : La différence entre les scénarios était difficile à percevoir (à l'oral d'après notre présentation)

Questions

FB (Secrétaire général adjoint à l'Education) : Est-ce sûr qu'il n'y a pas besoin de personnel supplémentaire, comme c'était stipulé dans la lettre de mission ?

Quels sont les rapports avec les usages ? Comment envisagez-vous les partenariats avec les écoles, le partage des rôles ?

Comment avez-vous pris en compte l'évolution des technologies ? Le Scénario intégration est le plus séduisant, mais ne sera-t-il pas dépassé dans 5 ans ?

BV (Responsable du secteur jeunesse) : Problème de localisation de l'atelier multimédia. Pourquoi n'y a-t-il pas d'options plus diversifiées pour le secteur jeunesse ? Une option regroupement dans le scénario logithèque par exemple ?

EC (ex-directeur de la BM de Tremblay en France) : Vous n'entrez pas assez dans les usages. Vous n'exploitez pas assez les résultats de votre enquête. Il ne faut pas prévoir seulement l'évolution des technologies, mais aussi les évolutions des usages.

Remarques

EC : Dans le budget, vous n'avez mentionné que les dépenses. Mais les recettes ne viennent pas forcément toutes du Conseil municipal. Il existe aussi des subventions de l'Etat pour les gros investissements informatiques.

DS (directeur de la médiathèque) : Effectivement, le passage à la version suivante d'OPSYS est prévu pour bientôt (client-serveur). Dans ce cadre, la bibliothèque recevra une subvention de 50 % du total.

EC : Attention : si c'est l'emploi-jeune qui fait les acquisitions, le personnel risque de se sentir désengagé. Il vaut mieux faire des acquisitions transversales.

Il n'y a pas nécessairement besoin de faire un choix entre le libre-accès et la médiation. Les deux ne sont pas incompatibles.

Il faut absolument un logiciel frontal. On ne peut pas choisir une solution plus économe, où le personnel ferait les installations et les désinstallations manuellement. C'est trop lourd et c'est une perte de temps.

Choix

DS : le scénario logithèque est incohérent avec l'organisation actuelle de la médiathèque. Il faut absolument impliquer tout le personnel de la section adulte. Pas une -thèque de plus !

La formathèque ne correspond pas à ce que souhaite la bibliothèque (formation et labos de langue).

En revanche, il n'y a pas de contradiction entre le scénario découverte et le scénario intégration. Il faudrait mélanger les deux.

BV : Il faudrait faire le scénario intégration, mais dans les 6 mois, pas à long terme. Parce qu'il correspond à la logique d'organisation des fonds de la médiathèque (par centres d'intérêt), et par ce qu'il représente une approche par contenus plutôt que par supports.

DS : Dans un premier temps, il faudrait plus de médiation, puis plus de libre-accès. Dans l'immédiat, une dispersion des postes suppose une grande disponibilité et une grande compétence de beaucoup de membres du personnel.

BV et FB : Mais cette situation provisoire (regroupement et spécialisation du personnel) ne risque-t-elle pas de durer ?

DS : le scénario retenu est le scénario intégration, avec un aménagement en différentes étapes. Notamment, dans un premier temps, il faudra regrouper les postes. Pour l'ouverture du service, ne tenez pas compte des contraintes existantes. Tenez compte uniquement des contraintes fixées depuis le début (pas de création de poste), et proposez une solution pour l'ouverture du service dans des conditions normales.

COMPTE-RENDU DU COMITÉ DE PILOTAGE MARDI 29 JUIN

F. Borie est absent

Présentation du scénario par Julien

D. Stiegler (directeur de la médiathèque) : C'est un travail très sérieux. L'équipe a bien intégré des éléments de la bibliothèque, les contraintes de départ. Ce travail sera sans doute très utile. Il répond bien au cahier des charges de l'étude.

Mais les conditions actuelles sont un peu différentes de celles qui sont présentées dans ce scénario final. Nous nous étions en effet mis d'accord pour que l'équipe propose un scénario d'ouverture du service dans des conditions normales. Mais le budget est inférieur, à ce qui a été prévu. Le scénario ne sera donc pas appliqué tel quel.

Cette étude sera transmise à la mairie, et elle pourra servir de base à des négociations. Le chapitre sur la politique documentaire n'était pas explicitement demandé, mais il est intéressant.

B. Veignant (responsable du secteur jeunesse) : L'aspect formation du personnel est très bien vu. Il faut que tout le monde participe. Il ne faut pas se contenter de formation en interne.

E. Cuffini (directeur de la médiathèque de Montreuil) : Ce qu'il est important de savoir, c'est si ce travail constitue une aide à la décision ? Je pense que oui. J'ai appris des choses en lisant ce travail. Il y a quelques péchés de jeunesse (des raisonnements trop mécanistes), mais c'est un travail utile. L'approche par contenu est bien détaillée.

Je ne suis pas forcément d'accord avec l'idée de banaliser tous les postes. Ce n'est pas parce que la technique permet de banaliser tous les postes qu'il faut le faire.

D. Stiegler : C'était dans la commande.

Ensuite la conversation s'est élargie à l'avenir des bibliothèques et des documents numériques.

ANNEXE C : ENQUETES AUPRES DU PUBLIC

- Enquête auprès des utilisateurs de cédéroms

MERCI DE BIEN VOULOIR REMPLIR LA GRILLE CI-DESSOUS

PROFESSION OU CLASSE (pour les collégiens et lycéens)	CEDEROMS CONSULTES	DUREE			AVEZ-VOUS EU BESOIN D'AIDE?		POSSEDEZ-VOUS UN ORDINATEUR?		SUGGESTIONS
		Moins ¼ heure	Entre 1/4h et 1/2 heure	Plus d'1/2 heure	Oui	Non	Oui (précisez si équipement multimédia)	Non	

ENQUÊTE

Cocher les cases correspondant à vos réponses

• Sexe : Féminin Masculin

• Age : _____

• Profession : _____

Habitez-vous Blanc-Mesnil ? Oui Non

Avez-vous déjà utilisé les cédéroms en consultation sur place :

En salle de références Oui Non

En section jeunesse Oui Non

Possédez-vous un ordinateur ? : Oui Non

Possédez-vous un lecteur de cédéroms ? : Oui Non

Possédez-vous des cédéroms ? : Oui Non

Si oui, combien ? De 1 à 5 5 à 10 Plus de 10

Seriez-vous intéressé par la consultation sur place de cédéroms Oui Non

Si oui, dans quels domaines ?

Art et littérature

Tourisme

Histoire

Encyclopédies et dictionnaires

Sciences et techniques

Jeux

Langues

Autres

Pourquoi? (*Plusieurs réponses possibles*)

Pour découvrir

Pour rechercher des informations sur un sujet précis

Pour un usage professionnel

Pour vos loisirs

Pour jouer à un jeu

Autres _____

Seriez-vous intéressé par le prêt de cédéroms : Oui Non

Dans quels domaines ?

Art et littérature	Tourisme	Histoire
Encyclopédies et dictionnaires	Sciences et techniques	Jeux
Langues	Autres	

Pourquoi ? (Plusieurs réponses possibles)

Pour découvrir
Pour rechercher des informations sur un sujet précis
Pour un usage professionnel
Pour vos loisirs
Jouer à un jeu
Autres _____

Etes-vous connecté à Internet ? : Oui Non

Si oui, diriez-vous que vous êtes plutôt :

Un débutant
Un bon utilisateur
Un très bon utilisateur

Seriez-vous intéressé par la consultation sur place d'Internet Oui Non

Pourquoi ?

Pour découvrir
Pour rechercher des informations sur un sujet précis
Pour un usage professionnel
Pour vos loisirs
Pour jouer à un jeu
Pour un service de messagerie électronique
Autres _____

Seriez-vous intéressé par une formation :

A l'utilisation des cédéroms : Oui Non
A l'utilisation d'Internet : Oui Non

Merci

ANNEXE D : GRILLE D'ENTRETIEN AVEC LE PERSONNEL

Grille d'entretien
avec le personnel de la bibliothèque
(GARANTIR L'ANONYMAT)

Profil

1. Nom
 - a) fonction
 - b) statut
2. Depuis combien de temps travaillez-vous dans cette bibliothèque?
3. Est-ce que vous avez toujours occupé le même poste dans la bibliothèque?
4. Est-ce que votre travail a évolué? Est-ce que la charge de travail a augmenté avec le temps?
(indépendamment des CD Roms)
 - a) Pourquoi, selon vous?

Organisation du travail/ Analyse des tâches

5. Comment s'organise une de vos journées de travail?
6. Quelles sont les incidences des CD Roms sur votre travail actuellement?
service public
 - a) Qu'est-ce qui prend le plus de temps? (*renseigner et aider les lecteurs, maintenir l'ordre, gérer l'affluence, faire de la maintenance informatique*)
 - b) Est-ce que la cohabitation avec les lecteurs en salle d'étude se passe bien?
 - c) Est-ce que vous avez constaté des problèmes de vol, ou dégradation de matériel (micros ou CD Roms)?
circuit du document
 - d) Quels sont les problèmes de traitement et de catalogage que posent les CD Roms?
politique d'acquisition (demander à Stiegler)
 - e) Quels sont les problèmes de politique d'acquisitions que posent les CD Roms? (*ex: difficulté de choisir des titres*)
7. Qu'est-ce que vous pensez de cette première expérience?
 - a) D'un point de vue pratique, pensez-vous que le système actuel est efficace?
 - b) Est-ce que vous avez des idées pour l'améliorer?
 - c) Que pensez-vous de la qualité du service offert au public? Pensez-vous que le public est satisfait?
 - d) Est-ce que vous avez des idées pour améliorer ce service?

Usages du public

temps de consultation

quel(s) public(s)? âge? Public habituel de la bib ou autre?

Besoin d'aide?

Formation au multimédia

bilan

8. Quelle connaissance avez-vous des CD Roms? (*contenu, fonctionnement des logiciels*)

9. Comment apprenez-vous? (*pendant les heures de travail, en-dehors des heures de travail, par vous-mêmes, cours collectifs*)

a) Consultez-vous des manuels informatiques?

10. Est-ce que vous avez un ordinateur chez vous?

a) Si oui, qu'est-ce que vous faites avec? (*Word, Excel, ...*)

11. Qu'est-ce que vous utilisez en interne, hormis OPSYS? (*Word, Excel, CD Roms, ...*)

attentes

12. Quel temps êtes-vous prêts à consacrer à la formation?

a) Pendant heures de travail? (*par semaine, par mois*)

b) Hors heures de travail? (*par semaine, par mois*)

13. Quelle formule préférez-vous? (*quelques heures très régulièrement, au sein même de la bibliothèque, des stages de quelques jours*)

14. Quel domaine souhaitez-vous approfondir? Avez-vous des suggestions? (*Windows, CD Roms, Internet, ...*)

a) Dans quel but? (*aide au lecteur, maintenance, comprendre mieux à quoi peut servir le multimédia dans une bibliothèque*)

Questions générales sur l'avenir

15. Selon vous, qu'est-ce que l'informatique peut apporter aux bibliothèques?

a) Et les CD Roms, et Internet? (*pour le public, pour le personnel*)

16. Avec l'effectif actuel, est-ce que vous pensez que c'est gérable d'ouvrir un accès Internet et de rajouter des postes de CD Roms?

17. Qu'est-ce que vous pensez de l'idée de recruter un emploi-jeune pour l'animation d'un atelier informatique et la formation du personnel?

Qu'attendez-vous de nous?

ANNEXE E : VISITES EXTERIEURES

PROJET GRILLE DE QUESTIONS SUR LE MULTIMEDIA (Internet et CDROM)

1/ Motivations

Quelles étaient vos principales motivations pour installer Internet ?

Quelles étaient vos principales motivations pour proposer des CD ROM ?

2/ Utilisateurs

a) Qui utilise Internet ? Pourquoi (leurs pratiques : temps de consultation, questions fréquemment posées) ?

a) Qui utilise les CDROM ? Pourquoi (leurs pratiques : temps de consultation, questions fréquemment posées)

b) Comment avez-vous organisé la consultation (service payant, limitation du temps de consultation, surveillance) ?

b) Comment avez-vous organisé la consultation (limitation du temps de consultation, surveillance) ? Y-a-t-il un prêt de CDROM (modalité, droit de prêt) ?

c) Quelle aide apportez-vous aux utilisateurs (signalétique, aide ponctuelle, formations) ?

3/ Aspects techniques

a) Matériel

a) Matériel

Nombre de postes ? Sont-ils en réseau ? Offrent-ils des possibilités de multimédia ? La bibliothèque a-t-elle un serveur ?

Nombre de postes ? Sont-ils en réseau ? Offrent-ils des possibilités de multimédia ?

Système d'exploitation ? Navigateur ?

Protection du système et des logiciels ?

Protection du système et des logiciels ?

Utilisez-vous des moyens pour limiter l'accès à certains sites ? Si oui, pour quels sites, et quels moyens ? Proposez-vous une sélection de sites (liste de signets) ?

b) Type d'abonnement ? Tarifs (tarifs propres aux collectivités) ?

b) modalités pour les licences ?

Logiciels clients (Telnet, FTP, PDF, Zip, Paintshop Pro, autres) ?

c) Offrez-vous des moyens de reproduction (impression, disquettes) ? Si oui quels sont les problèmes rencontrés ?

d) Envisagez-vous des postes multi-fonctions (OPAC, CD-ROMs, Internet) ?

4/ Emplacement des postes ?

Quel emplacement avez-vous choisi ? Qu'est-ce qui a motivé ce choix ?

5/ Le personnel

a) Le personnel a-t-il été formé ? Certains se sont-ils spécialisés ?

Ces technologies sont-elles utilisées en interne (si oui, cela a-t-il précédé l'accès pour le public) ?

b) En salle

Y a-t-il besoin de personnel supplémentaire ? Qui fait du service public auprès des postes ?

c) S'il y a une sélection de sites : Est-elle mise à jour régulièrement (périodicité) ? Quels sont les critères de sélection des sites ?

c) Quel type de CDROM achetez-vous (référence, loisir, jeux, didacticiels) ? Dans quelles disciplines (art, langues, science...)?

Les testez-vous avant de les acheter ? Selon quels critères ?

Qui décide de l'achat en dernier ressort (responsable des imprimés ou spécialisé) ?

Comment envisagez-vous la cohabitation entre les différentes collections (remplacement, complémentarité) ?

Visite de la bibliothèque Boris Vian à Tremblay-en-France

1/ Présentation de la bibliothèque

Tremblay est une ville de Seine-St-Denis avec des difficultés sociales, mais la bibliothèque est plutôt bien lotie : elle bénéficie des taxes sur l'aéroport Roissy. La bibliothèque est de construction récente (début des années 1990). Elle connaît un grand succès dans la commune : 40% de la population est inscrite (12 800 inscrits). Le public est surtout jeune et plutôt turbulent. La bibliothèque est située dans un forum culturel, sur la place de la mairie. La bibliothèque comporte une section imprimés et une section multimédia, mais pas de discothèque, ni de vidéothèque. Tous les services de la bibliothèque sont gratuits.

2/ Historique du projet

- 1995 Réinformatisation de la bibliothèque : adoption du logiciel Marquis-Horizon de DYNIX.
- juin 1998 Ouverture de la logithèque (consultation sur place de cédéroms et accès à Internet, en section adultes et jeunesse) et embauche d'un emploi-jeune comme médiateur en nouvelles technologies.
- octobre 1998 Prêt de cédéroms.

A chaque fois, avant de mettre en place un nouveau service, la bibliothèque a d'abord fait un essai à moindre échelle, pour avoir une idée des problèmes qui peuvent se poser et améliorer le service avant de le proposer à tout le public (ex : ouverture d'un poste cédérom un jour par semaine)

3/ Le public de la logithèque

Ce sont surtout des jeunes (14-25 ans). Mais un groupe de 35 retraités est venu s'initier au multimédia. Une enquête de satisfaction sur la logithèque en janvier 1999 a montré que le public est plutôt masculin et plutôt actif.

La bibliothèque travaille en étroite collaboration avec les associations municipales (ex : en accord avec une association de retraités, la bibliothèque a organisé des séances d'initiation à Internet pour les plus de 60 ans).

Formation et aide du public : lors de l'utilisation individuelle des micros, le personnel n'apporte qu'une aide très ponctuelle. Des séances d'initiation individuelles sont organisées 2 fois par semaine (soit 10 personnes) par l'emploi-jeune.

4/ Modalités d'accès aux services

Le prêt de cédéroms et la consultation d'Internet sont gratuits (A Issy-les-Moulineaux, la consultation était au départ payante (24F de l'heure), mais l'expérience a montré que, du coup,

les équipements étaient utilisés à 30% de leurs capacités, alors que si la consultation est gratuite, ils sont utilisés à 100%.)

Les services d'impression et de photocopies sont facturés 50c par page.

Consultation de cédéroms : section jeunesse, consultation d'1h, avec réservation préalable, sur présentation de la carte de lecteur (capacités utilisées à 60%). Pour les adultes, consultation libre (capacités utilisées à 60%).

Internet : consultation d'1h avec réservation, pas plus de 2h/semaine pour la même personne.

5/ Aspects techniques

Dans le secteur adulte, il y a 5 postes qui sont regroupés dans la salle de références, qui est plutôt grande. Les postes sont alignés le long du mur. 3 postes sont dédiés aux cédéroms et 2 à Internet. Le choix du regroupement a été fait pour faciliter la surveillance et l'aide aux utilisateurs. Chaque poste forme un petit box, il est ainsi isolé des autres. Le mobilier a été spécialement conçu pour la médiathèque. L'unité centrale est inaccessible.

En section jeunesse, il y a 2 postes de cédéroms dans une sorte de petit renforcement, en-dehors du champ de vision du personnel qui assure le service public, et 1 poste Internet, placé juste à côté du poste de renseignement.

La bibliothèque dispose d'une collection de 130 cédéroms en consultation sur place, et 180 en prêt (600 prêts de cédéroms ont été effectués entre octobre 1998 et mars 1999). La bibliothèque acquiert environ 30 à 40 nouveautés par mois.

Le choix de cédéroms destinés au prêt est plus large (ex : cédéroms de langues), mais les nouveautés sont d'abord en consultation sur place quelque temps avant d'être disponibles pour le prêt..

Le logiciel qui gère le réseau de cédéroms et Internet s'appelle Archimed. Il est indépendant du SIGB. (Il a été préféré à un système concurrent, Médiadoc, parce que plus souple et plus évolutif)

Pour les cédéroms, la bibliothèque a acquis un Juke Box de 75 cédéroms avec 5 têtes de lectures (on ne peut consulter que 5 cédéroms en même temps), plus 5 chargeurs pionniers, qui contiennent chacun 6 cédéroms. Tous les cédéroms sont donc en réseau (le personnel n'installe pas les cédéroms à la demande, parce que c'est trop lourd), mais pour chacun, il n'y a qu'une licence, on ne peut donc consulter qu'un seul cédérom à la fois (c'est un choix budgétaire, et non une contrainte technique imposée par Archimed).

Pour Internet, Archimed propose sa propre présentation, et son propre logiciel de navigation, très simple et très convivial. La page d'accueil propose soit d'aller à une adresse précise, soit une sélection de sites thématiques, selon le principe de l'arborescence. Du point de vue de la sécurité, le système est très bien verrouillé par Archimed, il n'y a pas de possibilité d'accéder au dossier système. Archimed ne propose pas de service de courrier, ni de bureautique.

Pour l'instant, la bibliothèque a décidé de ne pas brider l'accès à Internet, d'abord parce qu'elle est contre sur le principe, et d'autre part, parce que le système de bridage existant n'est pas satisfaisant (ex : si on décide d'interdire l'accès à tous les sites qui comportent le mot sein, on interdit l'accès à des sites pronographiques, mais aussi à des sites sur le cancer du sein). Le problème se pose différemment pour la section jeunesse : pour l'instant, la solution retenue a été de placer le poste Internet juste à côté du poste de service public pour décourager les détournements d'usages. Mais Archimed permet le bridage des sites.

Coûts :Juke box : 80 000 F

Archimed : 60 000 F

Abonnement Internet : abonnement normal monoposte pour connexion illimitée, Wanadoo, 95 F/ mois

6/ Le personnel

Tout le personnel a participé de près ou de loin à la mise en place de la logithèque. La formation aux NTI pour le personnel s'est faite en interne, elle a duré environ 3 jours/ personne.

La politique d'acquisition des cédéroms est prise en charge par 4 personnes (2 bibliothécaires et 2 assistants). Elles procèdent à une véritable analyse des cédéroms avant l'achat : comparaison avec les collections imprimées (choix de la complémentarité. Ex : si la bibliothèque a l'Universalis sur papier, elle ne l'achète pas en cédérom), test de l'interactivité des cédéroms. La bibliothèque a recours aux offices des éditeurs. Ce système s'avère particulièrement adapté à l'achat de cédéroms.

Le travail sur le multimédia est transversal adultes/ jeunesse. Les animations sont multisupports (elles rassemblent documents numériques et imprimés) et transversales (adultes/ jeunesse).

7/ Améliorations futures du service

La bibliothèque veut fédérer toutes les activités Internet et multimédia de la commune.

Elle veut approfondir le travail sur les contenus des documents numériques et ne plus proposer uniquement des initiations au fonctionnement des logiciels : la bibliothèque projette de faire des démonstrations, des expositions, animations thématiques, par exemple sur la création littéraire et Internet, ou la recherche d'emploi sur Internet

Projet de développement dans l'espace adulte, des logiciels d'autoformation (bureautique, révision du bac)

Volonté d'allonger le temps de consultation pour permettre une meilleure utilisation des possibilités de ces nouveaux supports.

Mise en place d'un nouveau service de sauvegarde des fichiers sur disquette.

Lors de la fête de l'Internet, la bibliothèque va inaugurer 2 postes Internet supplémentaires, un en adulte, l'autre en jeunesse.

Projet d'acquérir et un ordinateur portable, un projecteur et un écran pour faire des séances d'initiation avec plus de monde (de 20 à 30 personnes).

Visite à la Bibliothèque municipale d'Antony (58 000 habitants) Entretien avec M. Michaud (directeur)

L'établissement

Création de la nouvelle bibliothèque en 1990.

Cinq sections (adulte, étude, jeunesse, musique-image et son, Braille) réparties sur quatre niveaux et 3000 m². Le réseau comporte deux annexes destinées aux enfants et un bibliobus. L'annexe de la Croix de Berny se situe dans une école et la seconde dans un petit bâtiment. Le bibliobus dessert les quartiers isolés et les écoles.

Le personnel compte 41 agents.

La population est majoritairement aisée et le public est très varié : enfants, étudiants, personnes âgées...

12 000 inscrits (20,5 % de la population) et 400 000 prêts en 1998. Le compteur de la centrale a enregistré plus de 200 000 entrées dans l'année.

Presque toutes les écoles viennent visiter la bibliothèque et les enfants, sans inscription obligatoire, constituent la moitié des inscrits.

Le multimédia

Les cédéroms ont été introduits depuis trois ans et Internet depuis un an et demi. Il y a eu dès le début des années 90 une forte demande du public en faveur du multimédia.

SIGB : Datapoint / Tobias arrive en bout de course, c'est pourquoi la bibliothèque va changer de système intégré de gestion de bibliothèque. Appel d'offre lancé pour un SIGB intégrant la gestion du multimédia (projet an 2000).

Actuellement deux systèmes cohabitent : le système de gestion d'une part et les postes de consultation de cédéroms et d'accès à Internet d'autre part.

Motivations

Volonté de lancer un double service :

1. consultation sur place des cédéroms correspond à la mission fondamentale des bibliothèques, c'est-à-dire l'accès au savoir pour tous. Ainsi, la consultation est gratuite et ne nécessite pas d'inscription à la bibliothèque.
2. prêt à domicile s'adressant à un public équipé.

La « CD-thèque » d'Antony

350 cédéroms constituent aujourd'hui la « CD-thèque ». Quatre postes autonomes permettent de consulter 24 cédéroms (4 x 6) avec un juke-box par poste dans un coin isolé de la section étude.

Le prêt connaît un grand succès puisque 250 des 350 cédéroms sont constamment à l'extérieur. Le prêt est payant et limité à trois semaines. En effet, la population est largement équipé d'ordinateurs. Les enfants autant que les adultes profitent de ce service, puisqu'ils représentent 50 % des emprunteurs.

La politique d'acquisition n'est pas restrictive et s'étend non seulement à tous les domaines documentaires, mais également aux jeux (surtout pour les enfants). Elle a été effectuée relativement lentement et en concertation avec le personnel des différentes sections. Des commissions d'acquisition se réunissent régulièrement pour enrichir les collections. Le catalogage est réalisé par des personnes spécifiques. Le traitement est assez long car on prend le temps de consulter chaque titre et de l'équiper.

La collection consacrée aux adultes couvrent des domaines aussi divers que l'histoire, l'art, les sciences, les voyages, le droit. Elle propose aussi des encyclopédies, des dictionnaires et

des outils de recherche documentaire. Les titres pour la jeunesse associent des didacticiels, des contes et histoires ainsi que des jeux et des cédéroms de découverte.

Internet

Pour l'instant, un poste est disponible pour l'accès à Internet. Il faut réserver à l'avance des plages d'une heure qui coûtent 20 francs. Ce sont presque exclusivement les adultes qui naviguent sur le réseau Internet, sans doute parce que l'accès est payant. Il n'y a pas de verrouillage particulier et aucun service de messagerie n'est installé. Comme le poste a été placé dans un endroit passager, les risques de consultations problématiques demeurent minimes. La bibliothèque souscrit à un abonnement Wanadoo de 800 F / an réservé aux collectivités. Elle possède son propre site qui présente rapidement les différents services offerts et qui permet aux lecteurs de réserver des documents ou de procéder à des suggestions d'acquisition. Ce site propose la liste des titres de cédéroms disponibles pour les adultes et pour « les petits ». Voici son adresse : <http://perso.wanadoo.fr/.bibliothequeantony/>

Projets

Réinformatisation

Dans ce cadre, la bibliothèque sera équipée d'un nouveau SIGB en 2000 qui permettra de gérer l'extension multimédia (cédéroms et Internet). Pour les lecteurs des cédéroms seront installés en réseau et Internet sera disponible gratuitement sur quatre ou cinq postes répartis dans les différents secteurs. L'actuelle CD-tèque sera conservée.

Le personnel disposera dans chaque service d'un accès Internet (quatre en interne).

2. Laboratoire de langues

3. Formathèque

ANNEXE F : SYNTHÈSE INFORMATIQUE

NOTE DE SYNTHÈSE SUR L'INSTALLATION INFORMATIQUE

*Réalisée à partir des entretiens avec l'ingénieur informatique de la Mairie (A. Canal)
et le correspondant OPSYS de la Médiathèque (D. Motais)*

état actuel de l'installation

L'installation est organisée autour d'un mini-ordinateur (BULL BPX20, Unix) qui est dédié à l'application de gestion intégrée de bibliothèque OPSYS. 35 terminaux passifs y sont reliés via un réseau (coaxial, protocole IP, 3 serveurs de terminaux disposés dans la salle informatique, à côté des magnétoscopes et dans les bureaux administratifs). Une dizaine de micros (utilisant W95) sont connectés à ce réseau (via des cartes et quatre hub) ce qui donne accès à OPSYS à partir de ces micros, utilisés principalement en interne.

Par ailleurs une tour de sept CDROM est installée sur le réseau mais indépendamment du mini-ordinateur (utilisant un protocole différent - Microsoft). Les CDROM de la tour sont donc accessibles par les micro-ordinateurs connectés au réseau.

évolution possible : à court terme

Deux problèmes généraux se posent quant aux choix techniques à effectuer :

- comment l'articulation entre l'installation actuelle et les nouveaux services peut-elle être envisagée ?
- comment ne pas obérer des développements futurs de ces services ?

Accès internet

A la première question la réponse est relativement simple. L'installation actuelle ne peut pas prendre en charge un accès internet central au niveau de la médiathèque. Le mini n'est pas en mesure de gérer un serveur internet qui pourrait servir tous les postes, en interne comme en public.

Pour installer des accès internet : il est donc nécessaire, dans l'état actuel de l'installation, de prévoir des accès ponctuels

-soit individuels (un par micro) comme c'est le cas actuellement pour les trois micros reliés. Cela nécessite un abonnement télécom, un abonnement internet et l'achat d'une carte modem par micro.

-on peut aussi envisager de souscrire des abonnements à des lignes numériques spéciales groupées par cinq, avec un routeur (remplaçant les modems). La tarification de ces lignes est identique à celle des lignes classiques (abonnement télécom mensuel de env. 130f et paiement en fonction du temps passé en ligne). L'abonnement internet proprement dit est identique dans les deux cas.

Les prix sont donc comparables mais les abonnements numériques sont plus rapides.

L'inconvénient de ces accès ponctuels est de multiplier les abonnements (frais+suivi) et de garder un accès au net payé au temps passé. Cela empêche en outre une gestion globale des accès (limitation d'accès de certains sites, sécurité des accès) qui doit être paramétrée et suivie sur chaque poste. Cela peut en outre limiter le développement d'internet, notamment en interne, puisque chaque nouvel accès se paie.

Cependant, le projet de mise en accès d'internet pour le public peut se faire dans ce cadre durant une période transitoire. Il est possible d'envisager un accès dans le futur atelier informatique seulement ou en salle sur des micros proches des prises téléphoniques.

CDROM

CDROM supplémentaires en réseau : il est tout à fait possible d'installer de nouvelles tours de CDROM, jusqu'à plusieurs dizaines, sans plus de frais que l'achat de ces tours elles-mêmes (13000f pièce).

Pour installer des point d'accès supplémentaires à ces CDROM : il suffit d'acheter les micros nécessaires avec une carte réseau et de les brancher sur les points d'accès au réseau (à la place des terminaux passifs par exemple).

évolution à plus long terme

Le problème qui est posé est de faire des choix techniques cohérents avec l'évolution probable de l'installation informatique. L'achat de micros ne pose pas de problème puisqu'ils seront toujours utilisables dans une prochaine configuration sous réserve d'acheter des micros bien équipés. La ou les tours de CDROM seront également réutilisables et les extensions de ce côté ne posent pas de problèmes.

Pour l'accès internet il serait souhaitable à terme d'obtenir un serveur propre pour centraliser et rendre cohérent l'accès réseau (sécurité, choix d'accès etc...).

Deux possibilités existent : l'une locale, l'autre en liaison avec la mairie.

La première consisterait à installer un serveur à la médiathèque et louer un accès Transpac (50000f /an temps illimité). Cela pourrait s'envisager en même temps que le remplacement du mini et l'installation de la version client/serveur d'OPSYS, prévus dans 2-3 ans. Le principal problème est celui de la maintenance de ce serveur qui dépasse les capacités locales de la médiathèque

La seconde consisterait à raccorder la médiathèque à la mairie (par fibre optique ou faisceau hertzien) et donc à profiter du serveur proxy de la mairie et de son abonnement Transpac. Cela permettrait également de délocaliser l'application OPSYS sur un ordinateur de la mairie, facilitant ainsi sa maintenance. L'obstacle est celui du coût du raccordement qui ne permet pas de l'envisager avant un an ou deux.

Pour chacune de ces alternatives, les choix à faire à court terme dans le cadre du projet permettront de suivre cette évolution. Les investissements d'aujourd'hui ne seront pas inutiles dans le nouveau cadre sauf principalement les modems et les routeurs qui deviendront inutiles si le raccordement au serveur internet de la mairie se fait.

