

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MÉMOIRE D'ÉTUDE

Centre régional des Lettres et site Web :
pourquoi, comment, pour quelle information ?

Dominique L'Haridon

Sous la direction de
Hervé Le Crosnier . Université de Caen

2000



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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MÉMOIRE D'ÉTUDE



Centre régional des Lettres et site Web :
pourquoi, comment, pour quelle information ?

Dominique L'Haridon

Sous la direction de
Hervé Le Crosnier . Université de Caen

Stage effectué au Centre régional des Lettres de Caen
sous la responsabilité de Serge Desgranges.

2000

1999
DCB
31

Centre régional des Lettres et site Web : pourquoi, comment, quelle information ?

Résumé

Ce mémoire a pour objectifs de comprendre pourquoi et comment un Centre régional des Lettres (CRL) conçoit un site Web et de définir quel contenu informationnel il met en ligne. A partir de l'étude de conception et réalisation du site du CRL de Basse-Normandie et de sa confrontation avec trois autres sites d'organismes aux missions similaires, des raisons et contenus communs apparaissent. Quelles sont les modifications induites pour les missions des CRL ? Au-delà de ces structures, quel est l'impact des nouvelles technologies sur le rôle des professionnels du livre ?

Indexation RAMEAU

Centre régional des lettres (Basse-Normandie)
Sites Web**Création**Basse-Normandie (France)
Coopération culturelle
Diffusion culturelle**Basse-Normandie (France)

Abstract

This dissertation sets out to explain why and how a Centre régional des Lettres (CRL) has conceived a Web site, and to define what sort of information it is providing. On undertaking a detailed study of the conception of the Lower Normandy CRL site, and comparing it to three other sites set up by similar organisations, certain similarities in motivation and content become apparent. What modifications does this perception imply for the CRL ? And quite apart from the contribution of these organisations, what impact is new technology having on those who produce, sell or distribute books ?

Keywords

Centre régional des lettres (Basse-Normandie)
Web site**Conception**Basse-Normandie (France)
Cultural co-operation
Cultural diffusion**Basse-Normandie (France)

Je remercie la direction du Centre régional des Lettres et son équipe pour l'accueil qui m'a été réservé au sein de cette structure, alors que cette période était celle d'une activité intense et d'échéances importantes.

Je tiens à remercier plus particulièrement Serge Desgranges, directeur adjoint du Centre régional de Basse-Normandie, qui m'a proposé ce sujet de mémoire, et Nathalie Gaucher, chargée de mission « Patrimoine », qui m'a gaiement soutenue. L'un et l'autre, en me faisant découvrir d'autres facettes possibles de la coopération entre professionnels du livre, ont confirmé mon désir d'investissement dans cette voie malgré les difficultés inhérentes à l'objectif.

Qu'Hervé Le Crosnier, qui a assuré la direction de ce mémoire, soit très sincèrement remercié pour son écoute attentive et ses objections pertinentes. En me guidant dans l'expression de ma réflexion, il m'a permis de cadrer les enjeux culturels, professionnels, techniques et politiques d'une technologie en croissance et mouvance perpétuelles. Chacune de nos rencontres, en effaçant des doutes, a facilité, d'une part, une prise de recul vis-à-vis de cette étude, et a suscité, d'autre part, une interrogation approfondie sur les enjeux et limites des mutations d'une profession face à une société en conversion. Nul doute que ces entretiens, par les questionnements soulevés et les solutions éventuelles évoquées, continueront d'alimenter ma réflexion professionnelle un certain temps.

J'adresse également mes remerciements aux professionnels régionaux de la culture pour leur accueil toujours sympathique et leur disponibilité spontanée, ainsi qu'aux professionnels des autres centres régionaux des lettres, agences de coopération ou offices du livre qui ont courtoisement pris le temps de fournir des réponses détaillées à mes questionnaires. Ils furent, hélas, peu nombreux. Qu'ils en soient d'autant plus vivement remerciés !

Enfin, j'exprime ma profonde gratitude à Philippe Lequesne, Daniel Charnay, Thierry Den Hartog, Michel L'Haridon et Elisabeth Noël qui ont été des « personnes ressources » ou des « interfaces » on ne peut plus humaines. Par leurs précieuses explications ou aides techniques et/ou pédagogiques lors de cordiaux entretiens, ils ont, sans nul doute, facilité l'avancée de cette étude.

Sommaire

<u>Introduction</u>	5
<u>1- Présentation générale des Centres régionaux des Lettres (CRL)</u>	7
1.1- Missions et historique	7
1.2- Le contexte	9
1.3- Les partenaires	9
1.4- Le public	11
<u>2- Le CRL de Basse-Normandie</u>	13
2.1- Présentation du Centre régional des Lettres	13
<u>2.1.1- Historique et missions</u>	13
<u>2.1.2- Le contexte</u>	14
<u>2.1.3- Les partenaires</u>	14
<u>2.1.4- Les publics</u>	15
2.2- Quel outil pour améliorer la coopération, l'information et la connaissance du public ? La problématique du CRL de Basse-Normandie	15
<u>2.2.1- Améliorer</u>	15
<u>2.2.2- Le Web, une solution possible ?</u>	17
<u>3- La démarche de conception</u>	20
3.1- La démarche de conception du CRL de Basse-Normandie	20
3.2- Les délicates relations avec le prestataire : de la théorie à la pratique	23
3.3- Bilan de la démarche du CRL	24
<u>4- Autres CRL, autres sites ?</u>	28
4.1- Les sites existants	28
<u>4.1.1- Qui sont-ils ?</u>	28
<u>4.1.2- Pourquoi et comment un site Web ?</u>	29

4.2- Pour quelle information ? Analyse comparative	29
4.3- Analyse qualitative	33
4.4- Quels apports, pour qui ?	38
<u>5- CRL de Basse-Normandie et site Web : quel avenir ?</u>	42
5.1- Les attentes des utilisateurs	42
<u>5.1.1- Les professionnels</u>	42
<u>5.1.2- Le grand public</u>	47
5.2- La survie du site	48
<u>5.2.1- Une organisation du suivi</u>	48
<u>5.2.2- Une démarche qualité et une approche marketing</u> <u>nécessaires</u>	52
5.3- Perspectives	55
<u>5.3.1- Développer des synergies régionales</u>	56
<u>5.3.2- Des missions modifiées ?</u>	58
<u>6- Un site Web : pourquoi, comment, quel contenu ?</u>	60
6.1- Pourquoi un CRL conçoit-il un site ?	60
6.2- Comment un CRL conçoit-il un site ?	61
6.3- Un CRL conçoit un site pour délivrer quelle information ?	63
<u>Conclusion</u>	66
Bibliographie et annexes	I
<u>Bibliographie</u>	II
<u>Monographies</u>	
1- Culture, patrimoine et économie	II
2- NTIC et sites Web	III
3- Organisation et management	IV
<u>Périodiques et articles de périodiques</u>	V
1- Culture, patrimoine et économie	V

2- Bibliothèques, NTIC et sites Web	V
3- Organisation et management	VI
<u>Sites sur l'Internet</u>	VIII
1- Culture et NTIC	VIII
2- Création et maintenance d'un site Web	VIII
3- Guide d'usage, navigation, ergonomie et personnes handicapées	IX
4- Web et évaluation	X
<u>Littérature grise</u>	XI
<u>Annexes</u>	XII
Annexe I : <i>Le Centre régional des Lettres de Basse-Normandie : rapport de stage, septembre-novembre 1999</i>	XIII
Annexe II : <i>Les faiblesses et forces du Centre régional des Lettres de Basse-Normandie</i>	XXXIV
Annexe III : <i>Les étapes clés de la construction d'un site Web suivi du Glossaire de termes techniques</i>	XXXVI
Annexe IV : <i>Organigramme du site Web du Centre régional des Lettres de Basse-Normandie</i>	XLIV
Annexe V : <i>Composition du « Comité de pilotage »</i>	LI
Annexe VI : <i>Message de M. Desgranges à Biblio-Fr</i>	LIII
Annexe VII : <i>Page d'accueil du site Web de la société Actigraph suivie de sa Charte technique – Développement de sites Internet. (Société Actigraph, Caen)</i>	LIV
Annexe VIII : <i>Questionnaire sur les sites des centres régionaux des lettres et des agences de coopération</i>	LXI
Annexe IX : <i>Questionnaire sur le site Web du Centre régional des Lettres de Basse-Normandie</i>	LXIII
Annexe X : <i>Pages d'accueil des sites Web des centres régionaux des lettres, agences de coopération et offices du livre suivies du Récapitulatif de leurs adresses</i>	LXV
Annexe XI : <i>Le site Internet Hermine présenté aux Bretons du Monde, article de Bretagne/Ile de France, n°5, juin 1999</i>	LXXIII
Annexe XII : <i>Liste des personnes contactées entre</i>	

septembre et novembre 1999	LXXIV
Annexe XIII : Page d'accueil du site Web du Centre national du livre (CNL) suivie des adresses des <i>Structures régionales du livre et agences de coopération entre bibliothèques</i>	LXXVI
Annexe XIV : Page d'accueil du site Web de la Fédération française de coopération des bibliothèques (FFCB) suivie du tableau des <i>Agences régionales de coopération</i>	LXXXI

Introduction

Les Centres régionaux des Lettres sont des associations méconnues de leurs publics, y compris des professionnels auxquels ils s'adressent, et mésestimées des élus régionaux. Il devrait normalement exister un centre par région française. Mais professionnels et élus sous-estiment la portée politico-institutionnelle que peut revêtir un centre régional, aussi bien comme moteur d'un travail collaboratif que comme facteur d'aménagement culturel du territoire. Dans quelques régions, professionnels et conseillers régionaux en ont pris pleinement conscience ; les premiers en menant des travaux coopératifs ; les seconds en fournissant les moyens humains et financiers nécessaires à l'accomplissement des missions culturelles diversifiées d'un centre régional.

Issu de la volonté politique de la Région et du regroupement de professionnels, le Centre régional des Lettres de Basse-Normandie (CRL) est un centre dynamique dans ses actions littéraires, et qui n'hésite pas à mettre les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) au service de ses missions. C'est ainsi qu'il a pu servir de base à cette étude, parce que concepteur d'un site Web. Après une présentation générale des CRL permettant de mieux cibler leurs missions et places au sein d'une profession et d'une région (*1- Présentation des CRL*), le CRL de Basse-Normandie sera placé au cœur de cette étude, en tant que base de réflexion (*2- Présentation du CRL de Basse-Normandie*).

Je devais à l'origine faire une première évaluation du site dans les trois mois suivant sa mise en ligne. La réalisation de celui-ci ayant pris du retard, il n'était pas achevé lors de mon arrivée au CRL, et j'ai en fait participé à sa mise en place. Mon étude s'est alors redéfinie autour des questions : « Pourquoi un site Web pour un CRL ? Comment ? Pour quelle information ? ».

Pour répondre aux interrogations « Pourquoi un site Web ? Pour quelle information ? », j'ai questionné la direction du CRL de Basse-Normandie et son équipe sur les raisons ayant motivé ce choix, les informations retenues et les objectifs définis. M'apercevant alors qu'aucune enquête de besoins auprès des professionnels et du public n'avait été menée, j'ai établi un questionnaire distribué à un échantillon d'une quinzaine de professionnels du livre régionaux, suivi d'un entretien, afin de déterminer quelles pouvaient être leurs attentes quant au contenu du site du CRL (*5- CRL de Basse-Normandie et site Web : quel avenir ?*). En parallèle, et parce qu'à partir d'un cas particulier je ne pouvais établir une règle générale, j'ai étudié les rares autres sites

CRL existants et envoyé un questionnaire à vingt-deux agences de coopération et CRL dans le but, d'une part, de dégager une problématique commune qui inciterait chacun d'eux à concevoir un site, et d'autre part, de déterminer une typologie des informations délivrées par l'ensemble des sites (*4- Autres CRL, autres sites ?*).

La synthèse des informations recueillies révèle des objectifs et des contenus prioritaires communs aux sites étudiés. Mais elle soulève également une autre question : « L'ouverture d'un site modifie-t-elle ou non les missions d'un CRL et la perception qu'en ont professionnels et élus ? » (*5- CRL de Basse-Normandie et site web : quel avenir ?*).

Pour répondre à la question : « Comment ? », j'ai comparé la démarche générale de conception d'un site (lecture d'ouvrages, entretiens avec un prestataire et des informaticiens) avec celle mise en œuvre par le CRL de Basse-Normandie (*3- La démarche de conception*). Cette comparaison a mis en évidence la nécessaire organisation du suivi d'un site et l'importance d'une démarche qualité pour une satisfaction accrue des usagers (*5- CRL de Basse-Normandie et site Web : quel avenir ?*).

Enfin, parce que les CRL sont acteurs dans le domaine de la collecte, de la communication et de la diffusion de l'écrit, qu'ils travaillent principalement avec les bibliothécaires, que j'ai assisté à la mise en œuvre d'un site Web de l'un d'entre eux, je me suis interrogée sur les rapports possibles entre Web et organismes ou professionnels de l'information (*Conclusion*).

1- Présentation générale des Centres régionaux des Lettres (CRL)

1.1- Missions et historique¹

Les Centres régionaux des Lettres existants ont des missions dont le spectre d'intervention est large, mais qui peut être recentré selon les axes suivants :

- sauvegarder et promouvoir le patrimoine écrit
- favoriser l'information en direction des professionnels des lettres et du livre
- mettre en place ou participer à la formation des professionnels
- aider au développement de la lecture
- soutenir l'édition et la librairie
- organiser des manifestations littéraires
- développer des instruments bibliographiques

Cette diversité des missions s'explique par l'historique des Centres régionaux des Lettres (CRL) qui peuvent avoir ou non un passé d'agence régionale.

Au début des années 1980, alors que la décentralisation se met en place, naissent les agences régionales de coopération entre bibliothèques sous l'impulsion de la Direction du livre et de la lecture (DLL). Majoritairement créées entre 1984 et 1989 à l'exception de deux ou trois d'entre elles, les agences régionales de coopération sont des structures de type associatif (loi 1901). Elles ont pour objectif de développer la coopération entre bibliothèques sur la base de partenariats, avec l'aide financière de l'Etat, via les Directions régionales des affaires culturelles (DRAC).

Très rapidement, les agences vont essayer d'impliquer les collectivités locales - et notamment les conseils régionaux - dans les missions qu'elles ont souvent prioritairement développées

- préservation et promotion du patrimoine écrit,
- mais aussi dans
- l'élaboration d'outils bibliographiques
 - d'actions de formation
 - d'actions et d'animations autour du livre et de la lecture.

¹ Cette présentation a pu être rédigée avec l'apport des articles suivants : *Le Livre et la lecture dans les régions de France* et *Les Fonds anciens et locaux des bibliothèques de Basse-Normandie* (voir bibliographie, partie Périodiques) ; et grâce à mes entretiens avec M. Desgranges, directeur adjoint du CRL de Basse-Normandie.

Dans la décennie 90, alors que la décentralisation est bien installée, certains conseils régionaux vont décider soit de s'impliquer plus fortement dans les agences de coopération, soit de créer leur propre association. Dans ce dernier cas, cela va donner naissance aux Centres régionaux des Lettres ou du Livre (CRL) également constitués en association loi 1901. Dans les régions, cette volonté politique va donner naissance à trois situations différentes :

- la fusion entre agence de coopération et Centre régional des Lettres - une seule des deux structures perdure -. Les régions Rhône-Alpes (1993) et Basse-Normandie (1994) en sont deux exemples.

- la mutation de l'agence de coopération en Centre régional des Lettres. A ses missions de coopération entre bibliothèques, l'agence se voit adjoindre des missions relevant de la vie littéraire régionale et du soutien à la création. La région Centre (1997), avec AGIR, en est un exemple.

- la coexistence des deux structures. Cette situation existe dans plusieurs régions, chaque structure ayant des attributions différentes, comme en Aquitaine - CRL et Coopération des bibliothèques en Aquitaine (CBA) - ou en Languedoc-Roussillon - CRL et Coopération pour le Livre en Languedoc-Roussillon (CLLR) -.

L'étendue des missions de chacun des centres varie en fonction de son histoire, de son budget, de la volonté politique de sa Région. Aussi est-il clair que chaque centre ne peut s'investir dans tous les axes à la fois et va donc en favoriser certains, soit dans sa politique générale, soit le temps de bien organiser un axe et ses partenariats avant d'en développer un autre. Par exemple :

- la région Aquitaine a investi dans un espace mobile pour la petite enfance
- la région Basse-Normandie a créé un catalogue collectif régional des livres anciens qu'elle a édité sur cédérom
- la région Languedoc-Roussillon a monté un centre de documentation dédié à l'enfance
- la région Midi-Pyrénées a mis en place un système d'aide à la librairie.

Mais quelles que soient les missions poursuivies, tous ont dû initier des partenariats, travailler en coopération locales et interrégionales. Les CRL ont une vocation de "moteur coopératif" dans une région sans lequel aucune de ces missions ne pourrait se dérouler. En outre, ces associations ont permis une prise en compte de la vie littéraire et culturelle par les collectivités locales. Elles sont maintenant des acteurs importants du livre et de la lecture en région, susceptibles de développer des

synergies interprofessionnelles et de contribuer à la structuration de l'aménagement culturel du territoire.

1.2- Le contexte

Un Centre régional des Lettres est une association dont le champ d'action est une région française. Comme toute association, ses objectifs devraient donc être fixés par ses statuts, et ses moyens d'action déterminés par ses ressources.

Or, ses objectifs sont limités à un secteur d'activités et à un champ géographique précis, le domaine de l'écrit, à savoir, les lettres, les livres, la lecture, la vie littéraire, dans le cadre d'une région française. Et ses ressources proviennent principalement d'une double subvention :

- celle de l'Etat, par la déconcentration de crédits d'aide auprès des DRAC
- celle de la Région, qui peut subventionner jusqu'à 70-75% du budget total du centre.

Ce double parrainage financier ne peut être oublié par l'association lors de la définition de ses objectifs. Ainsi, quand un conseil régional soutient fortement le CRL, celui-ci peut faire l'objet d'un contrat de plan Etat-Région, comme cela a été le cas pour le Centre régional de Basse-Normandie en 1994 par exemple. L'association ne peut alors négliger les orientations ou les volontés culturelles de la Région.

Le contexte dans lequel un CRL évolue se définit donc généralement comme : une association loi 1901, agissant dans le cadre géographique d'une région et dans le domaine littéraire avec une dépendance financière vis-à-vis de l'Etat et de la Région.

Cependant, il existe quelques exceptions - la région Languedoc-Roussillon - où le conseil régional est, de fait, un organisme de tutelle puisque le CRL est devenu un service à part entière du conseil régional. Et les CRL de Champagne-Ardenne et de Picardie, qui n'ont pas de personnalité morale, et font partie de leurs offices culturels régionaux respectifs.

1.3- Les partenaires

Avec qui et **pour** le compte de qui un CRL travaille-t-il ?

Un CRL travaille en coopération **avec** des institutions d'Etat ou ses représentants :

- Ministère de la Culture
- Direction du livre et de la lecture (DLL)
- Direction régionale des affaires culturelles (DRAC)

- Centre national du livre (CNL)

des institutions régionales et locales :

- Conseil régional
- Conseil général
- Collectivités locales

Des partenaires locaux publics ou privés :

- bibliothèques municipales, départementales et universitaires
- archives, musées, centres de documentation
- associations culturelles
- centres de formation

Parfois, les partenaires viennent même de l'étranger dans le cadre de manifestations particulières. Ainsi, les ambassades des cinq pays nordiques en Basse-Normandie pour la manifestation internationale *Les Boréales de Normandie* renouvelée depuis sept ans ; ou en Rhône-Alpes, les partenaires italiens ou suisses pour le concours de nouvelles avec Turin ou la manifestation *Lettres frontières* avec la Suisse romande.

Un CRL travaille directement **pour** les professionnels du livre et de la culture de sa région, et à travers eux, **pour** le grand public, même s'il n'est pas sa cible prioritaire. Les professionnels peuvent être répartis dans deux grandes classes : les producteurs et les diffuseurs.

Les producteurs regroupent principalement les auteurs et les éditeurs, partenaires dans la vie d'un CRL à différents titres :

- soit au titre du soutien à la création et à l'édition qui figure dans les missions de bon nombre de CRL
- soit parce qu'ils participent aux manifestations du CRL (rencontres littéraires, résidences d'écrivains, ateliers d'écriture, salons du livre)

A leur égard, le CRL engage des actions de soutien, de diffusion d'ouvrages ou d'information sur leur production.

Les diffuseurs comprennent principalement les libraires et les bibliothécaires.

Libraires et bibliothécaires sont partenaires du CRL par :

- leur accueil d'auteurs et d'éditeurs dans leurs établissements pour des débats-signatures,
- la mise en vitrine ou en présentation d'ouvrages à petit tirage.

Les bibliothécaires sont partenaires à un autre titre :

- en tant que co-producteurs d'animations, d'opérations lecture

- mais surtout d'opérations plus vastes tels le microfilmage d'une presse régionale ou la constitution d'un catalogue collectif régional. Dans le cadre des deux dernières opérations citées, ils sont des partenaires à part entière dans la mesure où ils sont *à la fois* les fournisseurs du matériel ou de l'information traités par le CRL, et les bénéficiaires de ces opérations coopératives.

Néanmoins, sur le terrain, la distinction entre les bénéficiaires et les partenaires n'est pas toujours si aisée à déterminer. Car un CRL travaille tout à la fois **avec** et **pour** des professionnels, **avec** et **pour** des institutions, le rôle des uns et des autres variant selon l'action, la manifestation ou le service mis en place par le centre régional.

1.4- Le public

A destination de qui ont lieu les actions d'un centre régional ?

Dans la mesure où il n'existe pas une étude sociologique générale du public des centres régionaux, le définir peut sembler aléatoire. Malgré tout, ces structures ont une connaissance partielle, bien qu'imprécise, de leur public :

- d'une part, grâce aux fréquentations des manifestations régionales.

Mais cette vision reste intuitive, car fondée sur la connaissance individuelle des participants, et ne s'appuie sur aucun recensement ou comptage précis. A ce sujet, on peut d'ailleurs se demander *qui* assiste à la manifestation : le professionnel, représentant de son institution ? Ou le citoyen, à titre privé, amateur de lettres ou de spectacles ?

- d'autre part, grâce aux abonnements au journal qu'elles éditent.

En effet, beaucoup de centres produisent et diffusent un journal de liaison recensant les rendez-vous, manifestations et activités traitant ou se rapportant aux livres, aux lettres et à la lecture, sous quelque forme que ce soit (théâtre, cinéma, expositions). Ce bulletin, souvent trimestriel et gratuit, est largement diffusé par dépôt dans les lieux publics comme les bibliothèques, mais aussi par abonnement sur simple demande. La consultation rapide du fichier des abonnés permet de se rendre compte que, de nouveau, les distinctions ne sont pas toujours simples à établir. Car parmi les abonnés figurent aussi bien, à titre privé, les professionnels du livre, des auteurs aux bibliothécaires en passant par les éditeurs ou les libraires, que les institutions qu'ils représentent. Viennent s'y ajouter :

- les professionnels des différents secteurs de la culture, ponctuellement partenaires

- un public que l'on pourrait baptiser « les amateurs des lettres », assidus aux différentes manifestations littéraires
- un public d'érudits, de chercheurs, d'étudiants, attirés par les outils bibliographiques mis à leur disposition
- un public attaché au patrimoine écrit d'une région, amateur des expositions de livres précieux, du mois du patrimoine.

Comme on le constate, tant au niveau des partenaires que du public, il est malaisé de cerner les uns et les autres pour différentes raisons :

- les partenaires sont amenés à être à la fois les coproducteurs, les bénéficiaires et les diffuseurs des services et informations d'un CRL
- le public visé par les missions variées des CRL est double : professionnels et grand public
- le recensement de ce public est quasi inexistant
- pour certains professionnels du livre (bibliothécaires notamment) il existe un rapport complexe au CRL dû à leur double statut de représentant d'une institution et de citoyen.

A cette complexité relationnelle et cette dichotomie du public, s'ajoute la méconnaissance de celui-ci, insuffisamment recensé et dénombré. Sans doute sera-t-il toujours difficile de connaître le public dans sa globalité. On peut cependant supposer que cette part inconnue est composée « d'aficionados » des lettres mais sans véritablement savoir ce qu'ils attendent d'un centre régional ou de ses manifestations littéraires.

On verra plus loin que l'ensemble de ces critères – rôles multiples, dichotomie, méconnaissance, complexité - peut être un handicap pour un CRL quand il décide d'ouvrir un site Web en combinant ces éléments divergents.

2- Le CRL de Basse-Normandie²

2.1- Présentation du Centre régional des Lettres

2.1.1- Historique et missions

En 1987, à l'initiative de la DRAC et du Conseil Régional, est créée l'agence de coopération CORAIL (Coopération régionale pour l'animation et l'information dans le domaine du livre en Basse-Normandie). Les réalisations des premières années se développent en direction du patrimoine écrit régional avec une politique de microfilmage de la presse ancienne. En 1989, une enquête sur les fonds patrimoniaux de trente trois établissements documentaires donne lieu à la publication d'un inventaire des ouvrages imprimés avant 1850.

En 1994, un contrat de plan est conclu entre l'Etat et la région Basse-Normandie pour la création d'un CRL, 6 MF constituant la contribution globale du ministère de la Culture. L'agence de coopération CORAIL fusionne alors avec le Fond d'Aide à la Création Littéraire (FACL). Une nouvelle association est créée. Devenue CRL, l'ancienne agence voit ses missions de coopération entre bibliothèques élargies à la vie et à l'économie littéraire. En 1996, l'attachée culturelle du Conseil Régional, assistée du directeur de l'ancienne agence de coopération, devient directrice du centre. En 1999, l'équipe se compose de onze personnes.

Les missions du CRL de Basse-Normandie sont variées mais peuvent se regrouper sous trois chapitres : patrimoine, vie littéraire et économie du livre.

- « **Patrimoine** » recoupe les anciennes missions de l'agence CORAIL : coopération entre bibliothèques, sauvegarde et valorisation du patrimoine écrit. Dans ce cadre, le CRL a publié sur cédérom un catalogue collectif des fonds anciens régionaux intitulé *Livres anciens et documentation régionale en Basse-Normandie* en 1996. Les projets actuellement à l'étude sont la mise en place d'une base de données régionales des livres anciens et un projet de bibliothèque numérique des œuvres du patrimoine.

- « **Vie littéraire** » correspond aux actions en faveur du développement de l'écrit. Ce secteur a notamment intégré, début 1999, la manifestation phare de la région, *Les Boréales de Normandie*, semaine de conférences, rencontres, écriture et lectures croisées sur la littérature nordique.

² Pour une présentation plus détaillée, voir l'annexe I intitulée *Le Centre régional des Lettres de Basse-Normandie : rapport de stage*.

- « **Economie du livre** » concerne le soutien à la création et la diffusion de l'écrit. En dehors des aides traditionnelles, le CRL publie un *Répertoire des éditeurs de Basse-Normandie*, soutient des venues d'écrivains ou participe à des résidences d'écrivains avec le Parlement international des écrivains (P.I.E.).

Enfin, dans le cadre de sa mission d'information, le Centre régional publie un journal trimestriel, *Livre / Echange*.

2.1.2- Le contexte

Le CRL de Basse-Normandie est une association qui tire ses principales ressources de la double subvention de la Région et de l'Etat. En 1998, le budget du CRL s'est élevé à 4 MF, soit 69% de subventions de la Région, 25% de l'Etat, et 6% d'organismes divers³. Les ressources du CRL sont parfois complétées par :

- des participations financières d'autres organismes s'intéressant aux missions et actions du centre
- les cotisations des collectivités bénéficiant du service des livres-cassettes
- les ressources résultant de ses activités de publication.

Association loi 1901, le CRL est administré par un Conseil d'administration assisté des trois comités techniques « Patrimoine », « Vie littéraire » et « Economie du livre ». Le Conseil d'administration définit la politique générale du CRL, établit son budget, élit en son sein un bureau obligatoirement composé d'élus régionaux.

2.1.3- Les partenaires

L'article 3 des statuts du CRL définit ses moyens d'actions : « *l'association agit par ses moyens propres, soit par convention avec différents partenaires : Etat, collectivités publiques, associations, institutions œuvrant dans le domaine du livre et de la lecture, personnes privées* ».

Les partenaires d'Etat, régionaux ou locaux du CRL sont ceux présentés dans le cadre général de fonctionnement d'un CRL. En Basse-Normandie, le premier et le plus important des partenaires est le Conseil régional de Basse-Normandie, qui aide et soutient la plupart des actions du CRL.

Localement, le CRL travaille en partenariat avec d'autres structures culturelles régionales (bibliothèques, musées, archives, artothèques, associations culturelles,...) et des partenaires privés (librairies, radio et télévision locales) pour soutenir et organiser des manifestations et monter des projets. Un de ses nouveaux partenaires

³ *Rapport d'activité 1998* du CRL de Basse-Normandie.

potentiels est l'Institut Mémoire d'Édition Contemporain (IMEC) qui s'installe à Caen en tant que centre culturel de rencontres.

2.1.4- Les publics

Son public est principalement composé des professionnels du livre et de la culture, et d'un public d'amateurs des lettres. De ceux-là, le CRL a une vision partielle grâce aux abonnés de son journal *Livre / Echange* (2500 abonnés), au chiffre d'audience (40 000 auditeurs) transmis par la télévision régionale lors de la retransmission de la rencontre littéraire *Hors Sujet*⁴, au nombre de personnes présentes aux diverses manifestations.

Mais une partie reste méconnue : celle constituée de tous les lecteurs anonymes de son journal, qu'il diffuse en libre accès dans les lieux publics. Pour celle-ci, seules des suppositions peuvent être faites, mais sans aucune certitude ni possibilité de confirmation.

2.2- Quel outil pour améliorer coopération, information et connaissance du public ? La problématique du CRL de Basse-Normandie

2.2.1- Améliorer

En 5 ans d'existence :

- le CRL a mis sur pied et mené beaucoup d'actions culturelles dans le secteur de la « Vie littéraire », dont certaines originales ou innovantes⁵
- il est toujours resté à l'écoute des avancées technologiques, n'hésitant pas à se les approprier pour mieux accomplir ses missions (catalogue collectif régional sur cédérom, ébauche d'un premier site Web en 1996)
- il s'est doté d'un outil de communication avec son journal d'information, et a organisé, en collaboration avec la télévision régionale, une émission littéraire *Hors sujet*.

De même, le CRL a su montrer ses compétences et ses capacités d'innovation tant aux élus qu'aux professionnels et à leurs publics :

- en créant des manifestations littéraires reconnues
- en sachant être un élément fédérateur des professionnels
- en intégrant les nouvelles technologies.

⁴ *Hors Sujet* est un débat public réunissant des auteurs autour d'une question d'actualité littéraire

⁵ Pour plus d'informations sur les actions du CRL, voir l'annexe I *Le Centre régional des Lettres de Basse-Normandie : rapport de stage*.

Mais en fournissant un travail de qualité, il suscite d'autres attentes, d'autres demandes, d'autres exigences. Il lui faut donc se renouveler et évoluer en permanence :

- pour apporter de nouvelles facilités de consultation de l'information
- pour conserver son rôle de collecteur et diffuseur d'information
- pour créer de nouveaux services
- pour rester le moteur coopératif des professionnels
- pour développer de nouvelles synergies régionales.

C'est pourquoi le CRL s'est demandé en 1999 :

- comment améliorer collecte et diffusion d'information ?
- comment renforcer une coopération professionnelle ?
- comment mieux satisfaire l'ensemble des usagers ?

d'une part, en s'appuyant sur nos forces et les opportunités qui s'offriraient à nous, d'autre part, en compensant nos faiblesses pour rester compétitif dans le contexte culturel et technologique régional.

Les deux principales faiblesses⁶ du CRL sont :

- une *image fragmentée* au travers de nombreuses actions sans lisibilité identitaire commune. Par contre-coup, mesurer l'impact global du CRL devient difficile
- une *complexité des rapports* entre les rôles de chacun à l'intérieur et à l'extérieur du CRL ; rapports individu/professionnel, rapports professionnels/grand public, rapports « Animation littéraire »/« Patrimoine » au sein des missions comme au sein de la politique du CRL⁷.

Les principales forces du Centre régional sont également au nombre de deux :

- une *compétence reconnue* de l'équipe du CRL, tant par le public ou les élus que par les professionnels de la culture qui n'hésitent pas à monter des projets avec elle
- une *adaptation aux technologies* que le CRL n'a jamais hésité à s'approprier pour améliorer le développement de ses missions.

⁶ Pour un développement plus complet, voir l'annexe II intitulée *Faiblesses et forces du CRL*.

⁷ Pour les rapports « Animation littéraire/Patrimoine » voir l'annexe I *Le Centre régional de Basse-Normandie : rapport de stage*.

Conscient de ses atouts et de ses difficultés, le CRL s'est demandé quelle solution mettre en œuvre pour, tout à la fois

- renforcer ses forces et minimiser ses faiblesses ?
- conforter son rôle de collecteur et diffuseur d'information ?
- maintenir et renouveler une coopération régionale des professionnels ?
- répondre aux besoins d'informations culturelles du public ?

Après réflexion, et compte-tenu :

- du dynamisme technologique de certains professionnels et animateurs du livre régionaux (bibliothèque de Lisieux, Editions Cactus parmi d'autres)
- de la volonté des élus de suivre les avancées des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)
- de la richesse culturelle environnementale

l'étude d'un outil type Web s'impose rapidement comme une des rares solutions capable de concilier tous les paramètres préexistants.

2.2.2- Le Web, une solution possible ?

Au-delà et malgré la technique qu'il représente, le Web est, en premier lieu, un outil de communication.

Rapidement défini, il est l'outil qui permet « de savoir tout, tout de suite, sur tout ». Comme dans une bibliothèque, on y butine, on y rencontre des ressources inattendues, on y trouve ce que l'on cherche quand on en comprend les codes ; on peut même se faire envoyer l'information que l'on désire. Analogie séduisante aux yeux des professionnels, mais pas suffisante pour se lancer dans l'aventure. Car le Web, c'est aussi une ouverture sur les autres et un enrichissement mutuellement partagé. S'afficher sur le Web, c'est avoir de l'information de qualité et pertinente à offrir et à entretenir en permanence.

En quoi l'outil Web peut-il être une réponse possible pour le CRL de Basse-Normandie ?

- parce que le Web est un outil de grande audience,
- parce que le Web diffuse en ligne et en temps réel une information à jour,
- parce que le Web permet l'actualisation des informations par son détenteur au bénéfice de tous,
- parce que l'interactivité du Web permet un travail collaboratif,

il est l'outil qui peut permettre au Centre régional :

- d'améliorer la connaissance de son public et de l'élargir,

- d'offrir en ligne un service d'information sur toutes les manifestations littéraires de la région,
- de développer des outils d'information ou des services bibliographiques performants et réactualisables aux professionnels,
- de renforcer une coopération régionale des professionnels du livre et de la culture.

Il lui permettrait également :

- d'afficher une meilleure lisibilité de son image
- de diminuer les coûts de diffusion de son journal d'information
- d'assurer un meilleur archivage de ses diverses publications
- d'élaborer un contexte favorable au développement des missions actuelles et de missions futures en phase avec l'aménagement culturel et technologique du territoire régional.

A cela s'ajoutent deux éléments :

- un site Web n'est pas une idée totalement neuve pour le Centre régional des Lettres
- le cédérom *Livres anciens et documentation régionale en Basse-Normandie* nécessite une mise à jour. Quelle solution technique retenir ?

En 1996, un premier site fut rapidement mis en place, mais relevait plus d'une réponse de type « plaquette de présentation » que d'un Web évolutif. Faute de temps, de personnel et de moyens, ce premier site ne fut pas entretenu. Précurseur, il constituait pourtant l'embryon d'un possible Web de seconde génération, dynamique et orienté vers un travail collaboratif conforme à l'esprit des missions du CRL. Il a d'ailleurs été la base de réflexion du Centre en 1999 quand ce dernier s'est interrogé sur les moyens à mettre en œuvre pour améliorer la lisibilité de ses actions et de ses services d'information.

Le cédérom – catalogue collectif régional – édité en janvier 1997, comportant environ 70 000 notices localisées, et riche d'une iconographie de qualité (enluminures, dessins, photos, cartes ...) nécessite une mise à jour. Car la base, en deux ans s'est gonflée de plus de 20 000 notices en attente sur le serveur du CRL. Deux solutions techniques sont envisagées : rééditer un cédérom ou profiter de cette nécessité pour renouveler le site Web moribond. Une étude de faisabilité et de comparaison des coûts est effectuée.

La décision de réalisation d'un site Web, avec mise en ligne des notices de la totalité du catalogue, est annoncée à l'assemblée générale de l'association le lundi 10

mai 1999. « Une base de données (...) que le CRL est en mesure de mettre à la disposition du public. Le développement très rapide de l'Internet et la connexion probable de nombreuses bibliothèques nous incitent à rendre possible l'interrogation en ligne de ce catalogue dès l'an 2000. Cette disponibilité du catalogue sur Internet nous permettra de faire connaître au public les nouvelles acquisitions des bibliothèques⁸ (...) »⁹.

En juin, la conception démarre avec l'espoir que le site sera ouvert pour la mi-septembre, au plus tard pour la fin octobre.

Ce site Web sera un outil de référence pour les professionnels et un service d'information pour le public. Ce site devra être évolutif, dynamique, doté de bases de données et de moteurs de recherche. Le CRL fixe haut la barre de ses exigences.

C'est un pari risqué que se lance le CRL ; nous verrons par la suite que les délais, les formes, les relations... ne sont pas toujours si simples, et que difficultés de communication et techniques retardent rapidement un projet.

⁸ Extrait des « projets d'activités 1999 » dans le rapport de l'Assemblée générale du Lundi 10 mai 1999 du CRL de Basse-Normandie.

⁹ En livres anciens, pour l'alimentation de la base bibliographique régionale.

3- La démarche de conception

Pour réussir un site Web, qu'il soit visité régulièrement et fidèlement, qu'il figure dans les signets des internautes, il faut prendre le temps de la réflexion, respecter une démarche de construction, assurer une promotion efficace, entretenir le site. Bref, suivre des étapes logiques sans en sauter ou en négliger. Quatre d'entre elles sont primordiales et doivent faire l'objet d'une réflexion approfondie et d'une méthodologie stricte. Ce sont :

- la définition des objectifs et du public cible
- la sélection du contenu et l'aspect visuel du site
- les choix techniques de mise en œuvre
- la promotion et le référencement.

Le but de ce travail n'étant pas de décrire la mise en place générale d'un site Web, ces quatre étapes sont citées pour mémoire, et parce qu'elles serviront de point de référence pour l'étude de la démarche du CRL. Une annexe¹⁰ détaille plus largement ces étapes.

Néanmoins, il a semblé important de citer ces étapes en préliminaire, car, sans elles, l'élaboration d'un site et sa réussite ne peuvent aboutir.

3.1- La démarche de conception du CRL de Basse-Normandie

Il a semblé intéressant de s'interroger sur la démarche suivie par le CRL de Basse-Normandie afin de savoir si la réalisation d'un site se déroulait sans trop de difficultés ; ou si la méthodologie draconienne préconisée par la majorité des auteurs d'ouvrages sur la conception d'un site Web se révélait absolument nécessaire. Pour plagier *Arnaud Le Guelvouit*, quel fossé entre « la théorie et la pratique¹¹ » ?

Dans le paragraphe 2.2.2 de la partie sur le CRL, l'existence d'un premier site a été signalée. Rapidement élaboré en fonction des techniques de l'époque, ce Web était en fait un « site plaquette », totalement statique. Non entretenu, il est resté tel qu'à sa conception durant trois ans.

¹⁰ *Les étapes clés de la construction d'un site Web et Glossaire*, annexe III.

¹¹ *Comment concevoir un service Web : de la théorie à la pratique*. Voir bibliographie, partie Monographies.

En 1999, deux activités du CRL vont reposer la question du Web :

- d'une part, le catalogue collectif régional édité jusque là sous la forme de cédérom nécessite une mise à jour
- d'autre part, le personnel en charge du festival *Les Boréales de Normandie* souhaite mettre en ligne l'agenda des nombreuses manifestations prévues pour la seconde moitié du mois de novembre.

La conjonction de ces deux éléments va précipiter la conception d'un nouveau site.

Après la rédaction d'un cahier des charges et le lancement d'un appel d'offres, une société locale est retenue. Entre mai et juin, le projet se met en place avec une ouverture prévue pour mi-septembre. La direction résume en quatre grands axes les objectifs du site :

- 1- créer un site dynamique autre qu'un « site plaquette »
- 2- offrir un outil aux professionnels
- 3- proposer un lieu de consultation aux amateurs des lettres
- 4- doter le CRL d'une meilleure lisibilité

Objectifs et public cible – professionnels du livre et amateurs des lettres – sont définis par le CRL qui s'appuie sur sa perception des besoins, sa connaissance intuitive des uns et des autres, et non sur une enquête préliminaire. Les objectifs 2 et 3 sont indirectement le reflet de la direction « bicéphale » du Centre régional, et de l'équilibre permanent qu'il faut maintenir entre « Patrimoine » et « Vie littéraire », entre la coopération professionnelle et le service au public¹².

Un organigramme¹³ du site s'élabore peu à peu avec la contribution de toute l'équipe en fonction du domaine d'activité de chacun et des rencontres avec le prestataire. Le CRL choisit de reprendre les six verbes qui constituaient l'ossature du site précédent et structurent sa communication depuis quatre ans :

- inventer - valoriser - soutenir
- informer - partager - participer

Le recensement et la réécriture de documents pour le site sont menés, tandis que cinq bases de données sont définies :

- personnes - structures - manifestations
- livres - articles.

¹² Voir section 2.2- *Quel outil pour améliorer coopération, information et connaissance du public ?* et l'annexe I : *Le Centre régional des Lettres de Basse-Normandie : rapport de stage.*

¹³ Voir l'annexe IV : *Organigramme du site Web du CRL de Basse-Normandie.*

Au cours de l'été, une première ébauche du site déclinant la charte graphique du CRL est proposée et les premiers fichiers texte intégrés malgré une activité ralentie. Néanmoins, dès le mois de septembre, il apparaît évident que l'échéance fixée pour l'ouverture devra être reculée jusqu'à mi-octobre. Les premiers tests faits en interne courant septembre :

- mettent en évidence chez le prestataire des dysfonctionnements dans la gestion d'équipe, un manque de rigueur dans le développement du site, et, parfois, une incompréhension vis-à-vis des attentes du CRL ou de ses missions
- démontrent à la direction du CRL la nécessité d'un comité de pilotage, inexistant jusqu'alors, de réunions de coordination et d'une planification contractuelle avec le prestataire. Parallèlement, la désaffection du personnel en charge des *Boréales de Normandie* (trois personnes) totalement pris par l'organisation du festival, accentue les difficultés rencontrées.

Un « comité de pilotage »¹⁴ informel ou « groupe de travail » coordonné par le directeur adjoint, est mis en place et procède à des tests systématiques et réguliers du site, suivis de réunions de réflexion. Toute modification envisagée est discutée avant d'être demandée, et des bilans écrits recensant les améliorations à apporter sont régulièrement envoyés au prestataire. Celui-ci vient par deux fois discuter directement au CRL avec le « comité de pilotage » et le directeur adjoint, puis un interlocuteur privilégié, à l'écoute et compétent, sert de relais. Mieux cadré, le développement du site s'accélère chez le prestataire, tandis qu'un gros travail de saisie de textes est réalisé au CRL par le « comité de pilotage ».

Mi-novembre, à quelques jours du lancement du festival *Les Boréales de Normandie*, l'ouverture du site est officiellement annoncée, par voie de presse et liste de diffusion (*Biblio-fr*)¹⁵. Le site n'intègre pas encore le catalogue collectif en direction des professionnels, mais il présente un agenda complet des manifestations littéraires et du festival en cours. Globalement, il correspond aux quatre objectifs fixés à l'origine. En outre, même s'il manque le catalogue collectif, le nouveau site développe une arborescence structurée, présente une ergonomie et une navigation efficaces, offre des informations détaillées.

¹⁴ Composé du directeur adjoint, deux chargés de mission, un membre des « *Boréales* » et moi-même. Voir annexe V pour connaître plus précisément le travail de chacun.

¹⁵ Voir en annexe VI le message envoyé par M. Desgranges, directeur adjoint du CRL de Basse-Normandie

3.2- Les délicates relations avec le prestataire : de la théorie à la pratique

Selon la théorie, quatre axes principaux structurent la conception d'un site Web

- définition des objectifs et du public cible
- sélection du contenu et présentation visuelle
- choix techniques
- promotion et référencement

Mais la pratique démontre que cela ne se révèle pas toujours si simple pour l'organisme demandeur et le prestataire.

Avec du recul, il semble clair qu'à ses débuts, le développement du site a manqué d'une organisation rigoureuse, au CRL comme chez le prestataire.

Le CRL n'a pas eu une véritable gestion de projet, au sens strict du terme, et n'a pas rigoureusement suivi toutes les étapes de réalisation d'un site, telles que conseillées :

- en dehors d'un cahier des charges assez réduit et d'un organigramme du site, peu de documents contractuels ont été établis entre le CRL et le prestataire¹⁶. Les principaux échanges ont été oraux (réunions et téléphone), et éventuellement confirmés par un courrier électronique. Les premiers bilans écrits et systématiques de l'état de développement du site n'apparaissent que fin septembre
- aucun calendrier planifiant les étapes de développement n'a été fixé à l'origine ou lors du passage du marché
- la conception a souffert jusqu'à fin septembre d'un flottement dans la coordination des contenus que chacun dans l'équipe du CRL voulait voir figurer sur le site

Le prestataire, quant à lui, a manqué de méthode et de rigueur dans la gestion de son équipe et de son travail :

- en se dispersant entre les tâches, sans qu'un chef d'équipe coordonne personnel et travail
- dans les corrections demandées, il est apparu une absence de systématisme dans le travail (une erreur corrigée à un niveau mais pas à tous les niveaux de l'arborescence)

¹⁶ Par opposition, voir l'annexe VII : *Charte technique – développement de site Internet*, document que remet un prestataire caennais consulté à chacun de ses clients avant toute conclusion définitive d'un marché. Cette charte est un document fourni parmi d'autres lors de l'étape de réflexion.

Malgré tout, le site livré se révèle globalement réussi, chaque défaillance ayant heureusement trouvée une parade :

- un calendrier imprécis mais une date butoir fixée dès l'origine du projet
- une absence de méthode et de rigueur du prestataire mais une vision claire des objectifs à atteindre, un « comité de pilotage » attentif, des compétences techniques ; et les exigences précises du directeur adjoint
- une défaillance du personnel du festival, une absence de réunions d'équipe régulières et de rédaction de documents mais un « comité de pilotage » informel et des tests répétés.

Pourtant, en dépit des retards accumulés – ouverture prévue mi-septembre, ouverture définitive mi-novembre – et de l'absence d'une gestion de projet rigoureuse, la quasi-totalité du projet a abouti, avec une cohérence de l'ensemble des informations mises en ligne. Lors de l'ouverture, seuls le référencement et une large promotion du site n'étaient pas en place, si la comparaison est faite avec les quatre points clés cités en tête de section.

3.3- Bilan de la démarche du CRL

Dans un premier temps, la réalisation idéale d'un site Web a été succinctement présentée afin d'avoir un élément de référence. Dans un second temps, la réalisation concrète d'un site a été brossée à grands traits, avec ses difficultés et ses réussites. Quels enseignements tirer de cette comparaison quant à une démarche de conception pour un CRL ?

Dans la gestion de ce projet particulier, il est évident qu'il y a principalement eu :

- une mésestimation de l'investissement temps lors de la phase de réflexion sur le contenu
- une absence de planification rigoureuse de l'ensemble du projet.

A l'inverse, si un site de qualité a pu ouvrir dans un délai raisonnable, c'est bien grâce :

- à l'investissement humain d'une équipe qui a eu à cœur de mettre en ligne un site cohérent et satisfaisant pour ses publics
- à la mise en place d'une méthodologie de travail du « comité de pilotage » informel mis sur pied en septembre.

De l'étude de ce cas concret, il peut être déduit qu'un site Web ne se crée pas par effet de mode. Conception et réalisation doivent pouvoir s'appuyer sur une équipe solide, prête à s'investir, en sachant qu'un site est un projet de longue haleine, jamais fini, toujours à renouveler.

Avant même le démarrage du projet, organiser un comité de pilotage est indispensable afin de :

- mettre en place une méthodologie de construction
- contrôler son application
- superviser le développement du site Web

Ce comité réfléchira également aux aspects matériels, financiers, humains, sans sous-estimer l'investissement hommes-temps nécessaire. Il n'hésitera pas à se faire aider d'un consultant si cela s'avère utile. Une planification rigoureuse du travail avec mise en place d'un calendrier précis de chaque étape facilitera la gestion du développement et permettra de cadrer le moindre dérapage du projet.

Mais surtout, impérativement, un **chef de projet** sera désigné. Son rôle est capital pour une bonne conduite de conception, de réalisation puis de suivi du site. Il sera responsable de la globalité du projet, et aura pour missions :

- d'être l'interface entre l'organisme et le prestataire de services
- de veiller à la réalisation du calendrier
- de suivre le bon déroulement de chaque étape (évaluations, tests, validation)
- d'être à l'écoute des demandes de l'organisme mais aussi du public cible
- de valider et garantir la fiabilité des informations

Chef de projet est un travail à plein temps, qui ne peut qu'être difficilement assumé par un membre de l'équipe en plus de son travail quotidien.

Ce n'est pas ainsi qu'a fonctionné le CRL de Basse-Normandie. Une partie de ses soucis est sans doute liée à ce manque de chef de projet investi à plein temps pour le site. Mais cela serait tout aussi vrai pour n'importe quelle autre institution qui se lancerait dans la création d'un site Web. C'est également vrai pour tout prestataire de services Web : lui aussi doit mettre en place un chef de projet qui coordonne les différentes étapes de conception et de réalisation. Ces deux chefs de projet joueront un rôle « d'interfaces humaines » d'une équipe à l'autre. La coordination du projet n'en sera que facilitée.

Car cette analyse, faite à partir d'un cas particulier, démontre qu'il existe des règles généralistes applicables à tous, que l'on soit CRL, association culturelle, bibliothèque ou tout autre organisme, y compris prestataire. Elles tiennent en quelques points :

- constituer un comité de pilotage et nommer un chef de projet
- évaluer l'opportunité du projet (objectifs, public, investissements humains, financiers et de temps)

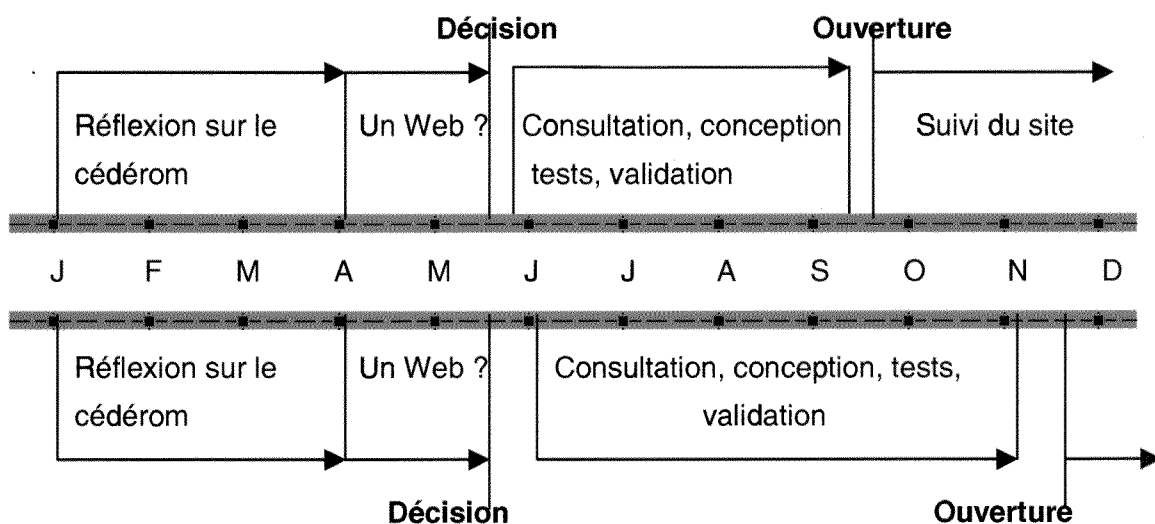
- définir une méthodologie et planifier la réalisation
- évaluer, tester, valider la réalisation.

Sans oublier ce dont il faut être le plus conscient :

- un site Web, fondé sur des cycles de vie itératifs, est une tâche de tous les instants, souvent contraignante, mais riche en travail d'analyse et de collaboration.

SCHEMA TEMPOREL CONCEPTION / REALISATION

Calendrier prévisionnel



Calendrier réel

Tableau des étapes et calendriers prévisionnel et réel

Calendrier prévisionnel	Mois	Calendrier réel
<ul style="list-style-type: none"> ☒ Mettre en place le festival pour la mi-novembre 	janvier février mars	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Intégration des trois personnes chargées des <i>Boréales de Normandie</i> ☒ Réflexion sur la mise à jour du cédérom
<ul style="list-style-type: none"> ☒ Prendre une décision technique pour le cédérom 	avril-mai	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Estimation des coûts d'un nouveau cédérom et d'un site Web ☒ La conception d'un site est retenue
<ul style="list-style-type: none"> ☒ Mener la rédaction du cahier des charges et la consultation d'offre ☒ Retenir un prestataire ☒ Démarrer le site 	juin	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Rédaction du cahier des charges ☒ Consultation de trois sociétés ☒ Une société locale est retenue et les premiers contacts ont lieu ☒ La charte graphique est remise au prestataire
<ul style="list-style-type: none"> ☒ Retenir une maquette ☒ Saisir un maximum de données 	juillet-août	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Le CRL recense ou réécrit les informations futures du site, prépare l'iconographie, rencontre le prestataire ☒ Une première maquette graphique et structurelle s'ébauche ; des fichiers texte sont reversés
<ul style="list-style-type: none"> ☒ Venue d'une stagiaire ☒ Procéder aux derniers tests de validation ☒ Promouvoir le site ☒ Ouverture mi-septembre 	septembre	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Arrivée de la stagiaire ☒ La maquette graphique doit être revue ☒ Des corrections sont amenées dans les fichiers reversés ☒ L'outil de gestion doit être amélioré ☒ Un comité de pilotage est mis en place ; le site est contrôlé quotidiennement ; des bilans réguliers sont faits
<ul style="list-style-type: none"> ☒ Pages spéciales pour le festival <i>Les Boréales de Normandie</i> ☒ Scannerisation des documents iconographiques 	octobre	<ul style="list-style-type: none"> ☒ La coordination s'améliore ☒ Le graphisme est stabilisé ☒ Stagiaire et personnel du CRL mènent un gros travail de saisie de documents ☒ L'outil de gestion s'affine pour une utilisation simple et performante
<ul style="list-style-type: none"> ☒ Enrichissement progressif de la base 	novembre	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Ouverture du site le 16 novembre ☒ Bien que réussi, il est incomplet (catalogue collectif régional, iconographie, annuaires à mettre à jour) ☒ La stagiaire quitte le CRL
<ul style="list-style-type: none"> ☒ Mise en ligne du catalogue régional 	décembre	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Le site s'enrichit peu à peu, mais le catalogue régional est absent

4- Autres CRL, autres sites ?

J'ai jusqu'ici étudié pourquoi et comment le CRL de Basse-Normandie avait réalisé un site Web. Il serait maintenant intéressant de voir si des associations similaires (agences de coopération, centre régionaux, offices du livre) ont, elles aussi, désiré figurer sur le Web, dans quels buts et de quelle façon. Suivront une comparaison des informations délivrées et une analyse qualitative. Je conclurai cette partie en tentant de dégager quels sont les contenus d'un site et envers qui.

4.1- Les sites existants

Selon le Centre national du livre (CNL), il existe vingt-huit structures régionales du livre et agences de coopération entre bibliothèques, sachant que certaines régions accueillent deux types de structures différentes. Moins d'une dizaine ont une adresse électronique. Cinq ont ouvert ou sont sur le point d'ouvrir un site.

4.1.1- Qui sont-ils ?

Il s'agit de deux centres régionaux des lettres, de deux agences de coopération¹⁷ et d'un office du livre :

- le Centre régional des Lettres de Basse-Normandie
<http://www.crl.basse-normandie.com>
- l'agence de Coopération des bibliothèques de Bretagne (COBB)
<http://www.hermine.org>
- l'agence de Coopération pour le Livre en Languedoc-Roussillon (CLLR)
<http://cllr.cines.fr>
- le Centre régional des Lettres Midi-Pyrénées
<http://www.multimania.com/crlpyren>
- l'office du livre en Poitou-Charentes
<http://assoc.wanadoo.fr/office.du.livre>

Sur ces cinq sites, quatre sont vraiment des sites d'information sur leur structure. Les missions, actions et services d'informations de celles-ci sont présentés, mis en valeur et forment les points d'accès du site. Il s'agit des sites des régions : Basse-Normandie, Languedoc-Roussillon, Midi-Pyrénées et Poitou-Charentes. Le

¹⁷ Depuis cette étude comparative effectuée de septembre à novembre 1999, un site Web, inachevé, est en ligne ; celui de ACCOLAD, association comtoise pour la lecture, l'audiovisuel et la documentation en Franche-Comté <http://www.pu-pm.univ-fcomte.fr>.

cinquième, celui de l'agence COBB, est en fait un site spécialisé, fruit d'un réseau documentaire régional sur la Bretagne et les Bretons, qui a pour objectif de signaler toutes les informations sur ce thème paraissant dans les périodiques, les études, les rapports ou les mémoires.

4.1.2- Pourquoi et comment un site Web ?

Afin de répondre au mieux à ces deux interrogations, un questionnaire¹⁸ a été envoyé à la majorité des organismes recensés par le Centre national du livre (CNL) ou la Fédération Française de Coopération des Bibliothèques (FFCB), soit un total de vingt-deux courriers (hors CRL de Basse-Normandie bien sûr). Seules cinq associations ont répondu :

- deux CRL qui n'ont pas de site et n'envisage pas d'en concevoir un dans l'immédiat (Champagne-Ardenne et Centre)
- une agence de coopération, un CRL et un office du livre qui ont déjà un site en ligne, à savoir la COBB (Bretagne), le CRL Languedoc-Roussillon et l'office du livre en Poitou-Charentes.

Compte-tenu du très faible taux de retour au questionnaire, il serait dérisoire de vouloir répondre aux deux questions posées plus haut. Par contre, en lisant les trois réponses reçues et en visualisant les cinq sites en ligne, je peux avancer une double réponse au « pourquoi un site Web pour un CRL ? » : soit pour offrir des ressources bibliographiques aux professionnels du livre, les bibliothécaires principalement ; soit pour assurer une diffusion élargie à l'information littéraire d'une région.

Quant au « comment ? », aucun élément probant ne me permet de supposer qu'il ait pu exister une démarche commune aux cinq sites en ligne.

4.2- Pour quelle information ? Analyse comparative

Afin de mieux évaluer les contenus des cinq sites dans le but de dégager des thématiques communes, une brève typologie a été établie puis synthétisée dans un tableau.

Cette typologie s'inspire des travaux qu'*Anne-Sophie André*¹⁹ a mené pour son mémoire de fin d'étude présenté en 1996 à l'Institut national des techniques de la

¹⁸ Voir l'annexe VIII intitulée : *Questionnaire sur les sites des centres régionaux des lettres et des agences de coopération*

¹⁹ *L'information culturelle : acteurs, usages et enjeux*. Voir bibliographie, partie Périodiques.

documentation (INTD). Dans cette étude, l'auteur dresse la typologie suivante d'une information culturelle hétérogène. Selon elle, il existerait :

- « *l'information-connaissance, portant sur un thème précis, permettant à un individu d'acquérir un savoir.*
- *l'information pédagogique, se caractérise par une présentation et un contenu choisis dans un but didactique.*
- *l'information récréative met en valeur l'humour et les aspects ludiques.*
- *l'information promotionnelle est destinée à faire connaître une institution, un spectacle, etc.*
- *l'information-service est généralement constituée de données assez concises.*
- *l'information-critique implique nécessairement un jugement de valeur.*
- *l'information stratégique permet aux décideurs d'orienter leurs choix. ».*

Adaptant cette liste, j'ai tenté de déterminer d'éventuels domaines d'informations prioritairement proposés par les CRL, agences de coopération et offices du livre étudiés dans le but d'ébaucher une typologie. C'est ainsi que j'ai pu dégager trois types principaux d'informations :

- **l'information bibliographique** : catalogues de bibliothèques en ligne, bases bibliographiques régionales
- **l'information service** : annuaires de bibliothèques, d'éditeurs, d'auteurs ...
- **l'information promotionnelle** : agenda des manifestations littéraires ou des formations professionnelles régionales, informations sur l'organisme, site unilingue ou multilingue.

Elles sont synthétisées dans le tableau de la page suivante.

Le nom des régions a été réduit aux initiales pour les noms composés :

- B.-N. pour Basse-Normandie
- L.-R. pour Languedoc-Roussillon
- M.-P. pour Midi-Pyrénées
- P.-C. pour Poitou-Charentes

Tableau typologique de l'information mise en ligne

(décembre 1999)

	B.-N.	Bretagne	L.-R.	M.-P.	P.-C.
Information bibliographique					
Catalogues de bibliothèques	Non	Non	Oui	Non	Non
Base bibliographique régionale	En cours	Oui	Non	Non	Non
Publications de l'organisme	Oui	Non	Oui	Oui	Non
Information service					
Annuaire des bibliothèques	Oui	Oui	Oui	Non	En cours
Annuaire d'éditeurs, d'auteurs ...	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Information promotionnelle					
Agenda	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Formation	Non	Non	Oui	Oui	Non
Journal en ligne	Oui	Non	Oui	Non	Non
Informations sur l'organisme	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Multilingue ou langue régionale	Non	Oui	Non	Non	Non

Que montre ce tableau ?

- d'une part, il confirme que les CRL* ont majoritairement choisi d'offrir aux professionnels des outils bibliographiques (information bibliographique, information service)
- d'autre part, il souligne l'importance que les CRL attachent à leur rôle de diffuseur d'information par la mise en ligne d'agendas (information promotionnelle.)

(*) : Au sujet de l'information bibliographique, je tiens à préciser que, malgré les réponses négatives pour le CRL de Basse-Normandie, celui-ci considère également importante la mise en ligne, et en temps réel, d'une base bibliographique. Malheureusement, le prestataire du site n'avait pas les compétences requises pour reverser sur le site la base de données régionale du Centre. Car celle-ci existe. Sa première version a été éditée sous forme de cédérom²⁰ en 1997 (70 000 notices de livres et périodiques). Cette base, stockée au CRL, est régulièrement enrichie en interne par de nouvelles notices fournies par les bibliothèques de la région (plus de 90 000 notices fin 1999), dans l'attente de sa prochaine mise sur le Web (début 2000).

²⁰ Livres anciens et documentation régionale en Basse-Normandie

Ce court tableau, en première lecture, laisse à croire que les cinq associations tendent à s'adresser prioritairement aux professionnels, notamment les bibliothécaires. Qui plus est, aux professionnels d'une région, au regard des bases bibliographiques ou des catalogues proposés. Ce que confirment trois responsables sur cinq des CRL étudiés : le public ciblé est celui des professionnels dans un premier temps. N'y a-t-il pas là comme un paradoxe ? Un Web régional pour un cercle restreint d'usagers ?

Mais au-delà de cette première impression, deux faits viennent infirmer cette constatation.

Tout d'abord, s'il est exact que les données recensées concernent des livres et périodiques régionaux à destination d'un public de professionnels, leur mise sur le Web accroît leur audience en les offrant à un public élargi (chercheurs, historiens, grand public) qui, auparavant, ne pouvait en prendre connaissance et les localiser aisément. De plus, le recensement établi pour constituer la base bibliographique a parfois fait figure de premier inventaire précis, permettant ainsi d'exhumer des titres insoupçonnés de tous, professionnels comme érudits ou chercheurs.

Ensuite, une lecture attentive du tableau et une consultation des sites mettent en évidence l'ouverture d'au moins trois sites : ceux de Bretagne, de Basse-Normandie et de Poitou-Charentes. Le premier, par son trilinguisme (français, breton, anglais) ; le second, par sa base auteurs permettant une recherche ciblée sur les auteurs nordiques, le troisième par l'accent porté sur la littérature de jeunesse dans la thématique de ses rubriques.

La COBB a su faire d'un thème pointu – la Bretagne et les Bretons – un site international fédérant la « diaspora bretonne » autour de son Web, en établissant les bases d'une identité et d'une histoire commune pour des individus dispersés. De plus, l'existence d'un forum renforce les possibilités de communication entre internautes.

Le CRL de Basse-Normandie, lui, s'est ouvert vers les pays nordiques, se mettant en phase avec les origines historiques de la Région, les enseignements et les recherches universitaires et le festival international de littératures nordiques se déroulant à Caen depuis huit ans.

Le CRL de Poitou-Charentes, par les thématiques retenues (jeunesse, poésie) et le public visé « *toutes les professions du livre et toute personne qui s'intéresse [...] à la région Poitou-Charentes.*²¹ », apporte, par son site, une originalité et une ouverture d'angle d'attaque du monde du livre peu fréquente. En n'identifiant pas restrictivement le site à un corps de professionnels ou à une littérature plus classique, l'office du livre

²¹ Courrier électronique de Sandra Barthélémy du 09 décembre 1999.

de Poitou-Charentes a conçu un Web attractif pour toute personne intéressée par les livres pour enfants et jeunes. La recherche graphique menée à partir des dessins et photographies illustrant les textes de présentation renforce cette attractivité.

Le second point éclairé par le tableau est la volonté des CRL d'être les diffuseurs de l'information régionale dans leur domaine : agendas des manifestations littéraires, annonce des stages de formation professionnelle, présentations de salons du livre, organisation de prix littéraires ; et même annuaires d'éditeurs, d'auteurs, de libraires pour certains. Seul le site de la COBB fait exception, très logiquement compte-tenu de la spécificité qu'il s'est défini : le dépouillement des périodiques, études, rapports ou mémoires sur la Bretagne et ses ressortissants.

Ce rapide tour d'horizon de l'information démontre donc que CRL, agences de coopération et/ou offices du livre, tout en restant dans leur esprit de travail coopératif au service de professionnels régionaux, dans le domaine des lettres, savent aller au-delà, dans un savant équilibre entre « patrimoine classique » et « vie littéraire contemporaine ».

4.3- Analyse qualitative

Dresser une brève typologie de l'information mise en ligne par les cinq sites était nécessaire mais pas suffisante pour l'étude de sites Web. Aussi sera-t-elle complétée par une analyse qualitative, également récapitulée sous la forme de six tableaux.

Les questions qui forment les cinq premières grilles d'analyse ont été reprises ou réécrites à partir de grilles d'analyse établies par *Denyse Gilbert* dans la version 2.0 de son *Guide de conception pédagogique et graphique de sites W3 éducatifs*²².

La sixième grille – spécificités culturelles - est issue d'une réflexion personnelle, car il semblait utile de tenter de définir des critères auxquels un site Web culturel ne devrait pas déroger. Cette grille n'a absolument pas la prétention d'être exhaustive.

L'échelle des réponses comprend 5 échelons : oui - suffisamment (suff) - moyen (moy) – peu – non –. Quand l'élément spécifié n'existe pas sur le site, il est mentionné « sans ».

²² <http://www.cpm.ulaval.ca/guideW3educatif>. Voir bibliographie, partie Sites sur l'Internet.

Contenu

	B.-N.	Bretagne	L-R	M-P	P.-C.
Le contenu du site est suffisamment détaillé	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
L'organisation du contenu est cohérente	Oui	Oui	Oui	Moy	Moy
Les textes sont structurés en rubriques suffisamment claires et compréhensibles	Oui	Oui	Oui	Moy	Oui
Le contenu est rédigé dans un français correct	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
La structuration du contenu suit des règles de présentation favorisant le repérage de l'information	Oui	Oui	Moy	Moy	Oui
L'information est suffisante	Moy	Oui	Moy	Moy	Oui
L'utilisation des images est efficace	Moy	Peu	Sans	Peu	Suff

Interactivité

	B.-N.	Bretagne	L.-R.	M.-P.	P.-C.
L'utilisateur a un contrôle sur son cheminement dans le site	Suff	Oui	Moy	Peu	Oui
Les rétroactions sont appropriées	Suff	Oui	Moy	Moy	Moy
Les éléments interactifs utilisés sont pertinents	Oui	Oui	Moy	Moy	Oui
Les éléments interactifs fonctionnent correctement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Ergonomie

	B.-N.	Bretagne	L.-R.	M.-P.	P.-C.
Le graphisme des pages écran est uniforme	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
La mise en page facilite la lecture	Oui	Oui	Moy	Non	Non
Les pages écran sont équilibrées	Suf	Oui	Non	Non	Non
Le choix des couleurs permet de lire facilement la page écran	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Les hypertextes sont en nombre acceptable	Oui	Oui	Moy	Moy	Oui
Différents objets multimédias sont utilisés (images, son, vidéo)	Peu images	Non	Non	Non	Peu images
Les pages écran sont lisibles à l'impression	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Les pages écran sont adaptées à une taille standard d'écran	Suff	Oui	Non	Non	Non

Evaluation technique

	B.-N.	Bretagne	L.-R.	M.-P.	P.-C.
L'adresse est facile à retenir	Oui	Oui	Non	Non	Non
Le temps de transfert des pages écran est correct	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Le site est accessible sans l'installation de «plug'in » particuliers	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
On peut imprimer les pages écran facilement (cadres, longueur texte)	Oui	Non	Non	Non	Oui
L'impression est correcte (la page est entière et lisible)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Les documents sont téléchargeables pour une impression différée	Pas aisément	Non	Non	Non	Pas aisément
Les interactions fonctionnent bien	Oui	Oui	Moy	Moy	Oui
L'équipement nécessaire pour visualiser le site est spécifié	Non	Oui	Non	Non	Non
La date d'actualisation figure sur la page d'accueil	Non	Oui	Oui	Oui	Oui

Navigation

	B.-N.	Bretagne	L.-R.	M.-P.	P.-C.
La page d'accueil présente un plan clair, une table des matières détaillée ou un menu identifiable	Moy	Oui	Oui	Oui	Non
Les choix proposés à l'intérieur des menus sont clairs	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Les regroupements à l'intérieur des menus sont cohérents	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
On peut se diriger rapidement vers une information spécifique grâce aux menus ou aux outils de la barre de navigation	Moy	Oui	Oui	Moy	Moy
Chaque page possède une barre de navigation détaillée	Moy	Oui	Oui	Non	Oui
Les icônes ou boutons de navigation sont explicites	Moy	Oui	Sans	Sans	Oui
Dans chaque page écran il est spécifié à quelle section on se trouve	Moy	Oui	Peu	Peu	Oui
On peut facilement revenir au menu principal	Suff	Oui	Oui	Moy	Moy
L'emplacement des boutons de navigation est uniforme sur les pages écran	Oui	Oui	Sans	Sans	Oui
Les liens hypertextes sont efficaces, pertinents et logiques	Oui	Oui	Moy	Peu	Oui
On peut facilement revenir à la page de base après avoir consulté un lien de cette page	Oui	Oui	Oui	Peu	Oui
L'enchaînement de différents pointeurs se fait dans une fenêtre annexe	Oui	Non	Oui	Non	Oui

Spécificités culturelles

	B.-N.	Bretagne	L.-R.	M.-P.	P.-C.
Le droit d'auteur est respecté et affiché	Oui	Non	Non	Non	Non
Les informations sont téléchargeables puis imprimables	Pas aisément	Non	Non	Non	Pas aisément
Le site offre une interactivité entre utilisateurs (forums)	Non	Oui	Non	Oui	Non
La définition des images est de qualité	Suff	Sans	Sans	Sans	Oui
Le multimédia enrichit le site	Sans	Sans	Sans	Sans	Sans
La sélection de l'information est pertinente et son organisation claire	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Le site est sans fautes d'orthographe	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Les six grilles précédentes permettent de dégager les grandes lignes suivantes :

- contenu et structuration des sites ont été soignés
- ergonomie, interactivité et navigation ne sont pas mauvaises (Basse-Normandie, Bretagne, Poitou-Charentes) mais doivent être améliorées (Languedoc-Roussillon, Midi-Pyrénées)
- techniquement, les sites sont satisfaisants, néanmoins les possibilités de téléchargement sont défailtantes ou complexes en utilisation.

Or, pour un site culturel proposant des bases bibliographiques ou des fiches bibliographiques dans un but de recherche, il me semble important de pouvoir télécharger les informations trouvées pour une utilisation ultérieure (compilation de sources pour une recherche sur un auteur, une étude sur des œuvres ...). De même, il faut souligner l'actuel manque de documents autres que l'imprimé : peu d'images (le site de Poitou-Charentes est le plus riche), pas de son ni de vidéo (à quand des extraits de débats, de conférences ?). L'étape multimédia n'est pas franchie, à moins que les sites ne soient encore trop jeunes ou pas assez mûrs techniquement. Quant à l'interactivité entre utilisateurs, seuls deux sites l'ont instituée. Pourtant, la possibilité de débats entre amateurs, passionnés ou professionnels des lettres ne pourrait-elle pas être enrichissante ?

4.4- Quels apports, pour qui ?

En conclusion de cette rapide comparaison de cinq sites, quel bilan peut être esquissé en termes d'apport de qualité d'information et au bénéfice de qui ?

Une rapide lecture du « *Tableau typologique de l'information mise en ligne* » (p. 30) met en évidence la variété des services offerts par deux des sites Web, des actions patrimoniales aux informations littéraires courantes : Languedoc-Roussillon et Basse-Normandie. Celui de l'agence COBB ne peut répondre à cette assertion de diversité, car trop pointu par rapport aux trois autres. Néanmoins, l'agence s'est définie des objectifs précis et les atteint globalement dans les services déjà mis en exploitation, qui sont performants en qualité et en technique. Ceux en cours de développement sont inédits en comparaison des trois autres (fournitures de produits aux utilisateurs) conférant à « hermine.org » une originalité et une richesse particulière.

Quant au contenu des sites de Midi-Pyrénées et Poitou-Charentes, il surprend par l'apparente pauvreté des informations apportées : pas de catalogues ou de bases bibliographiques, pas ou peu d'annuaires, pas de journal en ligne. Une visite à chaque site apporte-t-elle des précisions ou nuance-t-elle certaines affirmations ?

Une connexion au site de chaque centre pointe des différences entre synthèse statique et navigation interactive.

Pour la COBB, peu de différence, mais la qualité et l'originalité du site méritent d'être soulignées.

Le site Midi-Pyrénées se révèle plus riche qu'il ne paraît grâce à la présentation qu'il donne de son centre de documentation sur la littérature de jeunesse. Il s'agit de textes descriptifs, et non interactifs, sur les actions, missions, public, et fonds du centre de documentation. Les informations fournies sont intéressantes, mais il est dommage que le fonds lui-même ne soit pas mis en ligne sous la forme d'un catalogue.

Le site Poitou-Charentes offre l'occasion d'une agréable découverte. A une recherche graphique sobre et réfléchie, il allie une originalité de thématique du contenu (jeunesse et poésie) et une iconographie variée. Ouvert depuis décembre 1998, quelques menus sont encore en construction, comme ceux intitulés « bibliothèques » et « librairies », laissant présager un enrichissement important du site et démontrant une logique de construction progressive mais de qualité. De plus, il possède une véritable interactivité, à l'identique du site de Basse-Normandie.

Les Web du Languedoc-Roussillon et de Basse-Normandie vont, eux aussi, au-delà de ma brève typologie par une information riche et de qualité dans chacune des rubriques. Ce qui les différencie l'un de l'autre est l'interactivité plus grande du site de Basse-Normandie, grâce aux cinq bases de données et au moteur de recherche intégrés. Ainsi, son agenda offre une possibilité de recherche par thème et/ou type de manifestations, tandis que le journal est totalement mis en ligne et s'accompagne d'une recherche par numéro et d'une recherche plein texte. Le journal trimestriel du site Languedoc-Roussillon est, lui, uniquement la présentation du sommaire, sans possibilité d'interaction.

Ainsi donc, une connexion au site de chaque centre permet de nuancer le tableau de synthèse et de restituer leur juste valeur à chacun. Néanmoins, à communauté de missions, elle souligne des écarts de contenu informationnel entre les sites de Midi-Pyrénées et Poitou-Charentes, d'une part, et ceux du Languedoc-Roussillon et de Basse-Normandie, d'autre part. Ce qui ne signifie pas que les premiers sont plus pauvres que les seconds. Cet écart apparent est, en fait, lié à des options différentes, notamment sur l'accès ou non à des catalogues de bibliothèques ou des bases bibliographiques régionales.

Ces visites montrent également l'avance technologique du Web normand qui a su doter son site d'une interactivité et d'un dynamisme que ne possèdent pas ceux du Languedoc-Roussillon et de Midi-Pyrénées. A l'inverse, le Web de Poitou-Charentes a impulsé une interactivité par des liens nombreux et pertinents mais n'a pas encore intégré de bases de données ou de moteurs de recherche.

L'intégration prochaine du catalogue collectif régional de livres anciens ainsi que le développement des répertoires professionnels ne feront qu'enrichir le Web de Basse-Normandie et accentuer ses côtés interactifs et dynamiques. Sa structure de site lui permet, en outre, d'envisager à l'avenir des projets plus ambitieux, sans avoir à remanier la totalité de l'architecture.

A quel public s'adressent ces cinq sites ? En filigrane, apparaît le désir de mettre à disposition des professionnels du livre, notamment des bibliothécaires, des outils bibliographiques d'une part, et un lieu de synthèse des formations et manifestations régionales qui leur sont destinées, d'autre part.

Là aussi, celui de Bretagne fait exception. A l'inverse des autres, si son site est bien le résultat d'une mise en commun de ressources par des professionnels – un réseau documentaire – il ne cible pas les bibliothécaires en priorité, mais tout autant

les Bretons d'origine ou de cœur. Comme je l'ai déjà souligné, bien que centré sur une région géographique et son identité culturelle, ce site n'est pas replié sur lui mais tourné vers l'extérieur et son enrichissement.

Le site du Languedoc-Roussillon semble vraiment être destiné aux bibliothécaires (liens sur plusieurs catalogues de bibliothèques municipales, base régionale, recensement des périodiques dans les bibliothèques, formations). Seul un annuaire des éditeurs régionaux tempère légèrement cette impression.

Le Web de Basse-Normandie a, lui aussi, défini les bibliothécaires parmi sa cible mais en les englobant avec les autres acteurs régionaux du livre : éditeurs, libraires, auteurs ... Pour cette raison, le site comporte des annuaires permettant des recherches les concernant. Cet élargissement de la cible professionnelle s'étend, en outre, vers un second public, baptisé « amateurs des lettres » par le CRL. Cela se ressent dans la présentation des actions du CRL, la mise en ligne de son journal, la base des « livres publiés en Normandie ».

Le site de Midi-Pyrénées est résolument tourné vers les professionnels régionaux, tant par ses contenus que par l'absence de mise en ligne de son catalogue documentaire sur l'enfant, l'enfance, la littérature enfantine, qui semble pourtant richement documenté. Seuls ceux pouvant aller jusqu'au CRL en sauront plus. Dans ce cas, le Web allèche son visiteur mais le déçoit par son immobilisme.

Le site de Poitou-Charentes, très nettement, ne se restreint pas à des professionnels du livre ou même de la culture, mais souhaite attirer et retenir « *toute personne qui s'intéresse de près ou de loin à la région Poitou-Charentes et à ses activités culturelles dans le domaine du livre*²³ ». Cette volonté clairement dite se ressent dans les informations et la présentation du site. Le soin apporté à l'adéquation entre iconographie et imprimé ainsi que le vocabulaire soutenu des présentations textuelles révèlent un souci de recherche esthétique vis-à-vis d'un public large mais connaisseur et gourmet d'une littérature de jeunesse de qualité.

Néanmoins, et majoritairement, les bibliothécaires sont encore les principaux utilisateurs visés, et c'est donc à eux que bénéficient directement les sites Web des CRL dans un premier temps. Pourtant, un second type d'utilisateurs se profile, celui du « grand public ». La région Poitou-Charentes le revendique. En faisant une large place à la vie littéraire de la région (agenda et journal en ligne), en proposant des « fiches bio-bibliographiques » à ses utilisateurs, en organisant des annuaires d'éditeurs et de libraires, le CRL de Basse-Normandie a fait un premier pas en direction d'un public

²³ Sandra Barthélémy. Courrier du 09 décembre 1999.

élargi. Le site breton, en ouvrant prochainement son service de « produits », s'est résolument tourné vers la fourniture de services, donnant une orientation autre à son Web, plus proche de certains « sites marchands ».

Nul ne peut prédire ce que deviendront ces sites. Mais une des évolutions souhaitable est l'organisation d'une coopération plus large avec d'autres organismes culturels, ce qui permettrait de toucher un public se sentant moins concerné jusqu'alors par les activités très littéraires des CRL.

5- CRL de Basse-Normandie et site Web : quel avenir ?

Nous venons de constater que trois des sites Web sur cinq étudiés s'adressaient prioritairement aux bibliothécaires de leur région. De plus, aucun outil jusqu'alors ne nous a permis de connaître quelles pouvaient être les attentes des professionnels de la culture d'une région par rapport au site de leur CRL. Rien n'assure d'ailleurs qu'une démarche dans ce sens ait été faite par chacun d'entre eux. Le CRL de Basse-Normandie, quant à lui, n'a mené aucune enquête de besoins avant de concevoir son site. C'est pourquoi, lors de mon stage, j'ai souhaité mener une brève enquête auprès d'un échantillon de professionnels à défaut d'investigations plus détaillées. Ce sont les résultats de celle-ci qui sont présentés ci-après.

5.1- Les attentes des utilisateurs

J'ai expliqué, lors de la présentation des CRL et de celui de Basse-Normandie, combien étaient complexes les relations des centres régionaux avec leurs publics. Des publics - et non un public - dont les deux grandes composantes sont les professionnels de la culture et le grand public.

Le grand public est mal identifié pour sa part : amateurs des lettres, érudits, enseignants, chercheurs, étudiants, inconnus, suppose-t-on parmi les responsables de centres régionaux.

Les professionnels, quant à eux, sont connus : bibliothécaires et documentalistes principalement, mais aussi professionnels des musées et archives, des arts et du spectacle... Néanmoins, quand ils assistent ou participent à une manifestation du CRL, quand ils lui adressent leurs souhaits, quel aspect d'eux-mêmes s'exprime : le représentant politico-institutionnel ou le citoyen ? Le savent-ils ? Peuvent-ils dissocier pleinement ces deux facettes de leur personnalité ?

5.1.1- Les professionnels

Le CRL n'a mené aucune enquête lors de sa phase de construction du site, ni auprès des professionnels du livre, ni auprès des abonnés à son journal. C'est pourtant en pensant aux professionnels que le site a été conçu. Aussi m'a-t-il semblé intéressant d'estimer quelles attentes les professionnels avaient à exprimer. J'ai donc interrogé²⁴ une quinzaine d'entre eux, représentatifs de différents corps de métiers. Ont été contactés : des bibliothécaires, des muséologues, des archivistes, des

²⁴ Voir questionnaire aux professionnels régionaux en annexe IX : *Questionnaire sur le site Web du Centre régional des Lettres de Basse-Normandie.*

documentalistes, des éditeurs, des libraires, des associations culturelles. Ces professionnels ont été choisis en fonction des fonds de leurs établissements et/ou de leurs rôles différents dans la vie culturelle régionale. Un équilibre a été gardé pour les bibliothèques, entre celles possédant des fonds anciens et celles n'en ayant pas, mais développant des fonds spécifiques ou ayant une ouverture reconnue aux nouvelles technologies. Musées, archives, centres de documentation, éditeurs, libraires sont des partenaires réguliers du CRL et des acteurs reconnus de la vie culturelle régionale. Pour compléter ce panorama, quelques associations culturelles ont également été interrogées.

Seuls trois personnes n'ont pas répondu. L'analyse qui suit repose donc sur une douzaine de réponses. Je les ai regroupées sous les mêmes intitulés que pour l'analyse des informations (*partie 4.2 : pour quelle information ? analyse comparative*). Leur contenu est décomposé ci-après. Les réponses sont reprises dans un tableau récapitulatif et corrélées aux professionnels demandeurs.

Information bibliographique

Cela englobe, l'accès en ligne à des **catalogues**, aussi bien de bibliothèques que d'éditeurs ; l'accès en ligne et l'enrichissement d'une **base** régionale ; l'accès en ligne sur le site du CRL à une base de données recensant les parutions des ouvrages écrits ou publiés dans la région ou sur la région ; des bibliographies d'auteurs ; des accès à des sites ressources en histoire ou ethnographie régionale.

Information service

Cela recouvre une demande d'**annuaires** régionaux de personnes ou d'institutions. A savoir, des annuaires d'éditeurs, de libraires, d'auteurs afin de mieux connaître une production et une diffusion régionale à petit tirage, souvent mal connue faute d'outils adéquats et centralisés à l'heure actuelle. Ainsi qu'une demande d'annuaire recensant les bibliothèques et les organismes ressources. Les professionnels veulent un outil qui leur permet, à la fois, d'obtenir des renseignements pratiques sur une bibliothèque (horaires...) et de savoir quelle en est la spécificité quant à ses fonds ou ses compétences (ex. fonds francophone de Verson dans le Calvados ; compétences dans le domaine du policier à Granville dans la Manche).

S'y ajoute une demande de recensement des **animations** se déroulant dans la région, un annuaire regroupant les intervenants disponibles dans la région, avec leurs spectacles et tarifs, et un inventaire des expositions et bibliographies faites par les bibliothèques lors de leurs animations.

Information promotionnelle

Cela correspond à une demande de connaissance de toutes les manifestations autour du livre et de la littérature dans la région, quel que soit le type de la manifestation (lecture, théâtre, expositions...). C'est ce que les sites développent sous le terme d'**agenda** ou d'actualité.

Une demande **d'information sur le CRL** émane de deux ou trois professionnels des bibliothèques ou de la documentation, qui souhaitent que le CRL explique sur une des pages du site ce qu'est le CRL, qui y travaille, quelles sont ses missions. Et cela, en direction aussi bien du personnel de l'établissement que du public.

Un ou deux professionnels demandent que le site du CRL propose la liste des stages de **formation** existants sur la région en direction des professionnels, des renseignements pratiques sur un métier (comment édite-t-on un livre ? par exemple).

Tableau récapitulatif des attentes exprimées

	Bibliothécaires	Documentalistes	Editeurs Libraires	Associations culturelles
Information bibliographique				
Catalogues et bases de données		X	X	X
Information service				
Annuaire	X	X	X	X
Animation	X			
Information promotionnelle				
Agenda	X	X	X	X
Formation	X			X
Information sur le CRL	X			

Analyse du tableau :

Quels que soient les professionnels, deux grands axes ressortent :

- être au courant des manifestations littéraires de la région (agenda)
- trouver un certain nombre d'annuaires professionnels en ligne, soit sur les professionnels, soit sur les institutions culturelles régionales.

Puis, en fonction du secteur d'activité, deux autres points forts s'affirment :

- pour les bibliothèques, une demande assez forte dans le domaine de l'animation
- pour les musées, archives, centres de documentation ou de formation, les éditeurs et les libraires, les associations culturelles, un souhait d'outils bibliographiques diversifiés.

Ces quatre demandes principales sont à compléter par des demandes plus limitées comme :

- pour les éditeurs, le recensement des manifestations liées à l'édition
- pour les musées et centres de documentation, des outils bibliographiques concernant l'histoire et l'ethnographie régionales
- pour les bibliothèques, le souhait que le site du CRL permette la connaissance de publications à petit tirage, ou les diffuseurs de ces publications
- de même, deux des personnes rencontrées ont évoqué la nécessité pour le CRL de s'ouvrir vers des partenaires moins littéraires, comme le CRÉCET (Centre Régional de Culture Ethnologique et Technique).

Cependant, il est clair que pour la majorité des professionnels, tous métiers confondus, trois services sont nécessaires à leurs yeux :

- un agenda des manifestations littéraires dans la région
- des annuaires professionnels leur permettant de trouver rapidement qui fait quoi, où et comment
- des outils bibliographiques pour des recherches, des rapatriements de données, des localisations.

Le Centre régional satisfait-il cette triple attente ? Globalement, oui. Avec la restriction que la mise en ligne du catalogue collectif régional des livres anciens n'a pas eu lieu lors de l'ouverture du site. Pour le catalogue collectif, le prestataire retenu pour la conception du site n'ayant pas les compétences nécessaires pour mettre en ligne la base de données régionale, le CRL doit passer un marché avec une autre

société. Quant à l'hébergement de catalogues de bibliothèques, le CRL n'envisage absolument pas de le faire, de plus en plus de bibliothèques s'orientant vers la mise en place, elles aussi, de leur site Web avec leur catalogue prioritairement mis en ligne.

Par contre, une base de livres recensant des publications traitant de la Normandie ou publiées en Normandie est en cours de constitution. Associée aux annuaires éditeurs et libraires, elle devrait répondre aux attentes des professionnels. De même, la base auteurs avec ses fiches bio-bibliographiques devrait permettre de compléter judicieusement les recherches bibliographiques des professionnels, notamment quant à la littérature nordique.

De même, le désir de connaissance des animations (contes, expositions) et des fonds spécialisés contemporains (policier, cinéma, francophonie, livres sur les échecs) n'est pas couvert à l'heure actuelle et ce service n'était pas envisagé par le CRL.

Cependant, une lecture plus approfondie des réponses pointe un étrange paradoxe et dresse un surprenant bilan en creux :

- **aucun outil ou service bibliographique en ligne n'est demandé par les bibliothécaires**
- **aucun bibliothécaire** (mis à part une exception) **n'attend du CRL l'organisation collective à un accès ou à une signalisation de documents numériques**

De fait, lors de l'enquête et des entretiens, il est très nettement apparu que la majorité des bibliothécaires interrogés concevaient le site Web du CRL comme un outil professionnel supplémentaire mis à leur disposition pour une connaissance des événements littéraires, des renseignements pratiques, sans véritable dépassement des besoins individuels de leur établissement. Les bibliothécaires répondaient en fonction de ce qu'ils pensent devoir être les missions d'un CRL par rapport à leur profession. Il n'est pas question de mettre en cause le bien-fondé ou non des demandes, mais elles n'apparaissent pas comme visant une utilisation à long terme et régionale, mais plutôt comme une utilisation professionnelle personnelle et immédiate. Pourquoi cette absence de demande ? Frilosité par rapport aux nouvelles technologies ? Mauvaise perception des possibilités techniques ? Désir de répondre à des besoins immédiats de leurs usagers ? Assurance que le développement de leur propre site Web suffira pour un accès aux bases bibliographiques ? Aux bases nationales et internationales peut-être, mais une base régionale dont le support actuel est un cédérom de 1997 ? A moins que l'ancienne utopie d'un vaste catalogue collectif n'ait tant échaudé les bibliothécaires que tout aspect de catalogue coopératif ne soit autocensuré ?

A l'inverse, les autres professionnels du livre, et notamment les documentalistes, muséographes et archivistes, sont :

- demandeurs d'outils bibliographiques concernant l'histoire et l'ethnographie régionales, sans distinction de Normandie Haute ou Basse, pour une meilleure réponse aux attentes de leurs publics
- conçoivent le site Web du CRL comme devant être l'élément acteur d'une synergie culturelle régionale, le lien entre culture et technique, le point d'entrée et de référence de la vie culturelle et historique de la région.

Le CRL, quant à lui, a eu pour double objectif de satisfaire un public de professionnels du livre et un public d'amateurs des lettres quand il a conçu son site. Pour répondre aux uns et aux autres, il lui fallait développer deux axes principaux, tout en maintenant un juste équilibre :

- le service bibliographique avec le catalogue collectif et des répertoires pour les bibliothécaires,
- la vie littéraire avec l'agenda des manifestations pour tous.

Malheureusement, le premier axe est retardé, faute de compétences immédiatement disponibles pour la mise en ligne du catalogue. Aussi le CRL va-t-il devoir compenser ce manque par des répertoires non pas nombreux, mais denses en information. Le second axe devrait, par contre, satisfaire aussi bien amateurs que professionnels.

En outre, il ne faut pas oublier que tout n'est pas encore joué. Un site n'est jamais définitif, tous les réajustements sont possibles dans les mois qui suivent, notamment si un questionnaire de satisfaction est réalisé dans les six premiers mois. Les attentes exprimées par les professionnels interrogés l'ont été « à chaud », et rien ne prouve qu'elles ne se modifieront pas. Aussi peut-on dire que, dans un premier temps, le site apporte une réponse correcte aux premières attentes des professionnels du livre.

5.1.2- Le grand public

Comme cela l'a été dit plusieurs fois, le grand public est mal connu, et personne ne sait trop ce que recouvre l'expression « grand public » pour les usagers d'un CRL.

Il peut être défini en opposition avec les professionnels. Le grand public serait donc tout citoyen non professionnel du livre. Ce n'est guère satisfaisant. Englobe-t-il les enseignants, les chercheurs, les étudiants, les historiens... ? N'est-il que le public des bibliothèques et autres institutions culturelles ou recouvre-t-il, au-delà de toutes notions d'appartenance culturelle, un public très hétérogène ? Pour l'instant, le CRL de Basse-Normandie ne le sait nullement. Aussi est-ce une notion qui n'a absolument pas été prise en compte lors de la conception du site Web, ni dans une page particulière du

site. Pourtant, il serait simple, et utile, d'intégrer un bref questionnaire en direction des visiteurs. Une adresse de courrier électronique a été mise à leur disposition, mais ne permettra pas de cerner de la même façon les usagers et leurs besoins. De même, un forum inter-utilisateurs n'est pas prévu sur le site.

5.2- La survie du site

5.2.1- Une organisation du suivi

Un site Web, pour fidéliser ses utilisateurs, doit les satisfaire. Pour cela, il faut en maintenir et même en renforcer la qualité :

- en modifiant, supprimant et ajoutant de nouvelles pages ou rubriques
- en maintenant à jour les informations en ligne
- en vérifiant le contenu des pages, et notamment la validité des liens
- en envisageant constamment l'évolution du site par des améliorations techniques, l'apport de nouvelles idées, la création de nouveaux services.

Car il faut faire vivre son site en l'adaptant sans cesse aux besoins du public visé ; et le visiteur doit s'apercevoir que l'information a été renouvelée. Pour cela, il ne faut pas hésiter à indiquer ce qui est nouveau dès la page d'accueil à l'aide d'un pictogramme qui signalera les rubriques modifiées.

Si l'on prend l'exemple du site du CRL de Basse-Normandie, cela n'existe pas à l'heure actuelle. Ainsi, au moment du festival des littératures nordiques, il aurait fallu avoir, soit une mention « actualité » dès la page d'accueil qui conduisait directement à l'agenda spécifique à la manifestation, soit mettre en page d'accueil la couverture de la brochure d'accompagnement du festival qui aurait constitué à la fois un lien direct et une imagerie attractive.

Avoir des idées, c'est bien. Encore faut-il qu'elles correspondent aux attentes de son public. Aussi différents outils et techniques sont-ils à la disposition du gestionnaire du site pour accomplir ce travail de maintenance : l'analyse des connexions, la promotion et l'évaluation du site.

L'analyse des connexions regroupe le questionnaire en ligne, la messagerie électronique et l'étude des fichiers de statistiques.

Le questionnaire en ligne revient à un audit du site par ses utilisateurs. La messagerie électronique permet de prendre en compte les remarques, impressions et demandes des visiteurs. L'un et l'autre, en fournissant l'adresse du visiteur, ouvrent la possibilité à l'organisme de mettre en place des techniques de « mailing » ciblé pour une satisfaction accrue des internautes. Dans le cas du CRL, sans doute les différents

professionnels du livre et de la culture ne seront-ils pas intéressés par les mêmes pages. Pouvoir prévenir rapidement les uns ou les autres de la mise à jour de leur rubrique préférée serait un plus pour tous, CRL comme utilisateurs.

L'étude des fichiers de statistiques consiste en la réexploitation des fichiers de connexions²⁵ résumant l'historique des transactions sur le site consulté. Le recoupement et l'analyse de ces données brutes récupérées permettent de connaître le nombre de pages vues, les adresses des visiteurs, la fréquence de consultation de chaque page, etc. Bref, de cerner plus précisément les centres d'intérêt des utilisateurs et de disposer d'informations sur la consultation du site afin de l'améliorer.

La promotion du site a déjà été évoquée dans le cadre de la construction du site. Mais comme pour le contenu, elle ne s'arrête pas à l'ouverture, et doit être régulièrement renouvelée. Le référencement auprès des annuaires et moteurs de recherche doit être entretenu, en modifiant ou ajoutant des mots clés reflétant l'évolution du site par exemple, si l'organisme veut être assuré d'avoir un positionnement correct dans les résultats de recherches. Ou en faisant de la veille technologique sur les annuaires et moteurs de recherche de façon à se signaler aux plus pertinents par rapport à son domaine d'activité. En outre, les autres supports de promotion, informatiques ou plus traditionnels, ne doivent pas être négligés. Y relancer de temps à autre une annonce signalant son site, lors d'un « re-looking » ou de nouvelles rubriques, peut être l'occasion de le faire découvrir à de nouveaux utilisateurs.

Enfin, il faudra consacrer un temps suffisant à une évaluation régulière du site en portant plus particulièrement l'attention sur le contenu de l'information (qualité et quantité, pertinence, mises à jour, liens...), sur la présentation (lisibilité à l'écran et à l'impression...) sur la navigation (rapidité de chargement, logique de déplacement...). Ce suivi dans le cadre de la maintenance fait partie de l'amélioration de la qualité globale du site, et de sa continuité dans le temps et sur le Web. Car une obsolescence forte, liée aux avancées technologiques et aux effets de mode, remet régulièrement en cause un site Web.

La présentation ci-dessus montre que la création et la maintenance d'un site Web doivent se concevoir comme une boucle itérative, un travail continu sans fin délimitée. En outre, n'ont pas été abordées ici d'autres facettes de la maintenance comme le suivi des évolutions techniques et logicielles, l'installation de nouveaux outils, le contrôle juridique des contenus, la surveillance et la sécurité du réseau. La maintenance ne peut donc se percevoir comme une simple tâche d'appoint ou

²⁵ Elle se fera dans le respect de la loi « Informatique et Liberté » de 1978.

supplémentaire d'un membre du personnel. Aussi faut-il étudier sérieusement cet aspect dès la décision de création en s'assurant que l'organisme dispose de l'élément moteur du projet : le personnel qualifié. Deux questions doivent trouver réponse :

- qui aura en charge la maintenance du site ?
- en quoi consistera-t-elle ?

sans mésestimer l'investissement « homme-temps » nécessaire.

Si l'exemple du CRL de Basse-Normandie est pris, le directeur adjoint a été, tout au long de la construction, le coordonnateur du site. L'ensemble de l'équipe a participé à la réflexion (organigramme, type de contenu, graphisme, etc.), mais la rédaction de nouveaux textes et la saisie de données ont été faites par les chargés de mission, après validation du directeur adjoint. Celui-ci était également le transmetteur d'ordres et le responsable de la communication avec le prestataire, le technicien du réseau, l'administrateur juridique et sécurité. Bref, un « homme-orchestre » plus qu'un « chef de projet » si est pris en considération l'ensemble des autres tâches du Centre régional à assurer en parallèle. Est-il raisonnable d'envisager de poursuivre ainsi ? Si non, quelle solution est envisageable ?

Le choix actuellement fait par le Centre régional est que :

- le directeur adjoint garde en main les relations avec le prestataire, les modifications de fond du site (architecture, ergonomie, textes sur le CRL, pointeurs) et le suivi technique du réseau

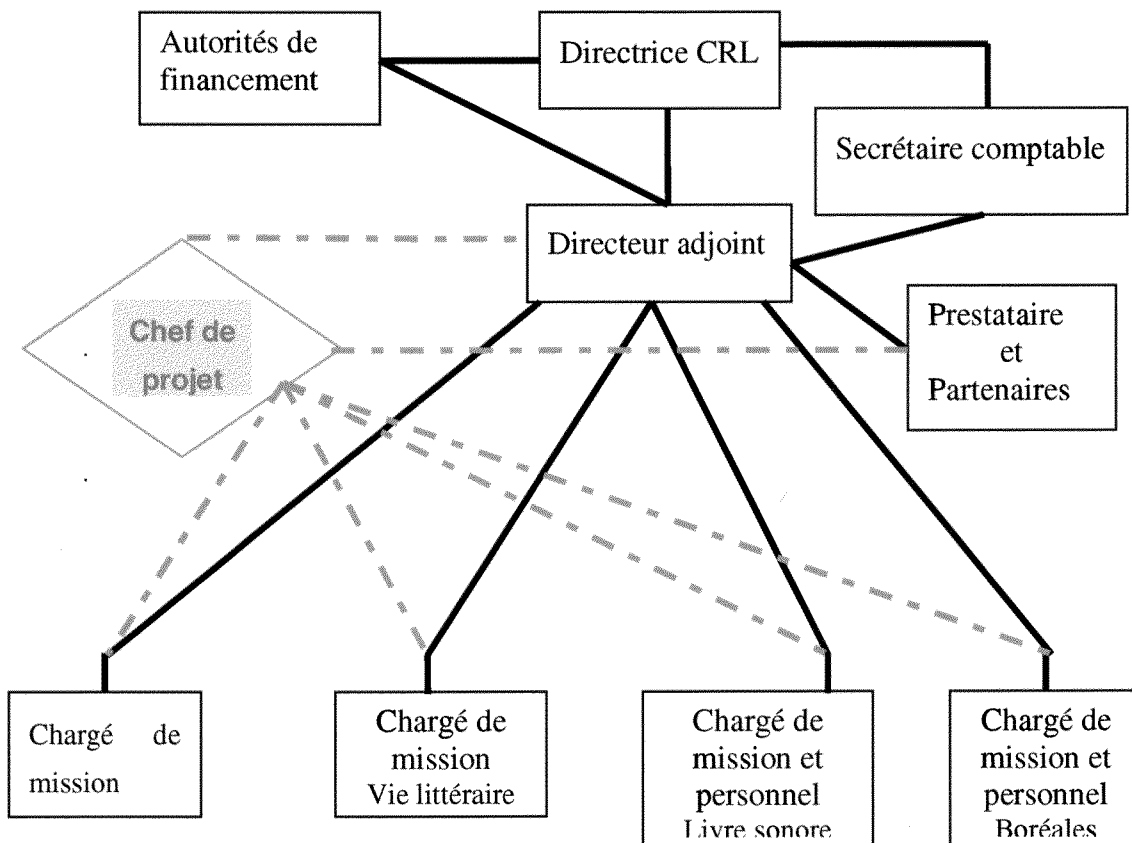
- chacun des chargés de mission gère son domaine d'activité en entrant et modifiant les informations et contenus qui y sont relatifs (textes, images, sons). Mais « sur le plan sécurité » aucune restriction empêche l'un ou l'autre d'intervenir dans les secteurs autres que le sien

- une des personnes « *sous contrat Emploi jeune* [travaillant dans le cadre des Boréales de Normandie] *sera formée avec l'aide du prestataire afin de lui faire prendre en charge progressivement la mise à jour du site* » (cf cahier des charges du CRL).

Ces dispositions font apparaître d'une part, un éclatement des fonctions entre cinq et six personnes sur onze que compte l'équipe, et d'autre part, un cumul de tâches pour chacun des chargés de mission, qui ne sont pourtant pas départis de travail, mais manquent par contre, pour certains, d'un minimum de connaissances informatiques et techniques. Jusqu'à quel point ces mesures sont-elles viables à long terme ? Quels suivi et dynamique de site peuvent être espérés ? Que se passera-t-il lors de modifications de personnel ?

Sans doute l'embauche d'un chef de projet est-elle une charge financière pour une association. Mais dans la mesure où le CRL souhaite développer d'autres projets basés sur Internet, cela ne serait-il pas rentable pour lui d'avoir à demeure un professionnel en charge d'une double tâche : la communication du CRL et le suivi du site et des développements techniques ? Dans l'environnement technologique dont bénéficie la région de Basse-Normandie, et avec la volonté qui anime ses élus de développer ce pôle, un chef de projet serait un interlocuteur et un négociateur de poids pour le CRL aussi bien auprès du Conseil Régional que d'organismes publics, semi-publics ou privés installés dans la région (Centre des Technologies Nouvelles (CTN), Université, Vikman 2000, sociétés de microfilmage ou de gravure de cédéroms...) et du prestataire. Cependant, l'aspect technique ne doit pas prédominer. En effet, le Web est, en premier lieu, un outil de communication au service de l'organisme qui le met en œuvre. Comme tout autre forme de communication, un site Web demande à avoir une organisation suivie et coordonnée, une ligne éditoriale en quelque sorte. Aussi le chef de projet devra-t-il avoir la double compétence de « communicateur / éditorialiste » et de technicien, la priorité étant donnée à la première compétence.

Organigramme possible du CRL avec l'intégration d'un chef de projet



5.2.2- Une démarche qualité et une approche marketing nécessaires²⁶

Il a été dit et redit que la vie d'un site commençait à son ouverture, et que plusieurs processus permettaient sa maintenance. La démarche qualité en fait partie.

La démarche qualité peut être définie comme l'ensemble des moyens et actions mis en œuvre par un organisme pour s'assurer de l'atteinte de ses missions et de la satisfaction de son public. Démarche que le CRL peut – et doit - avoir aussi bien pour chacune de ses missions que pour son nouveau site Web.

L'organisation du suivi du site et le principe d'évaluation décrits dans les paragraphes précédents sont parties intégrantes de cette démarche qualité. Mais le suivi ou l'évaluation pris un à un n'ont aucune valeur intrinsèque. Ces deux processus ne prendront tout leur sens qu'en tant que dispositifs de mesure intégrés dans une démarche qualité, dont **l'usager sera le centre**²⁷. Car c'est l'identification des besoins ou des attentes des utilisateurs qui permettra de définir une offre en adéquation avec eux et les missions de base de l'organisme. Or, sans même envisager de services marchands, considérer que :

- le service rendu à l'utilisateur,
- la satisfaction des besoins de celui-ci
- la notion de qualité d'offre et de services

sont au cœur des missions du CRL, reviendrait à avoir une vision marketing du Centre régional. En outre, une relecture du site **au travers des yeux de ses divers utilisateurs** serait pour le CRL une base de réflexion pour un repositionnement au sein de son environnement, c'est à dire par rapport aux attentes souvent différentes des acteurs en jeu, les élus, les professionnels du livre, les autres structures culturelles, les usagers.

Mais la qualité n'est pas définie en soi ; elle est une démarche itérative visant à la satisfaction de besoins. Le marketing procède de la même logique ; il est l'identification des besoins des usagers qui permettra de définir l'offre de l'organisme. L'une comme l'autre proposent, non plus une vision autocentrée, mais une vision dont le centre est l'utilisateur. Comment sont-elles alors applicables par un CRL sur son site Web ? En quoi y aurait-il une spécificité de services ?

Les deux principales spécificités du CRL et de ses services résident dans les aspects intellectuel et culturel de son offre de services, et dans sa vocation de service

²⁶ Voir, entre autres articles, celui de : *Anne Mayère et Florence Muet. BBF T.43, n°1, 1998.*

²⁷ Je rappelle que le CRL de Basse-Normandie n'a mené aucune enquête de besoins, auprès d'aucun public, et qu'un questionnaire de satisfaction n'était pas prévu. De ce fait, il n'a pas eu de démarche qualité par rapport à ses usagers.

public dessinée par ses missions. Soit une immatérialité de contenus pour une diversité d'utilisateurs potentiels, dont certains sont coproducteurs d'informations. Comment mettre alors en place qualité et marketing ?

D'une part, en donnant des critères objectifs de référence aux services qu'il offre. D'autre part, en faisant participer l'utilisateur à l'amélioration du site.

Matérialiser un service immatériel permet une meilleure lisibilité de l'offre de service, et donc une amélioration de son évaluation. A l'organisme, en fonction de son environnement et des services offerts, de s'établir une liste de critères d'évaluation. Dans le cadre du CRL de Basse-Normandie et de son site Web les critères suivants sont envisageables : pertinence, fraîcheur et qualité de l'information, cohérence et lisibilité du contenu, fréquence de mise à jour, visualisation rapide des nouveautés, lien avec les usagers (mél, forum). L'application de l'ensemble de tels critères favorisera le réajustement des informations proposées aux besoins des utilisateurs, tout en permettant une meilleure lisibilité et perception du site par les usagers.

Mais ces critères techniques ne suffisent pas pour apprécier la qualité de service ; ils ne font qu'affirmer ou infirmer sa conformité technique à l'organisme. L'utilisateur, lui, est principalement préoccupé par l'adéquation entre ce qu'il attendait et ce qu'il perçoit du résultat. Aussi, pour vérifier qu'il existe adéquation entre les contenus du site et les attentes du public, l'organisme devra-t-il se donner les moyens d'aller à la rencontre de ses utilisateurs et de les interroger sur leurs attentes ; en mettant à leur disposition une adresse électronique, un questionnaire en ligne, un forum de discussion, une liste de diffusion, tout moyen d'échange possible. Bref, en faisant participer ses utilisateurs aux procédures correctrices. Les usagers deviennent alors coproducteurs du service en transmettant de l'information (informations culturelles, soirée lecture, production régionale, demande d'information...) ou en réalisant certaines opérations par autoproduction. Ce que les chercheurs nomment « **servuction** », condensé de service et production. L'utilisateur est partie prenante de l'offre de service – le Web - mais en est également l'inconnue, car aussi réfléchis que soient le site et ses différents services, ils ne pourront jamais couvrir l'ensemble des attentes sous-jacentes ou formulées.

Mettre en œuvre une démarche qualité et une approche marketing n'est jamais simple. C'est une « révolution lente » d'un mode de travail, d'une approche intellectuelle de ses missions et actions. Néanmoins, en suscitant la participation de l'utilisateur, la démarche qualité favorise une amélioration de l'offre de service. Elle induit de nouvelles relations avec les utilisateurs potentiels des services, fondées sur la prise en compte de leurs attentes, en modifiant la représentation de l'organisme dans la pensée de son personnel.

Dans le tableau suivant est résumé ce que pourrait être une approche qualité et marketing de son site Web par le CRL de Basse-Normandie. Il est inspiré d'une présentation de Réjean Savard²⁸ sur l'approche marketing.

Une approche marketing

Point de départ	Approche produits	Approche utilisateurs
Attitude face à l'utilisateur	Services offerts sans consultation préalable. S'appuyer sur un ensemble de connaissances qui pré-existent	Ajuster les services aux besoins par évaluation et enquêtes
Approche face à l'utilisateur	Attend les demandes des professionnels et des utilisateurs	Va vers les utilisateurs en offrant une messagerie, un questionnaire, un forum
Relation avec l'utilisateur	Propose des services et des projets avec une vision interne	Relation ouverte d'écoute des attentes
Offre de services et produits	Vient du CRL mais dans un esprit collaboratif	Ouverte sur l'extérieur et selon une approche réseau
Innovation	Espère mieux servir les professionnels et les utilisateurs	Doit permettre de mieux servir les utilisateurs
Attitude face aux services et produits	Offre ce qu'il produit tout en restant à l'écoute	S'efforce de produire ce qui doit être produit
Evaluation du besoin d'information	Assez large par la variété des informations. Limitée en multimédia et services complémentaires (impression...)	Est large en choix d'offres d'information et multimédia. Large en exportation de services (l'impression et le téléchargement...)

Un équilibre à trouver :

le rôle du chef de projet



²⁸ L'attitude des bibliothécaires-documentalistes envers le marketing. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1996, vol.33, n°2.

5.3- Perspectives

Le CRL de Basse-Normandie a ouvert un site Web pour répondre à deux objectifs fixés par lui-même :

- offrir des outils bibliographiques aux professionnels régionaux
- proposer un agenda des manifestations littéraires régionales en temps réel aux professionnels et aux « amateurs des lettres ».

Dès que le CRL aura intégré à son site la base régionale des livres anciens et normands, il aura atteint ses objectifs premiers puisque l'agenda est déjà opérationnel. Mais il ne peut se satisfaire de cet état de fait et doit amorcer d'autres projets pour la survie de son site. En toute rigueur, alors même que le CRL conduisait son projet et la réalisation du site Web, des études de faisabilité sur différentes évolutions possibles auraient du être menées en parallèle, et celles-ci éventuellement mises en chantier. C'est ce que les gestionnaires de projet appellent « une gestion de projet au cycle de vie itératif » ou « une gestion en boucle²⁹ », similaire à la vie d'un site qui doit constamment être réévalué et réorganisé selon les objectifs du concepteur, les besoins des utilisateurs et les évolutions techniques.

Le CRL a d'ailleurs déjà amorcé en partie cette stratégie en lançant une étude de faisabilité et une enquête auprès des bibliothécaires régionaux sur leur désir de participation à une bibliothèque numérique à partir de leurs fonds patrimoniaux. Malheureusement, lors de mon départ du CRL, celui-ci n'avait trouvé que peu d'écho à sa demande. Désintérêt des bibliothécaires ? Surcharge de travail ? Rejet de technologies mal assimilées ? Projet ne leur correspondant pas car issu des préoccupations du Centre régional ? Difficile de le savoir, sans doute un peu de toutes ces raisons à la fois. Pourtant, la région de Basse-Normandie et ses bibliothèques sont riches d'un patrimoine écrit ancien et contemporain méconnu et difficilement exploitable par les publics intéressés. Une bibliothèque numérique pourrait prendre corps autour de différentes thématiques, des cartes et plans aux manuscrits.

En dehors de ce projet de bibliothèque numérique, quelles informations ou services le CRL pourrait-il offrir à **ses** publics ? Car il faut tenir compte du fait que ses usagers ne sont pas que les bibliothécaires, les fonds patrimoniaux le seul centre d'intérêt des internautes et l'unique richesse de la Basse-Normandie ; et que le Conseil Régional, principale source financière du CRL, peut soutenir des politiques visant à créer ou inciter la création d'activités (industrie des contenus par exemple) ; politiques dans lesquelles les projets du CRL pourraient peut-être s'insérer.

²⁹ Voir ouvrage de *Gareth Morgan*. Références dans la bibliographie, partie Monographies.

5.3.1- Développer des synergies régionales

S'il est vrai que les bibliothécaires sollicités par le CRL pour une bibliothèque numérique ne se sont pas montrés favorables au projet ; s'il est vrai que les quelques bibliothécaires interrogés lors de l'enquête que j'ai menée ont exprimé principalement des attentes pragmatiques et relevant du quotidien du métier, il ne faut pas pour autant oublier :

- les autres professionnels du livre et de la culture rencontrés qui, eux, ont exprimé d'autres souhaits. Plusieurs d'entre eux conçoivent le CRL comme devant être : l'acteur d'une synergie culturelle régionale, l'organisme établissant le lien entre culture et technique, le point d'entrée et de référence de la « vie culturelle » régionale
- les richesses architecturales, maritimes, littéraires, historiques, économiques de la Normandie qui peuvent tout autant être des bases de projets pour le CRL au sein d'un travail coopératif mettant en œuvre des savoirs littéraires, artistiques et techniques en liaison avec des moyens économiques présents dans la région
- la volonté des élus régionaux de se doter d'une image culturelle diffusable à l'étranger.

Ainsi, dans son magazine trimestriel *Basse-Normandie notre région* daté d'octobre 1999, le Conseil Régional a présenté ses orientations stratégiques 2000-2006 entrant dans le contrat de plan Etat-Région pour cette période. Parmi les priorités définies figure l'objectif « *La Basse-Normandie, région de la qualité* » décliné sous les rubriques :

- *valoriser la terre et la mer* (p. 36) en renforçant la connaissance scientifique
- *étoffer l'offre touristique* (p. 37) en aidant le tourisme culturel
- *la culture : un capital à partager* (p. 39) en soutenant les projets régionaux pouvant être diffusés à l'étranger

Compte-tenu de tous ces éléments, le CRL ne pourrait-il envisager d'être le coordonateur d'une opération de mise en valeur de savoirs et savoir-faire sur son site ?

- Il répondrait ainsi aux missions définies par cette phrase, entre autres, dans ses statuts : « *concourir au développement de la culture de l'écrit et de la fonction documentaire, notamment par la mise en place d'actions de coopération, d'information, d'innovation, de conseil technique et de promotion en faveur du livre, de la documentation et de la lecture sous toutes ses formes* ».
- Il jouerait le rôle de fédérateur régional auquel il tient et que lui demandent de jouer les professionnels de la culture.

- Il enclencherait une synergie culturelle locale
- Il répondrait aux attentes des élus régionaux
- Il donnerait à son site une audience extra-régionale
- Il pourrait devenir le « portail des lettres de la Basse-Normandie » au sein du « portail Normandie » que souhaite créer la Région.

Evolution utopique d'un organisme culturel associatif ou opportunités à saisir pour partie par l'étude de faisabilité de certaines opérations ? Mais lesquelles ? Et le CRL le souhaite-t-il ?

Je ne sais si le CRL souhaite se lancer dans cet élargissement de ses missions littéraires et culturelles. Mais je sais qu'il lui faut sans cesse se renouveler dans ses actions pour justifier sa raison d'être. Le site Web peut être un de ses points d'appui en offrant des services inédits dans la région, dans une collaboration élargie au-delà des seuls bibliothécaires ou professionnels du livre, même si l'écrit reste la base de l'offre d'information proposée. Je sais aussi que l'équipe du CRL, personnel comme direction, a suffisamment de dynamisme et de force de conviction pour obtenir des élus les moyens nécessaires à la mise en place de projets novateurs ou porteurs d'une identité régionale.

Mais quels peuvent être ces projets ? J'en cite quelques uns ci-après, sans développements qui seraient trop longs ici :

- numériser la presse de sociétés savantes, ce qui permettrait un aller-retour entre connaissance populaire et connaissance savante (suggestion de *M. O. Bogros*³⁰, directeur de la Bibliothèque municipale de Lisieux)
- favoriser une découverte historique des techniques et savoir-faire régionaux à partir de textes, autour de thématiques comme : l'élevage des chevaux (la Normandie est la première région de France pour les chevaux, et possède quelques haras réputés, ainsi qu'un Institut de Pathologie du Cheval), l'exploitation cidricole, la marine (termes techniques ou de pêche dérivant de la langue des Vikings) en liaison avec la Cité de la Mer en construction à Cherbourg (Manche)...
- développer un tourisme culturel à partir de monuments, de lieux, de maisons d'écrivains, en mettant en ligne sur le site une information alliant textes, peintures, photographies d'archives

³⁰ Lors d'un entretien le 21/09/1999.

- constituer une base du vocabulaire d'origine nordique, ses transformations, ses survivances actuelles puisque des liens forts existent déjà avec les pays nordiques
- s'appuyer sur le fonds francophone de la Médiathèque Léopold Sédar Senghor de Verson, près de Caen, et la présence de nombreux auteurs africains francophones dans la région caennaise pour mettre en valeur cette littérature africaine³¹.

Chacun de ces exemples met en jeu des partenariats très divers : associations, centres documentaires, musées, archives, éditeurs, bibliothèques, instituts de recherche, industries, tourisme, université et partenaires étrangers.

Cela peut sembler irréalisable, mais demande réflexion sur la faisabilité et la portée possible de tels choix. Cela questionne aussi les missions et le rôle d'un Centre régional des Lettres.

5.3.2- Des missions modifiées ?

Les missions généralement attribuées aux Centres régionaux des Lettres sont celles de diffusion et de soutien de l'écrit et de valorisation du patrimoine. Les moyens ou supports de diffusion ou de valorisation ne sont pas limitatifs. Chacun des exemples proposés ci-dessus répond à ces missions. Seulement, en prenant appui sur des technologies dynamiques via un site Web, ils acquièrent une toute autre dimension et donnent à l'organisme qui les met en œuvre une dimension extra-régionale, quand ce n'est pas internationale. Mais ce sont là les règles du jeu du World Wide Web.

De même, s'il est exact que le terme « patrimoine » concerne les ouvrages anciens et répond à cette notion dans l'esprit de beaucoup de professionnels ou d'élus, le patrimoine, c'est aussi les livres rares et précieux, donc éventuellement après 1811 ou contemporains. Pourquoi des ouvrages de sociétés savantes, dont il ne reste souvent qu'un ou peu d'exemplaires recensés, ou des fonds spécialisés contemporains ne pourraient alors faire l'objet d'une valorisation ? Au même titre que les autres, ils sont les racines culturelles, historiques, sociologiques, techniques ou industrielles d'une région ; et au-delà de celle-ci, ils établissent les recoupements possibles de savoir-faire d'une région à une autre, d'un pays à un autre.

Par la mise en place d'un site Web, je ne crois pas qu'un Centre régional des Lettres modifie fondamentalement ses missions. Il leur donne une autre dimension en

³¹ Un tel projet répondrait en outre aux souhaits exprimés par *Patrick Bloche* dans son rapport *Le Désir de France*. Voir bibliographie, partie Monographies.

se dotant d'un outil de diffusion à grande audience. De plus, il maintient et renforce son rôle de collecteur, diffuseur et médiateur de l'information au sein d'un travail coopératif.

Par contre, avec la mise en œuvre d'un site, un CRL remet en cause ses modes de fonctionnement et ses moyens humains, techniques et financiers. Et indirectement, questionne ses élus sur la place qu'ils veulent lui voir occuper dans leur plan d'aménagement culturel du territoire.

6- Un site Web : pourquoi, comment, quel contenu ?

Tout au long de cette étude, j'ai essayé de déterminer pourquoi et comment un Centre régional des Lettres concevait un site Web, et dans l'objectif d'y développer quelle information.

Au travers de l'expérience du CRL de Basse-Normandie, et en confrontant son site à celui de trois autres organismes en charge des mêmes missions, j'ai pu esquisser plusieurs réponses.

6.1- Pourquoi un CRL conçoit-il un site Web ?

Un CRL ayant pour principales missions la valorisation et la diffusion de l'écrit patrimonial et régional, il doit se doter de tous les outils lui permettant d'accomplir au mieux ses missions. Or, le Web est un outil de communication de l'information. Il semble donc logique qu'un CRL utilise cet outil pour élargir et renforcer la portée de ses actions. Un CRL a une vocation régionale, le Web a une audience mondiale, peut être objecté. Pour cette raison, un CRL devrait-il s'en passer ? D'ailleurs, si le Web est effectivement un réseau mondial, ce réseau lui-même évolue, s'organise, se structure. Les « Webrings », également appelés « chaînes de sites » ou « cercles Web », sont des « méta-sites » qui proposent une circulation en boucle sur un nombre fini de sites aux thématiques communes. Ainsi, des « cellules » se créent dans cette immense toile d'araignée ; un CRL a sa place dans une de ces cellules en compagnie de sites culturels similaires.

Un CRL doit offrir deux types d'informations :

- les informations « de fond » (bases bibliographiques, catalogues, annuaires...)
- les informations « événementielles » (manifestations littéraires, stages de formation, animations...)

Mais les unes comme les autres doivent rester pertinentes et « fraîches », l'agenda surtout. Une diffusion papier via un bulletin trimestriel ne permet pas cela. Le Web, lui, le rend possible par une mise à jour régulière et en temps réel de l'information, notamment si le Centre régional est maître de la gestion du site. Il y a là une nette amélioration dans la qualité de diffusion de l'information.

De même, pour accomplir ses missions, un CRL est souvent contraint de multiplier ses actions et ses partenariats. Son image devient floue aux yeux de ses publics. Un site, au contraire, grâce à une symbolique appropriée, marque d'un même sceau les différentes actions sans pour autant les homogénéiser. Cela ne peut

qu'améliorer l'image de marque du CRL tout en offrant une possibilité d'identification aisée à ses publics, professionnels, amateurs des lettres ou néophytes, locaux ou non. Car, comme je l'ai expliqué, un CRL n'a pas toujours une connaissance exacte de ses usagers. Ceux qu'il connaît le mieux sont les professionnels du livre et de la culture régionaux, ainsi qu'une partie des usagers fréquentant régulièrement ses manifestations. Il sait qu'au-delà de ce cercle restreint il touche d'autres individus. Mais qui sont-ils ? Peu d'outils, souples d'utilisation, sont à la disposition d'un CRL pour les identifier. Un site Web est une possibilité d'améliorer la connaissance de l'ensemble des publics, via les méls, les formulaires en ligne, les forums. C'est aussi l'occasion d'élargir son audience en étant découvert par une navigation de sites à sites aux thématiques communes.

Comme son nom l'indique, un Centre régional des Lettres est régional. Cela signifie qu'il doit assurer ses missions à base de travaux collaboratifs dans le cadre géographique d'une région, donc auprès de professionnels et d'un public largement décentralisés. Un site Web devient alors, d'une part, un formidable outil de communication pour le CRL lui-même auprès de ses collaborateurs sur le réseau et, d'autre part, un outil qui permet d'aborder le travail collaboratif sous un autre angle.

6.2- Comment un CRL conçoit-il un site ?

Je serais tentée de répondre : « de la même façon que n'importe quelle structure qui crée un site ». Car je ne crois pas qu'il y ait de multiples manières de concevoir un site. Comme tout projet, celui d'un site comporte ses différentes étapes, dont l'ordre doit être respecté. Comme tout projet, il demande réflexion, gestion, planification, rigueur.

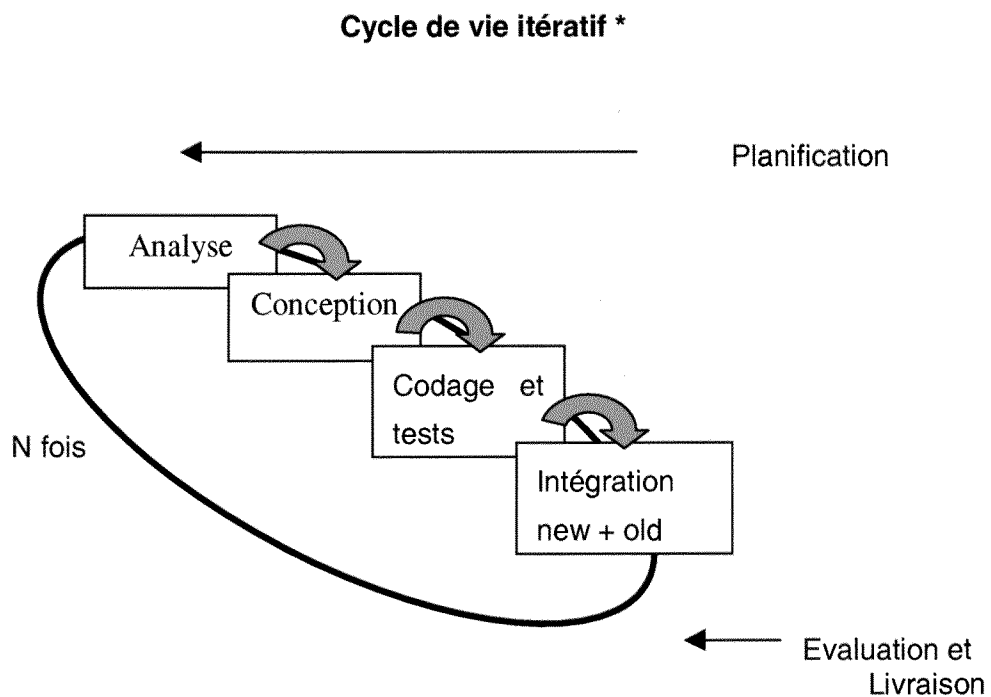
Néanmoins, à l'inverse de certains projets, il laisse peu de place à l'erreur car, « *une réputation sur le Web s'établit très vite. [Et] il est très, très difficile de redresser une situation mal engagée dès le départ*³² ».

A l'inverse de certains projets, la conception d'un site Web peut ne pas obéir à une conception classique, « mécaniste », de gestion mais à un mode de gestion dit « en boucle double³³ ». Le monde des nouvelles technologies se modifie et évolue perpétuellement et très rapidement, celui des réseaux aussi. Mener un projet dans ce cadre nécessite une veille technologique et informationnelle récurrente afin d'utiliser au mieux les outils adéquats à la réalisation envisagée. Mais cette veille ne peut se suspendre à un instant T, par exemple parce que le site est en phase de conception ou de réalisation. Au contraire, le concepteur ou le chef de projet doivent rester à l'écoute

³² Olivier Andrieu. Voir bibliographie, partie Monographies.

³³ Gareth Morgan. Voir bibliographie, partie Monographies.

des conditions environnementales de façon à répercuter leurs éventuelles modifications dans le projet en cours. C'est à dire qu'il faut être prêt à réajuster ou réaménager le projet, ou une partie de celui-ci, en fonction des erreurs ou dysfonctionnements détectés dans la gestion ou la réalisation, des avancées ou modifications de l'environnement technologique ou structurel dans lequel prendra place le site Web envisagé. Ils doivent «*détecter et corriger des erreurs dans les normes de fonctionnement et influencer ainsi les règles qui guident leur propre fonctionnement dans tous ses détails. [...] cette forme de capacité à se remettre en question [...] soutient l'activité [...]*»³⁴. Concrètement, cela revient à dire que, parallèlement à la réalisation du site, avant même son ouverture, un projet pour l'enrichissement de ce site démarre. De même que les internautes réajustent la « netiquette » en fonction des comportements déviants ou qu'une équipe de recherche réajuste son prototype en fonction des résultats obtenus, un projet de conception d'un site Web devrait idéalement être en autocorrection, ou tout au moins en « cycle de vie itératif ».



**Ce schéma est emprunté à Dominique Bourgoïn, enseignante en Maîtrise d'informatique à Caen.*

³⁴ Gareth Morgan. Voir bibliographie, partie Monographie.

Mais cette présentation ne relève pas d'une gestion qui serait propre à un CRL. Elle est plutôt une réponse généraliste à « Comment concevoir un site Web ? » en envisageant différents modes de gestion de projet. Simplement, si une structure, CRL compris, applique le mode de réflexion itératif elle n'en sera que plus performante dans sa réalisation.

6.3- Un CRL conçoit un site Web pour délivrer quelle information ?

Pour répondre au mieux à ses deux principales missions, valorisation et diffusion de l'écrit, un CRL s'appuie sur deux types d'informations : des informations permanentes et des informations événementielles.

Les informations permanentes regroupent les informations « intemporelles » comme les catalogues de bibliothèques, d'éditeurs, les bases bibliographiques régionales ou thématiques, les annuaires professionnels... Elles demandent des réactualisations, mais dans un espace temps assez long.

Les informations événementielles concernent les annonces d'animations dans les bibliothèques, les manifestations littéraires, les stages de formation, les dernières publications du CRL ou d'un éditeur régional... Elles, par contre, nécessitent une mise à jour fréquente, par des ajouts, des retraits, des modifications de « dernière minute ».

Hors site Web, de quels outils disposent les Centres régionaux des Lettres pour assurer diffusion et actualité de ces deux formes d'informations ? Pour les catalogues et bases bibliographiques, le cédérom a souvent été le support choisi. Mais il fige l'information à un instant T, suppose un nouveau pressage pour une actualisation, donc des coûts induits qui ne sont pas négligeables. Un organisme ne peut envisager cette opération à un rythme trop élevé. Pour les annuaires, le support papier est le principal recours. Le problème de la mise à jour est moins crucial, la liste des éditeurs ou libraires d'une région ne variant pas sur un rythme tel que cela suppose des rééditions annuelles. Pour les informations événementielles, le bulletin de communication, mensuel ou trimestriel, est la solution majoritairement retenue. On voit de suite l'impossibilité d'actualisation rapide de ce support.

A l'inverse, le site Web résout une grande partie de ces difficultés de mise à jour, si le site est régulièrement entretenu et si l'organisme a la main sur l'outil de gestion du site. De plus, il permet aux CRL de diversifier leur offre d'informations dans les deux catégories : par exemple, une base des auteurs reçus avec fiches bibliographiques et, pourquoi pas, extraits de leurs interventions pour les informations de fond ; page événementielle sur une bibliothèque, un éditeur, un libraire, à l'occasion d'une ouverture ou de réaménagements. A cet aspect « médiatique » du Web qui peut

déplaier, les possibilités d'archivage des événements antérieurs, des journaux précédemment publiés viennent en contrepartie, notamment si cette offre est dotée des outils de recherche nécessaires (recherche par date, thème, événement).

En outre, le Web permet de rendre le patrimoine littéraire disponible sur les réseaux. Il permet, notamment, de le rendre accessible à des publics peu touchés jusque là³⁵.

« Avec la création de « La Bibliothèque électronique de Lisieux » la Bibliothèque municipale de Lisieux a trouvé un nouveau public hors des frontières régionales et nationales : public francophone, universitaire et étudiant, amateur de littérature et public empêché (distant) de lire dans sa langue d'origine ou d'adoption. Il y a une forte attente de ces publics par rapport aux bibliothèques » dit Olivier Bogros, directeur de la Bibliothèque municipale de Lisieux.

J'y ajouterai le public non-voyant, à qui les nouvelles technologies offrent des moyens de lecture sur écran³⁶, et en direction de qui de plus en plus d'actions sont menées. Ainsi, *Jean-Claude Guédon*³⁷ signale 100 000 livres en braille francophones, sélectionnés avec soin afin de pouvoir constituer un fonds de référence. Tandis qu'un communiqué de presse sur le site Brailenet (consulté le 26/11/1999) annonce « *qu'à l'occasion du salon du Livre de Jeunesse de Montreuil (du 1^{er} au 6 décembre 1999) l'association BrailleNet et les Editions en ligne 00h00.com (<http://www.00h00.com>) commencent l'opération : 2000 livres jeunesse sur Internet pour les aveugles et les malvoyants en l'an 2000* ».

Un site Web ne modifie pas les types d'informations et d'actions des CRL, il permet une diversification, une pertinence et une fraîcheur des informations apportées par le Centre régional. Il est un outil supplémentaire de communication. Il élargit l'écho que peuvent rencontrer les manifestations organisées par le CRL ou ses partenaires. Il enrichit les possibilités de travail de coopération. Mais, comme tout outil de communication, il n'est que le reflet de ce que le Centre régional sait ou a à présenter. Il n'est donc utile que si les besoins de l'organisme le justifient ; et que si la structure a - et se donne - les moyens d'investissements humains, financiers et temporels, pour sa conception comme pour sa maintenance technique et informationnelle. Un chef de projet est donc indispensable pour la qualité des liens communicationnels et humains,

³⁵ Le CRL de Basse-Normandie possède déjà un service de livres-cassettes en direction des non-voyants. Il a conçu les pages Web de ce service de façon à les rendre accessibles aux aveugles. Développer un service de livres en ligne pour eux ne sortirait donc pas de ses missions.

³⁶ <http://www.brailenet.jussieu.fr>

³⁷ Cité par *Patrick Bloche*. *Le désir de France*. Voir bibliographie, partie Monographies.

du CRL vers les professionnels, les publics, les élus, et vice-versa. En effet, une messagerie en ligne ou un forum nécessitent un suivi précis, des réponses rapides, une qualité d'écoute envers les utilisateurs. Seule une « personne-interface » peut y répondre, dans le cadre de ses fonctions de maintenance du site, et non en superposition ou en ajout à des tâches antérieures.

Pourquoi un site Web pour un Centre régional des Lettres ? Comment ? Pour quelle information ? Je répondrai : un site Web pour un travail coopératif renforcé, une valorisation d'un patrimoine littéraire ancien et contemporain francophone dans un cadre élargi, une meilleure diffusion de l'information littéraire locale, la naissance de liens entre culture littéraire et culture scientifique et technique qui sont les racines d'une culture. En développant des contenus d'intérêt général³⁸ et la création littéraire. En s'imbriquant dans des réseaux et des modes d'actions permettant de donner un impact national et international à ses projets.

Mais ces raisons ne sont-elles applicables qu'aux seuls Centres régionaux des Lettres ou agences de coopération ? Ou ne relèvent-elles pas tout autant de motivations que devraient avoir plus généralement les professionnels du livre et de la culture ? Ainsi que leurs élus ?

Peut-on, dans notre actuelle société dans laquelle explosent les nouvelles technologies, retarder indéfiniment leur impact ? Peut-on en rester totalement à l'écart, effrayé par ce réseau mangeur d'hommes et de temps, si l'on n'en fait pas qu'un simple outil supplémentaire et complémentaire de développement et de diffusion de l'écrit ?

³⁸ Les contenus d'intérêt général sont « *les données et services nécessaires à l'exercice de la citoyenneté, à l'offre d'éducation et qui présentent un intérêt patrimonial* », Patrick Bloche. *Le Désir de France*. Voir bibliographie, partie Monographies.

Conclusion

Le Web est un outil, et non une fin en soi. Il participe à l'élaboration d'une politique, il en est un des moyens. A partir de mon vécu au CRL, et plus antérieurement de mon expérience professionnelle, avoir une réflexion plus globale sur les NTIC et les professionnels du livre et de la culture, ainsi que leurs rapports conflictuels ou voulus comme tels me semble plus que nécessaire.

« *L'Internet est la prolongation de l'univers de l'écrit et du document* » affirme Hervé Le Crosnier³⁹ en 1996. En 1998, Patrick Bloche lui fait écho en écrivant « *les technologies de l'information entretiennent avec la culture des relations étroites. Ce sont en effet des technologies culturelles à plusieurs titres. En premier lieu, elles sont médiatrices de l'offre culturelle, elles donnent à voir et à savoir ; elles sont, en outre, un support supplémentaire ou complémentaire pour la diffusion de la culture et un outil de promotion. De même, elles donnent un accès plus large et différent au patrimoine culturel. Elles donnent enfin accès à la création contemporaine : le patrimoine « en train de se faire ».* [...] *Enfin, ces technologies sont culturelles au sens anthropologique du terme, car elles peuvent modifier en profondeur la société par les changements qu'elles apportent aux modes de communication entre les personnes et les groupes*⁴⁰ ». Ce que confirme Michel Serres en affirmant « *La notion de concentration est remplacée par celle de distribution*⁴¹ ».

Or, si nous sommes passés à un mode de distribution des savoirs par les technologies, comment les professionnels de la culture et du livre, les bibliothécaires notamment, pourraient-ils rester ou se mettre à l'écart ? Leurs fonds regorgent de richesses inexploitées ou sous-exploitées, parfois en très mauvais état. Comment ne pas profiter des technologies pour les protéger, les valoriser, les faire découvrir à un plus grand nombre de lecteurs ? Comment ne pas essayer de « complémentariser » des fonds, en offrant une navigation thématique ou par centre d'intérêt par des sélections de documents ou de liens ? Ne serait-ce pas là retourner à des valeurs de base du métier (constitution de collections, recherche, indexation) ? Les bibliothécaires y garderaient leurs fonctions « d'opérateur » tout en développant un rôle de « médiateur de l'information ».

³⁹ *Internet et la démocratie*, texte d'une conférence donnée à Lyon le lundi 16 décembre 1996 à l'invitation de Médiat.

⁴⁰ Patrick Bloche. *Le désir de France*. Voir bibliographie, partie Monographies.

⁴¹ Cité par Patrick Bloche. *Le désir de France*. Voir bibliographie, partie Monographies.

Beaucoup de professionnels des bibliothèques et du livre souhaiteraient faire de l'Internet et du Web plus que des gadgets dérivés de l'informatique. Car ils ont conscience que l'un et l'autre sont des enjeux culturels de premier plan et ouvrent de nouveaux champs de coopération dans tous les domaines culturels. Au-delà d'un effet de mode (« il faut en être »), Internet et Web doivent participer à la définition réelle d'un axe de développement des établissements culturels. De même, la coopération ne peut plus se contenter d'un milieu strictement local ou professionnel, en cercle fermé. Elle doit être - elle devient - de plus en plus élargie, « multilatérale⁴² ». Mais pour cela, il faut que chacun accepte d'ouvrir le cercle à d'autres acteurs du champ culturel, d'appartenir à plusieurs cercles, donc accepte de perdre un peu de ses prérogatives et redéfinisse son rôle. De plus en plus, qu'il s'agisse de projets lourds (constitution d'une base bibliographique) ou de programmes plus légers (animations communes), les professionnels ressentent la nécessité de coordinations locales, régionales ou nationales. Or, il est aujourd'hui admis que la Région est le bon échelon de coopération, deux types de structures en font foi : les bibliothèques municipales à vocation régionale (BMVR) et les CRL (ou agences de coopération selon les Régions). La coordination de projets culturels correspond aux missions des CRL - structures préexistant aux Espaces culture multimédia (ECM) - notamment quand ils sont soutenus par leur Conseil Régional, tel celui de Basse-Normandie. D'ailleurs, les CRL n'ont-ils pas souvent un passé d'agence de coopération entre bibliothèques, les réseaux de bibliothécaires ayant existé avant les réseaux informatiques ? Les professionnels de la culture de cette région ont beaucoup de chance de pouvoir s'appuyer sur un Centre régional dynamique et intégré dans la politique culturelle de leur Région. Par contre-coup, il est clair qu'un tel organisme est parfaitement apte à jouer un rôle de prestataire de services, de centre de ressources, de tête de réseau coopératif pour une mutualisation des initiatives et des connaissances professionnelles et techniques. L'ouverture d'un site Web est pour cela un bon point d'appui. En effet, l'alimentation d'un site Web pour une offre documentaire en ligne est l'opportunité de nouveaux partenariats et d'une ouverture à d'autres supports que les documents imprimés traditionnels. De plus, participer à un réseau de coopération, c'est s'enrichir tout en faisant bénéficier autrui de son capital.

Le Web est un outil d'information et de communication. Et c'est avant tout de l'information que les internautes recherchent. C'est elle qui permet de rendre un site attractif et de rendre captif un public. Nul ne demande pour autant aux bibliothécaires de devenir des « journalistes de l'information », ou de réduire leurs collections à des

⁴² Jacques Attali

dossiers de presse. Les collections sont le cœur de leur métier et doivent le rester au nom de l'intérêt général, patrimonial et démocratique de la société. Et justement, puisque les bibliothécaires forment un corps de professionnels attachés à la démocratie et la démocratisation de l'accès à l'écrit, ils doivent participer à et contrôler cette explosion des outils, des sources et des accès pour mieux s'approprier les contenus et mieux les rediffuser auprès de leurs publics. Ils ont un rôle très actif à jouer pour la promotion de la liberté d'accès et de diffusion de l'information ; pour lutter contre la fragmentation du savoir et de la connaissance. Le Web peut les aider à remplir ces missions en ayant une stratégie de projets à l'échelon régional.

Les NTIC, et le Web plus particulièrement, sont des outils qui facilitent la diffusion du patrimoine littéraire disponible et la mutualisation des services, mais ils favorisent également le développement et la diffusion de savoir-faire spécifiques. Car l'espace numérique qui se crée multiplie chez les usagers le besoin de médiateurs pour la recherche ou la création de l'information. Catalogage, indexation, recherche sont des savoir-faire typiques des bibliothécaires... et des documentalistes. Hélas, ce sont ces derniers, et eux seuls, que le rapport de *Patrick Bloche* désigne comme spécialistes ! Faut-il y voir le premier symptôme d'un mal qui pourrait tuer à petit feu la profession des bibliothécaires s'ils ne réagissent pas très vite et fort ?

Les bibliothécaires doivent, autant que faire se peut dans leur cadre de travail, participer aux NTIC pour rendre accessible au plus grand nombre le patrimoine écrit, fondement de notre culture. En mettant en ligne leurs catalogues, bien sûr (?), mais cela ne suffit pas ou plus. Il faut offrir d'autres services, comme des bibliographies thématiques, des biographies, des dépouillements d'articles sur un thème ou un auteur, l'annonce des dernières parutions ou acquisitions, des liens vers d'autres sources, y compris étrangères...⁴³ **sans se restreindre aux seuls textes littéraires.** Car les bibliothèques doivent s'insérer dans un environnement littéraire **et** scientifique. Les professionnels doivent également prendre conscience que, de plus en plus, leur public, outre la localisation des documents, voudra pouvoir accéder directement au texte ; il faudra donc numériser, en mode texte de préférence. Mais cela pourra être aussi en développant et en créant eux-mêmes leur contenu, par un travail collaboratif avec les éditeurs publics et/ou privés et les autres professionnels de la culture. En réfléchissant et en participant à, ou en élaborant eux-mêmes, des « industries de contenu⁴⁴ ». Car les NTIC permettent la construction de contenus à la périphérie des

⁴³ Le site « PolarWeb » est un bon exemple de possibilités d'offres :

<http://www.multimania.com/polar>

⁴⁴ « Une enveloppe de 50 MF sera dégagée pour l'aide aux contenus sur l'internet ». C. Trautmann. *Rencontres de la société française en réseau à Autrans*. 6 janvier 2000.

<http://www.culture.gouv.fr>

activités traditionnelles. Certains bibliothécaires se lancent déjà dans l'aventure, tel *Olivier Bogros* à la Bibliothèque municipale de Lisieux⁴⁵. De plus, les NTIC ne s'arrêteront pas à l'ordinateur portable. Déjà, elles ont fait un autre saut conceptuel avec les premiers « e-books » ou livres numériques⁴⁶, qu'il faudra bien alimenter en textes littéraires ou scientifiques. Les bibliothèques peuvent être fournisseurs d'une partie de ces textes pour une (re)découverte du patrimoine écrit.

« Utopique ! Irréel ! Infaisable ! » peut-on s'écrier à cette lecture. Oui et non. Oui, si l'on refuse de prendre l'ampleur des changements sociétaux induits par les NTIC et leurs effets « boule de neige ». Oui, si l'on pense agir seul. Non, si l'on compare les bibliothèques des années 1980 et celles de la fin des années 1990. Non, si l'on agit en coopération inter-professionnelle, et que l'on sollicite les élus. Des élus qui, très souvent, sont demandeurs de projets et souhaitent s'impliquer intelligemment dans les NTIC. Des élus qui sont les décideurs financiers et politiques des établissements culturels. Et c'est aux bibliothécaires, et plus généralement aux professionnels de la culture, de renouveler le regard et le discours des acteurs régionaux ; en leur faisant prendre conscience de toutes les potentialités dont sont porteurs ces services publics, en les informant de tout ce qui s'y réalise informationnellement, techniquement, culturellement.

Avec le déclin ou la disparition de certains secteurs industriels, plusieurs régions françaises cherchent à se reconvertir. Les NTIC, parce qu'elles créent un nouvel espace culturel, rendent possible un développement des industries culturelles de contenu. Certaines collectivités territoriales, conscientes que tout ne peut - et ne doit - venir de l'Etat et souhaitant se positionner sur un plan international, mettent en œuvre des politiques globales de développement culturel de leur territoire. Elles réfléchissent, par exemple, au développement d'industries du contenu à partir de leurs richesses locales⁴⁷ et soutiennent l'installation d'entreprises culturelles dans leur région. Car c'est de plus en plus à l'échelle des régions que doit se concevoir et s'organiser l'effort de mise en réseau des équipements, des activités et des individus. Parallèlement, ces mêmes collectivités régionales, soucieuses de se définir une image, passent d'une position défensive de leur identité à « *une recherche d'identité offensive, articulant la mise en valeur des traditions avec la production d'une image nouvelle fondée sur la création et la modernité*⁴⁸ ». Le patrimoine et sa mise en valeur touristique deviennent alors des axes de développement culturel majeurs de la région.

⁴⁵ Voir article dans le bulletin de l'ABF, n° 184-185 de 1999

⁴⁶ *Alain Cordier. Le livre numérique : rapport.* Mai 1999. <http://www.culture.gouv.fr>

⁴⁷ Patrimoine écrit et architectural, savoir-faire traditionnels, technologies...

⁴⁸ *B. Latarjet. L'aménagement culturel du territoire.* Voir bibliographie, partie Monographies.

Le tourisme culturel s'inscrit dans ces axes en conjuguant diverses dimensions : le patrimoine écrit, pictural et architectural, l'histoire, les paysages, les richesses écologiques, les savoirs et les pratiques économiques, techniques et industriels. En dehors des plaquettes ou guides touristiques trouvés sur place, rien n'empêche une région de concevoir un produit d'appel vers l'extérieur à partir de ces éléments, soit en produisant un guide touristique sous forme d'un cédérom multimédia, soit en le proposant en ligne accompagné de services. Or, l'usage même du Web facilitant une conception multilingue des services proposés, on peut également imaginer des versions multilingues du guide, en fonction des pays ou touristes intéressés. A partir de là, ce qui se définirait comme une « interlocalité » peut se développer, au-delà des intérêts strictement économiques et industriels. A savoir, le développement d'une coopération entre les collectivités territoriales françaises et étrangères. Par la fourniture de documents primaires, les institutions culturelles – bibliothèques, archives, musées, associations...coopérant via un CRL par exemple - peuvent participer à une élaboration de contenus de qualité.

Les bibliothécaires sont aujourd'hui au cœur d'une échéance. Les NTIC modifient les modes de communication culturelle, interrogeant par contrecoup les missions traditionnelles d'un métier. L'adaptation est difficile pour certains, certes, mais ne doit pas l'être pour tous. D'autant que les bibliothécaires ne sont pas seuls sur ce chemin. Les NTIC sont l'occasion d'une réaffirmation de spécificités professionnelles, d'une transversalité coopérative, d'un renouveau du dialogue avec les autres professionnels de la culture et les élus. Je suis consciente que cela est un véritable tournant dans la profession et que, bien souvent, les bibliothécaires n'ont ni le temps, ni les moyens humains et financiers nécessaires mis à leur disposition par des élus appréhendant parfois mal la profession. Mais les bibliothécaires ne peuvent se couper de cette société bouleversée par les nouvelles technologies qui contraignent chacun et tous à se remettre en cause. Sous peine de se voir supplantés par d'autres, hommes ou techniques. Je veux espérer que les bibliothécaires et tous les professionnels de l'information et de la documentation se donneront les moyens de s'intégrer dans ce nouvel espace informationnel, un espace numérique, dont ils doivent rester les médiateurs, permettant ainsi à la profession de se voir attribuer toute la reconnaissance qu'elle mérite.

Bibliographie

Et

Annexes

Bibliographie

Monographies

1- Culture, patrimoine et économie

AGENCE RHÔNE-ALPES POUR LE LIVRE ET LA DOCUMENTATION. *Valorisation et médiatisation du patrimoine écrit : un enjeu pour l'Europe : actes du colloque de Roannes, 6 et 7 octobre 1992*. Annecy : ARALD, 1993. 97 p. [sans ISBN]

DUPOIRIER, Gérard. *Les Bibliothèques numériques*. Paris : Hermès Science Publications, 1999. 299 p. Document numérique. Vol. 2, n°3-4, 1999. Comprend des textes en anglais. 2-86601-738-2

FARCHY, Joëlle, SAGOT-DUVAUROUX, Dominique. *Economie des politiques culturelles*. Paris : Presses universitaires de France, 1994. 183 p. 2-13-045803-3

FARCHY, Joëlle. *La fin de l'exception culturelle*. Paris : CNRS Editions, 1999. 268 p. CNRS communication. 2-271-05633-0

GREFFE, Xavier. *La valeur économique du patrimoine : la demande et l'offre de monuments*. Paris : Anthropos, 1990. VI-253 p. 2-67178-1845-6

LATARJET, Bernard. *L'aménagement culturel du territoire*. Paris : La Documentation Française, 1992. 127 p. 2-11-002767-3

MABIRE, Jean, RAGACHE, Jean-Robert. *Histoire de la Normandie*. Nouvelle édition. Paris : France-Empire, 1992. 403 p. 2-7048-0703-5

Normandie : cadre naturel, histoire, art, littérature, langue, économie, traditions populaires. Condé-sur-Noireau : Corlet reprint, 1997. 398 p. Encyclopédies régionales. 2-86253-002-6

Patrimoine des bibliothèques de France : un guide des régions. 9. Haute-Normandie, Basse-Normandie. Paris : Payot, 1995 ; 191 p. 2-228-88972-5

PERRET, Jacques, SAEZ, Guy. *Institutions et vie culturelles*. Paris : La Documentation Française, 1996. 152 p. Les notices. 2-11-003493-9

POGNANT, Patrick, SCHOLL, Claire. *Les CD-ROM culturels*. Paris : Hermès, 1996. 157 p. 2-86601-569-X

PONTIER, Jean-Marie. *Les contrats de plan entre l'Etat et les régions*. Paris : PUF, 1998. 128 p. Que sais-je ? n°3281. 2-13-048602-9

POULOT, Dominique. *Patrimoine et modernité*. Paris : L'Harmattan, 1998. 311 p. Chemins de la mémoire. 2-7384-6287-1

FRANCE. Conseil supérieur des bibliothèques. *Rapport pour les années 1998-1999*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1999. 120 p. 1157-3600

RIBAULT, Thierry. *Economie de l'information : approche patrimoniale*. Paris : Ajour, 1993. 355-XI p. 2-903685-45-2

SALAUN, Jean-Michel. *Economie et bibliothèques*. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 1997. 234 p. Bibliothèques. 2-7654-0670-7

2- NTIC et sites Web

ANDRIEU, Olivier. *Créer du trafic sur son site Web : conception, référencement et promotion*. Paris : Eyrolles, 1999. 464 p. 2-212-09062-5

BLOCHE, Patrick. *Le désir de France : la présence internationale de la France et la francophonie dans la société de l'information : rapport au Premier Ministre* [On-line]. Paris : La Documentation Française, décembre 1998. Egalement disponible sur Internet : <http://www.internet.gouv.fr>. [référence du 11 janvier 2000]

CARTIER, Michel. *Le nouveau monde des infrastructures*. [s.l.] : Fides, 1997. 189 p. 2-7621-1883-2.

CHALEAT, Philippe, CHARNAY, Daniel. *HTML et la programmation de serveur Web*. Paris : Eyrolles, 1996. 263 p. 2-212-08873-6.

CHALEAT, Philippe, CHARNAY, Daniel. *Programmation HTML, Javascript*. Paris : Eyrolles, 1998. 450 p. 2-212-09024-2

CONSEIL D'ETAT. *Internet et les réseaux numériques : étude adoptée par l'Assemblée générale du Conseil d'Etat le 2 juillet 1998*. Paris : La Documentation Française, 1998. 266 p. Etudes du Conseil d'Etat. 2-11-004102-1

HESLOP, Brent D., BUDNICK, Larry, MILOT, Bernard. *Publier sur le Web : pages HTML, scripts CGI, formulaires*. Paris : International Thomson Publishing France, 1996. XIV-417 p. 2-89377-110-6

LE GUELVOUT, Arnaud. *Comment concevoir un service Web : de la théorie à la pratique*. Paris : ADBS, 1999. 147 p. 2-8436-5023-2

LE MOAL, Jean-Claude, HIDOINE, Bernard. *Créer et maintenir un site Web : cours INRIA, 28 septembre-2 octobre 1998, Pau*. Paris : ADBS, 1998. 294 p. 2-8436-5018-6

LELOUP, Catherine. *Moteurs d'indexation et de recherche : environnements client-serveur, Internet et Intranet*. Paris : Eyrolles, 1996. 2-212-08976-7

3- Organisation et management

MORGAN, Gareth. *Images de l'organisation*. Paris : De Boeck Université, 1999. XII-498 p. Management. Traduction de la 2^e édition américaine par Solange Chevrier-Vouvé. Révision et actualisation par Jude Deschesnes. 2-8041-3316-8

PROBST, Gilbert, MERCIER, Jean-Yves, BRUGGIMANN, Olivier, RAKOTOBARISON, Alina. *Organisation et management*. Paris : Editions d'Organisation, 1997. 178, 267, 264 p. Ce volume regroupe trois ouvrages des mêmes auteurs aux Editions d'Organisation. Chacun de ces trois livres a une pagination autonome. 2-7881-2038-7

Périodiques et articles de périodiques

1- Culture, patrimoine et économie

ANDRE, Anne-Sophie. L'information culturelle : acteurs, usagers et enjeux pour les professionnels de l'information. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1997, vol.34, n°4-5, p. 203-211. 0012-4508

Bibliothèques et économie : entre politique de service public et économie marchande. *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, 3^e et 4^e trimestres 1999, n°184/185, p. 5-103. 0004-5365

DELAMBRE, Raymond. Le livre et la lecture dans les régions de France : la politique du Ministère de la Culture en région. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, T43, n°5, p. 72-80. 0006-2006

DESGRANGES, Serge. Les fonds anciens et locaux des bibliothèques de Basse-Normandie : un catalogue collectif sur CD-ROM. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1996, T 41, n° 3, p. 50-53. 0006-2006

Orientations stratégiques 2000-2006 : quelle Basse-Normandie voulons-nous en 2006 ? *Basse-Normandie notre région*, octobre 1999, n° 35, p. 35-46.

Patrimoines... littéraires et autres. *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1999, n°183, 2^e trimestre, p.5-103. 004-5365

2- Bibliothèques, NTIC et sites Web

BOUGEARD, Marion. Système d'information : comment définir sa stratégie. *L'usine nouvelle*, 2 septembre 1999, n°2699, p. 6-7 et 78.

CLAPAUD, Alain. Portails : la meilleure entrée vers le Web ? *Internet professionnel*, avril 1999, n°30, p. 62-65. 1278-5113

LE CROSNIER, Hervé. Les bibliothèques numériques. *Documents numériques*, 1998, vol. 2, n°1, p. 23-35. 1279-5127

LE CROSNIER, Hervé. Pour un développement conjoint d'Internet et des bibliothèques : éducation populaire et formation permanente. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, T 43, n° 3, p. 18-26. 0006-2006

LE GUELVOUIT, Arnaud. Créer un service Web de diffusion de l'information : une bibliographie. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1997, vol. 34, n°3, p. 179-183. 0012-4508

LENART, Michèle. Les catalogues collectifs : problématique générale et choix techniques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, T 44, n°4, p. 70-78. 0006-2006

MADDALONI, Marie-Claude. L'information numérique dans les bibliothèques municipales : état des lieux. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, T 44, n°4, p. 66-69. 0006-2006

MAISONNEUVE, Marc. Bien choisir son serveur Web. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, T 43, n°6, p. 34-39. 0006-2006

MUET, Florence. Tirer partie de son site Web. *Archimag*, juin 1999, n°125, p. 39-41. 0769-0975

3- Organisation et management

La Démarche qualité. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, T43, n°1, p.10-90. 0006-2006

MAYERE, Anne, MUET, Florence. La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information : conception et spécificités. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, T 43, n°1, p. 11-19. 0006-2006

SALAUN, Jean-Michel. Adaptions le marketing aux logiques documentaires. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1996, vol. 33, n°2, p. 75-81. 0012-4508

SAVARD, Réjean, PAINCHAUD, Mireille. L'attitude des bibliothécaires-documentalistes envers le marketing. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1996, vol. 33, n°2, p. 67-74. 0012-4508

SUTTER, Eric. Apprendre à caractériser les cultures professionnelles. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1996, vol. 33, n°2, p. 86-88. 0012-4508

SUTTER, Eric. Les démarches marketing et qualité sont complémentaires. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1996, vol. 33, n°2, p- 82-85. 0012-4508

Sites sur l'Internet

1- Culture et NTIC

CORDIER, Alain. *Le livre numérique : rapport* [Online]. Paris : Ministère de la Culture, mai 1999. [référence du 18 janvier 2000]. Disponible sur Internet en format PDF :

<http://www.culture.gouv.fr>

TRAUTMANN, Catherine. *Discours d'ouverture des rencontres de la société française en réseau à Autrans* [Online]. [1^o édition]. Paris : Ministère de la Culture, 6 janvier 2000. [référence du 18 janvier 2000]. Disponible sur Internet en format Word :

<http://www.culture.gouv.fr>

2- Création et maintenance d'un site

BRESSON, Stéphane. *La création d'un site Web* [Online]. [s. éd.]. Caen : Centre des Technologies Nouvelles, [s.d.]. [s. d. de mise à jour]. [référence du 12 janvier 2000].

Disponible sur Internet en format Word : <http://www.ctn.asso.fr/Fr/Sti/internet/serveur>

HCI Resources : guidelines, styleguides, standards [Online]. [s. éd.]. Suède : Linköping University, 1999. Mis à jour le 15 mai 1999. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet : <http://www.ida.liu.se/~miker/hci/guidelines.html>

HCI Resources : WWW-related issues [Online]. [s. éd.]. Suède : Linköping University, 1999. Mis à jour le 01 avril 1997. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet : <http://www.ida.liu.se/~miker/hci/www.html>

LYNCH, P., HORTEN, S. *Yale C / AIM Web style Guide* [Online]. [s.éd.]. [s. l.] : Yale University, 1997. [s. d. de mise à jour]. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet : <http://info.med.yale.edu/caim/manual/index.html>

LOUETTE, Chr. *La création d'un site Web* [Online]. [s. éd.]. [s.l.] : Multimania, mars 1999. [s. d. de mise à jour]. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet sous forme de diapositives PPT : <http://www.multimania.com/louettechr/>

MONTEIRO DA ROCHA, Philippe. *Créer le site Web qui gagne... : dossier en 4 parties* [Online]. [s. éd.]. [s.l.] : SAM-magazine, 1998. [s. d. de mise à jour]. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet : <http://www.SAM-mag.com/archives/>

1^e partie : Dossier de la semaine du 22 au 28 juillet 1998

2^e partie : Dossier de la semaine du 29 au 04 août 1998

3^e partie : Dossier de la semaine du 05 au 11 août 1998

4^e partie : Dossier de la semaine du 12 au 18 août 1998

[CARACO, Alain]. *Créer et maintenir un site Web* [Online]. [s. éd.]. Chambéry : ADBDP, [sad.]. Mise à jour le 04 décembre 1999. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet : <http://www.adbdp.asso.fr/outils/ntic/creersite.htm>

FLEMING, Jenifer. *Crafting the user experience* [Online]. [s. éd.]. [s. l.] : Webreview, septembre 1998. [s. d. de mise à jour]. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet en HTML : <http://www.webreview.com/pub/web98east/21/webnav1.htm>

Art and the Zen of Web sites [Online]. [s. éd.]. [s.l.] : TLC Systems, décembre 1997. [s. d. de mise à jour]. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet : <http://www.tlc-systems.com/webtips.htm>

3- Guide d'usage, navigation, ergonomie et personnes handicapées

L'accessibilité du Web [Online]. [s. éd.]. Paris : Braillet, septembre 1999. [s. d. de mise à jour]. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet : <http://www.brailletnet.jussieu.fr>

BAESLER, Sylvie. *Recommandations ergonomiques pour la création de pages Web* [Online]. [s. éd.]. Paris : CNRS, Délégation aux systèmes d'information, septembre 1997. [s. d. de mise à jour]. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet : <http://www.CNRS/DSI/BQUAL/WEB/GUIDERGOWEB.DOC>

MUEHLBAUER, Jen. *The navigation and usability guide* [Online]. [s. éd.]. [s.l.] : Webreview, mai 1998. [s. d. de mise à jour]. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet : <http://www.webreview.com/wr/pub/98/05/15/thing/index.html>

Technologie et standards : l'accès de tous à l'Internet, notamment l'accessibilité du Web pour les personnes handicapées [Online]. [s. éd.]. Paris : MTIC, novembre 1999. [s. d. de mise à jour]. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet : <http://www.mtic.pm.gouv.fr/standards/accessibilite/>

WEB ACCESSIBILITY INITIATIVE (WAI). *WAI accessibility guidelines* [Online]. [s. éd.]. [s. l.] : w3, [s. d.]. Mise à jour le 7 janvier 2000. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet : <http://www.w3.org/WAI/#Guidelines>

4- Web et évaluation

CARRIER, Raoul. *Evaluation d'un site Web* [Online]. Montréal : Clic-net, mars 1996. [s. d. de mise à jour]. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet : <http://www.qbc.clic.net/~mephisto/evaluation.html>

Grille d'analyse de sites Web [Online]. Montréal [Canada] : Régie régionale, juin 1997. [s.d. de mise à jour]. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet : <http://www.rrsss06.gouv.qc.ca/commpub/publications/grille.html>

Ou en passant par : <http://formist.enssib.fr>

GILBERT, Denyse. *Guide de conception pédagogique et graphique d'un site éducatif sur le réseau Internet* [Online]. Version 2.0. Laval [Québec] : Université de Laval, [s.d.]. Mise à jour le 10 février 1999. [référence du 12 janvier 2000]. Disponible sur Internet : http://www.cpm.ulaval.ca/guide_W3educatif

Littérature grise

BUKHARI, Pascale. Le Web au Centre National de la Recherche Scientifique. *Ecole Franco-tunisienne d'informatique*, juin 1997 [cédérom]. [Paris] : CNRS-Mission de l'information scientifique et technique, 22 mai 1997. [consulté en novembre 1999].

CHARNAY, Daniel. Les techniques du Web. *Ecole Franco-tunisienne d'informatique*, juin 1997 [cédérom]. [Lyon] : CNRS-IN2P3, 1997. [consulté en novembre 1999].

DUCROT, Patrick. *Développement d'un site Web*. Caen : Ecole nationale supérieure d'ingénieurs de Caen, 1997. Ce recueil de cours regroupe différents polycopiés ayant chacun une pagination.

KHALFALLAH, Majed. Le Graphisme et le document informatique. *Ecole Franco-tunisienne d'informatique*, juin 1997 [cédérom]. [Tunis] : IRSIT, 1997. [consulté en novembre 1999].

LE CROSNIER, Hervé. *HTML dynamique : polycopié, version préparatoire 0.5*. Caen : Université de Caen, UFR Sciences, Avril 1999. 37 p.

LE CROSNIER, Hervé. *Texte et informatique : cours d'initiation à l'informatique, version 0.91*. Caen : Université de Caen, septembre 1998. 81 p.

Annexes

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

RAPPORT DE STAGE

Centre régional des Lettres de Basse-Normandie

Dominique L'Haridon

Sous la direction de
Serge Desgranges . CRL de Basse-Normandie

2000

SOMMAIRE

Introduction

Préambule

Le Centre régional des Lettres de Basse-Normandie

- description de l'unité d'accueil
- environnements institutionnel et fonctionnel
- enjeux et difficultés
- projets et perspectives

Conclusion

Activités du stagiaire

Bilan de stage

Introduction

Mon stage d'étude s'est déroulé en Basse-Normandie dans un organisme travaillant pour le monde des lettres et les professionnels du livre, sans être une institution publique. Il devrait en exister normalement un par région française. Les missions de ce type de structure varient selon les régions, mais recouvrent dans l'ensemble trois points majeurs de la vie du livre :

- la sauvegarde et la valorisation du patrimoine écrit, ancien et contemporain
- l'animation de la vie littéraire régionale
- le soutien à la création et à la diffusion de l'écrit

Dans les régions où cet organisme ou une structure similaire existe, il est généralement un élément fédérateur des professionnels autour de projets coopératifs de longue haleine.

En Basse-Normandie, il a pour nom : Centre régional des Lettres.

Préambule :

Au début des années 1980, alors que la décentralisation se met en place, naissent les agences régionales de coopération entre bibliothèques sous l'impulsion de la Direction du livre et de la lecture (DLL). Majoritairement créées entre 1984 et 1989 à l'exception de deux ou trois d'entre elles, les agences régionales de coopération sont des structures de type associatif (loi 1901). Elles ont pour objectif de développer la coopération entre bibliothèques sur la base de partenariats, avec l'aide financière de l'Etat, via les Directions régionales des affaires culturelles (DRAC). Très rapidement, les agences vont essayer d'impliquer les collectivités locales - et notamment les conseils régionaux - dans leurs missions de préservation et de promotion du patrimoine écrit, missions qu'elles ont souvent prioritairement développées, mais aussi dans l'élaboration d'outils bibliographiques, d'actions de formation, d'actions et d'animations autour du livre et de la lecture.

Dans la décennie 90, alors que la décentralisation est bien installée, certains conseils régionaux vont décider soit de s'impliquer plus fortement dans les agences de coopération, soit de créer leur propre association. Dans ce dernier cas, cela va donner naissance aux Centres régionaux des lettres ou du livre (CRL) également constitués en association loi 1901. Dans les régions, cette volonté politique va donner naissance à trois situations différentes :

- la fusion entre agence de coopération et centre régional des lettres - une seule des deux structures perdure.
- la mutation de l'agence de coopération en centre régional des lettres. A ses missions de coopération entre bibliothèques, l'agence se voit adjoindre des missions relevant de la vie littéraire régionale et du soutien à la création.
- la coexistence des deux structures. Cette situation existe dans plusieurs régions, chaque structure ayant des attributions différentes.

Mais qu'elles aient pour nom agence de coopération ou CRL, ces associations ont impulsé une coopération régionale et permis une prise en compte de la vie littéraire par les collectivités locales. Elles sont maintenant des acteurs importants du livre et de la lecture en région, susceptibles de contribuer à la structuration de l'aménagement culturel du territoire.

Le CRL de Basse-Normandie

Description de l'unité d'accueil :

En 1987, à l'initiative de la DRAC et du conseil régional, est créée l'agence de coopération CORAIL (Coopération régionale pour l'animation et l'information dans le domaine du livre en Basse-Normandie). Une quarantaine d'établissements, bibliothèques et services d'archives, adhère rapidement à l'association. Fruits d'une collaboration inter établissements orchestrée par l'agence de coopération, les réalisations des premières années se développent en direction du patrimoine écrit régional : une politique de microfilmage de la presse ancienne régionale commencée par la Direction du livre et de la lecture (DLL) est poursuivie dès 1987. En 1989, une enquête sur les fonds patrimoniaux de trente trois établissements documentaires donne lieu à la publication d'un inventaire des ouvrages imprimés avant 1850. En 1992, une importante exposition de livres anciens, accompagnée de son catalogue, est organisée au conseil régional.

En 1994, l'Etat alloue des crédits spécifiques pour la culture et finance des contrats de plan Etat-région (1994-1999). Les collectivités proposant un volet livre et lecture dans leur programme d'aménagement culturel peuvent postuler à ces contrats de plan. Un contrat est conclu entre l'Etat et la région Basse-Normandie pour la création d'un Centre régional des Lettres (CRL), 6 MF constituant la contribution globale du ministère de la Culture. L'agence de coopération CORAIL fusionne alors avec le Fond d'Aide à la Création Littéraire (FACL).

Le CRL de Basse-Normandie est une association loi 1901, dont le siège social est au Conseil régional. Elle agit dans le cadre géographique de la région bas-normande, soit trois départements : le Calvados (14), la Manche (50) et l'Orne (61). Ses missions se développent dans un domaine d'activité précis : le livre et la lecture, la diffusion de l'écrit. L'association est administrée par un Conseil d'administration de 11 membres minimum, assisté de 3 comités techniques : le comité « Patrimoine », le comité « Vie Littéraire », le comité « Vie économique ».

Le Conseil d'administration se répartit en deux collèges. :

Le premier collège est composé de 8 membres de droit, soit :

- 4 représentants de la région ou d'une collectivité territoriale autre
- 4 représentants de l'Etat

Le second collège réunit :

3 professionnels œuvrant dans le domaine du livre et de la lecture, adhérant à l'association, chacun étant mandaté par son comité technique.

Les trois comités techniques sont composés de membres sollicités pour leur compétence et de salariés de l'association. Ils sont nommés par le Conseil d'administration sur proposition du Président. Chaque comité technique désigne son représentant au Conseil d'administration pour deux ans.

Le Conseil d'administration définit la politique générale de l'association et établit le budget. Il élit en son sein un bureau renouvelable tous les deux ans et qui se réunit au moins quatre fois par an. Ce bureau est composé de personnes obligatoirement issues du premier collège, donc d'élus.

Le Centre régional des Lettres fonctionne grâce à 11 salariés :

- une directrice, en poste depuis 1996, auparavant attachée culturelle au conseil régional, et en tant que telle, à l'origine de la création du CRL. Bien que coordonnant tout le travail du centre, elle s'attache plus particulièrement aux missions relevant de l'animation de la vie littéraire.

- un directeur adjoint, auparavant responsable de l'agence de coopération entre bibliothèques (CORAIL). Ses nombreuses années de travail en partenariat avec les bibliothèques et son origine professionnelle (les bibliothèques) l'amène à suivre plus particulièrement les actions patrimoniales et les projets coopératifs entre professionnels du livre.

- une secrétaire comptable

- huit autres salariés se répartissant sur quatre secteurs différents :

- une personne travaillant en coordination avec la directrice sur les manifestations littéraires de la région, et chargée du journal de liaison du CRL : *Livres / Echange*

- une personne travaillant en coordination avec le directeur adjoint sur les missions patrimoniales

- trois personnes ayant en charge le service régional de prêt de livres cassettes en direction du public non-voyants de la région, par des dépôts de cassettes dans des bibliothèques relais

- trois personnes chargées de l'organisation et de la coordination d'une manifestation littéraire d'envergure internationale : *Les Boréales de Normandie*.

Le CRL tire ses principales ressources d'une double subvention : celle de la région, (70 à 72 % du budget total), et celle de l'Etat, (20 à 24 %). Elles sont complétées par :

- des participations financières d'autres organismes s'intéressant aux missions et actions du centre, et en fonction des actions menées : par exemple, les conseils départementaux du Calvados, de la Manche ou de l'Orne, les collectivités locales ou, pour une manifestation bien précise, les ambassades des pays nordiques

- les revenus de ses biens,
- les cotisations des membres,
- les ressources résultant de ses activités

En 1998, le budget du CRL s'est élevé à 4 MF, soit 69% de subvention de la région, 25% de l'Etat, et 6% d'organismes divers.

Environnements institutionnel et fonctionnel

Les missions du CRL, telles que définies dans ses statuts (art. 2), sont de :

- concourir au développement de la culture de l'écrit et de la fonction documentaire, notamment par la mise en place d'actions de coopération, d'information, d'innovation, de conseil technique et de promotion en faveur du livre, de la documentation et de la lecture sous toutes ses formes

- favoriser l'information en direction des professionnels du livre et de la lecture

- favoriser les différents stades de la vie du livre, tels que la création, l'édition, l'impression, la diffusion, la promotion, l'animation, la lecture y compris en direction d'un public spécifique

- favoriser la conservation et la mise en valeur du patrimoine écrit tout en aidant la mise en place de supports de substitution et d'équipements informatiques

- produire ses propres projets dans les domaines de la promotion, de l'animation et de l'information.

Dans ses documents de communication, le CRL les a résumées sous forme de six verbes :

- **inventer** des moments littéraires (festivals, débats, rencontres avec les écrivains)

- **valoriser** les richesses patrimoniales de la région
- **soutenir** la création littéraire et les publications des éditeurs
- **informer** le public de l'activité littéraire et de la vie du livre
- **partager** le privilège de lire avec ceux qui n'ont pas accès à la lecture
- **participer** à des manifestations littéraires en région

Parmi ses six verbes, quatre sont les axes forts du Centre régional des Lettres, ceux qui le font connaître en dehors du cercle des professionnels du livre. Il s'agit des verbes : inventer, valoriser, informer, partager.

"**Inventer des moments littéraires**" a consisté à organiser différentes manifestations comme :

- *Carnet de bord*, créée en 1996, est une manifestation transversale sur l'imaginaire, le temps et l'espace qui vise à une fusion totale de tous les arts, menée avec le public et des auteurs. Des centaines de carnets d'une vingtaine de pages blanches sont distribués dans la région à travers le réseau des bibliothèques. Les participants disposent de deux mois pour composer leur carnet à partir d'un thème, en choisissant son mode d'expression. Parallèlement, une douzaine d'artistes venus de domaines des arts variés sont réunis à huit clos près de Caen, pendant un temps limité au cours duquel ils travaillent sur le même thème et le même support que le public. Les travaux des uns et des autres font ensuite l'objet d'une exposition et d'un ouvrage.
- *Latitudes* est une rencontre sur la littérature africaine d'expression française, montée en partenariat avec l'Espace Senghor de la médiathèque de Verson, à côté de Caen.
- *Hors sujet* est un débat public réunissant des auteurs autour d'une question d'actualité littéraire. Elle est, en outre, enregistrée par la chaîne FR3 qui la

diffuse dans les jours qui suivent. Le débat public, tout comme l'émission télévisée, trouvent un écho profond dans le public. Un relevé audimat fait état de 40 000 auditeurs.

Depuis 1999, une autre manifestation, *Les Boréales de Normandie*, est venue enrichir le Centre régional. Inventée et organisée à l'origine par un universitaire professeur à l'Institut Nordique de l'Université de Caen, celui-ci a assuré sept festivals. Mais en 1998, il a décidé de cesser et demandé au CRL de prendre la relève, ce que celui-ci a accepté. Le festival *Les Boréales de Normandie* comme dans un retour aux sources, s'attache à promouvoir les littératures nordiques. Depuis 1992, cette manifestation s'est imposée comme la plus importante en France dans le domaine, tant par la littérature que par les autres formes d'art mis en avant : théâtre, danse, musique, cinéma... En 1997, le CRL complète le festival par un prix : *le Prix de Littérature Nordique*, qui récompense un éditeur, un auteur et son traducteur. En 1999, le CRL intègre le festival pour sa 8^{ème} édition et l'organise, trouvant là une dimension internationale.

"Valoriser les richesses patrimoniales de la région" regroupe des actions en direction du patrimoine écrit régional. Deux d'entre elles ont été des projets d'envergure

- le microfilmage de collections de périodiques anciens régionaux, en collaboration avec tous les professionnels du livre et de la documentation, et avec le soutien du Conseil régional et de la Direction régionale des affaires culturelles (DRAC)

- la publication d'un cédérom *Livres anciens et documentation régionale en Basse-Normandie* regroupant plus de 70 000 notices de livres et de périodiques, largement diffusé auprès des professionnels des bibliothèques. Cette base bibliographique, stockée au CRL, est régulièrement enrichie en interne par de nouvelles notices fournies par les bibliothèques de la région, dans l'attente de sa prochaine mise sur le Web.

"Informier le public de l'activité littéraire et de la vie du livre" est mené à bien grâce à la publication trimestrielle d'un magazine d'information intitulé *Livre /Echange*. Celui-ci est composé d'articles divers et variés - portraits d'auteur, entretiens, analyses de livres,... - et surtout agenda des manifestations littéraires régionales. En effet, toutes les animations autour du livre signalées au CRL sont annoncées et décrites dans le journal, trimestre par trimestre, qu'il s'agisse d'expositions, spectacles, lectures, théâtre,... Tiré à 10 000 exemplaires et diffusé gratuitement, *Livre / Echange* est, à l'heure actuelle, l'outil de communication central du Centre régional, son point d'ancrage dans l'ensemble de son public, le reflet de ses activités.

"Partager le privilège de lire avec ceux qui n'ont pas accès à la lecture".

Ce partage se fait principalement en direction de deux types de public empêché : le milieu carcéral et les non-voyants.

Le premier volet de cette mission concerne les établissements pénitentiaires. En avril 1997, le Centre régional des Lettres a engagé une étude sur le développement de la lecture en milieu pénitentiaire. Elle était composée de deux étapes

- un état des lieux des bibliothèques en milieu carcéral suivi d'une mise en place d'animations autour du livre
- l'établissement de propositions d'actions en vue de favoriser l'intégration des bibliothèques pénitentiaires au réseau de lecture publique.

Cette action s'est poursuivie en 1998, avec une formation des "Référénts de bibliothèque en milieu carcéral" organisée par le CRL avec le concours des professionnels du livre en région.

Le second volet de la mission se fait en direction du public aveugle et malvoyant, et de toute personne empêchée de lire par un handicap, par un prêt de livres cassettes. Ce service a été créé en 1981, sur le modèle de la Bibliothèque Sonore Municipale de Caen. Il fonctionne aujourd'hui grâce aux aides conjointes du

Conseil régional de Basse-Normandie, de l'Etat (Ministère de la Culture) et des municipalités adhérentes au réseau qui versent une cotisation annuelle. Le service est gratuit pour le lecteur.

Le fonds dispose de 9500 titres dans tous les domaines de la littérature, aussi bien en direction des jeunes que des adultes handicapés visuels. Il est en partie constitué par l'achat de cassettes du commerce, mais les titres enregistrés par des donateurs de voix bénévoles sont en constante augmentation. Chaque titre est proposé dans un boîtier comportant auteur, titre et nombre de cassettes en braille. Le prêt se fait par l'intermédiaire des bibliothèques municipales, elles-mêmes alimentées par le Centre régional des Lettres. Ce réseau comptait, en 1998, une centaine de points de desserte en Basse-Normandie, dont les trois bibliothèques départementales de prêt.

Pour mener à bien toutes ses actions et les renouveler, le Centre régional des Lettres ne peut agir seul, et développe donc différents partenariats institutionnels.

Le premier et le plus important partenaire est le Conseil régional de Basse-Normandie, qui aide et soutient la plupart des actions du CRL.

Les autres partenaires importants sont le Ministère de la Culture, la Direction régionale des affaires culturelles de Basse-Normandie (DRAC), le Centre national du livre (CNL), les Conseils généraux du Calvados, de la Manche et de l'Orne, les collectivités locales. Des partenaires ponctuels apportent également leur aide financière pour des actions précises, comme les ambassades ou ministères des pays nordiques pour le festival *Les Boréales de Normandie*

Mais le partenariat n'est pas que financier. Il existe aussi dans la mise en place d'actions communes avec d'autres institutions ou associations culturelles régionales :

- les bibliothèques, archives, centre de documentation et musées régionaux

- l'association *Rencontre pour Lire* qui propose depuis 1980 une formule de lectures spectacles avec des comédiens, des musiciens, un décor, en présence de l'auteur
- le Centre culturel international de Cerisy-la-Salle (50) qui organise chaque année des colloques internationaux
- le Parlement international des écrivains (P.I.E.) pour l'organisation de séminaires sur les écrivains opprimés
- l'Institut Mémoires de l'édition contemporaine (IMEC), nouveau partenaire de la vie littéraire régionale
- des organismes privés qui accueillent dans leurs locaux des animations littéraires : librairies, théâtres, cafés...

Au terme de cette présentation synthétique du Centre régional des Lettres, on s'aperçoit que son mode de fonctionnement découle directement du fait que c'est une association. Son autonomie au quotidien, sa souplesse d'action sont possibles parce qu'il bénéficie de statuts clairs, d'un champ d'action délimité mais non restreint, de moyens prédéfinis et réguliers, d'un Conseil d'administration stable.

A l'inverse, il faut noter que ses principales ressources proviennent d'une seule institution, qui a, en outre, la maîtrise de l'association par la composition du Conseil d'administration et du bureau, le Conseil régional de Basse-Normandie. Statutairement, celui-ci s'est donné les possibilités d'exercer un droit de contrôle fort sur l'association, puisqu'il la dirige, la finance, et embauche le personnel du Centre régional. Dans la pratique, et pour l'instant, le CRL garde une grande autonomie vis-à-vis du Conseil régional, car il répond pleinement au désir de celui-ci : avoir une action culturelle de valeur dans sa région.

Enjeux et difficultés

Le CRL est une association dynamique qui fonctionne convenablement. Il possède un outil de communication avec son journal d'information, il organise ou co-

organise des manifestations littéraires reconnues, il coordonne des projets régionaux. Mais toutes ces actions sont juxtaposées, sans unité de présentation forte qui puisse permettre à un néophyte de repérer le rôle joué par le CRL dans leur organisation. S'il est indéniable que le Centre régional est connu et reconnu par les professionnels du livre, rien n'assure qu'il trouve le même écho dans un public élargi, au-delà des passionnés des lettres. Le CRL avoue d'ailleurs mal percevoir une partie de son public, notamment celui qu'il touche par le biais de la distribution gratuite de son journal dans les lieux publics. Et peu de moyens sont à sa disposition pour mieux le définir. Les rares enquêtes menées jusqu'ici ont eu peu de succès, aussi bien auprès des lecteurs que des professionnels. Le Centre régional doit donc chercher comment marquer d'un même sceau ses différentes actions, sans pour autant les homogénéiser. Cela ne pourrait qu'améliorer son image de marque, tout en offrant une possibilité d'identification aisée au grand public.

Le CRL, en 5 ans d'existence, a déjà mis sur pied et mené beaucoup d'actions culturelles, dont certaines originales ou innovantes. Tant aux yeux des élus que des professionnels, il a su montrer ses compétences et sa richesse de création. En fournissant un travail de qualité, il suscite d'autres attentes, d'autres demandes, d'autres exigences. Il lui faut donc constamment se renouveler dans ses actions, sans pour autant tomber dans la spirale infernale du "toujours plus" au détriment de la qualité. La directrice, très consciente de ce danger, veille d'ailleurs à planifier ses objectifs dans le temps et à fixer des dates de vie maximum à ses manifestations afin de les enrichir ou de les modifier à temps. Car le CRL doit se renouveler pour (sur)vivre et maintenir sa réputation de compétence.

Un autre des enjeux du CRL pour les années à venir est de poursuivre et développer son rôle d'élément fédérateur des professionnels du livre sur des projets régionaux. Grâce à son passé d'agence de coopération entre bibliothèques et à la formation de son directeur adjoint, le Centre régional bénéficie d'une bonne connaissance du réseau des bibliothèques de la région. Celles-ci sont riches de fonds anciens, rares et précieux, source possible de projet de valorisation du patrimoine écrit

régional en direction du grand public. Dans un passé récent, ces fonds ont été exploités pour deux types d'actions différentes.

- en 1992, alors que le CRL n'était qu'agence de coopération, une exposition, *Rêve de livres*, s'est déroulée au Conseil régional. Il s'agissait d'une opération spectaculaire, très bien documentée et mise en scène, en direction du grand public.

- de 1994 à 1996, par contre, un travail de fond a été mené sous la coordination du CRL : celui du recensement et de la saisie du fonds ancien régional de 20 bibliothèques de Basse-Normandie, auquel se sont ajoutées les notices bibliographiques de dépouillement de périodiques accompli par le musée de Normandie. Ce travail de collation a débouché sur la publication d'un catalogue collectif sur cédérom, regroupant plus de 70 000 notices de livres et de périodiques régionaux, avec leur localisation dans les bibliothèques.

Dans ces deux opérations, dont une de longue haleine, l'association a su fédérer et motiver les professionnels des bibliothèques. Le CRL doit continuer d'œuvrer dans ce sens, même si cela n'est pas toujours évident de mobiliser des professionnels souvent surchargés par les tâches quotidiennes. Il doit donc trouver un projet qui enthousiasme les professionnels, les sollicite, pour relancer et développer une coopération professionnelle sans laquelle il perdrait une partie de ses missions.

Entre les enjeux du secteur "Vie littéraire" et ceux du secteur "Patrimoine", le CRL a matière à se développer pour les années à venir. S'il arrive à maintenir un juste équilibre entre les deux domaines, et à surmonter les quelques difficultés qu'il est susceptible de rencontrer, le Centre régional des Lettres peut espérer devenir, au niveau régional, un "portail" des lettres pour tous, élus, professionnels et grand public.

Les éventuelles difficultés que le Centre régional peut avoir à surmonter ne sont pas nombreuses, mais la principale qui puisse surgir découle de son statut d'association. Comme tout organisme, le CRL a besoin d'argent pour exercer ses missions. Ses propres ressources et les crédits alloués par l'Etat ni peuvent suffire. Les subventions de la région lui sont indispensables. Régulièrement en hausse jusqu'alors, par choix politique du Conseil régional, cette augmentation des crédits ne pourra se

maintenir indéfiniment, et le CRL se verra soumis à une contrainte budgétaire plus lourde qu'actuellement. Cette possibilité doit donc être prévue et planifiée dans sa définition des objectifs futurs.

Les autres difficultés que peut rencontrer le CRL relèvent plus de la gestion courante de ses fonctions et de ses missions.

Tout d'abord, il doit régulièrement faire valoir aux élus le bien-fondé de ses actions, les défendre auprès du conseil d'administration pour qu'elles soient validées, tenir compte des propositions des comités techniques, présenter un rapport d'activité. Il ne peut décider seul de sa politique.

Ensuite, il doit veiller à maintenir un équilibre des actions entreprises entre les différents professionnels du livre. Parmi les trois grands secteurs d'activité, patrimoine, vie littéraire, économie du livre, aucun ne doit prendre la prééminence sur les deux autres autrement que de façon temporaire. Il faut d'autant plus veiller à cet aspect que la direction du Centre est "bicéphale". En effet, la directrice et le directeur adjoint sont issus de deux formations différentes ; la première vient du monde des lettres, le second du monde des bibliothèques. Leurs passés professionnels font que les missions du Centre se sont réparties implicitement ; la vie littéraire et ses manifestations pour l'une, le secteur patrimoine et les bibliothèques pour l'autre. Cette double origine est jusqu'alors une richesse, et est certainement un des facteurs de réussite du Centre régional. Aussi doivent-ils veiller à ce qu'elle ne se transforme pas en handicap dans les objectifs futurs.

Dernier obstacle, très concret celui-là : les locaux actuels de l'association. Installés au cœur du centre ville, dans une maison ancienne, les services du CRL s'étagent sur trois niveaux étroits. Juste assez grande pour accueillir les onze salariés, une petite salle de réunion et une cabine d'enregistrement pour les donneurs de voix, elle ne permet aucune possibilité d'extension. De ce fait, aucune des manifestations organisées par le CRL ne peut se dérouler dans ses locaux, empêchant par contre coup un processus de connaissance de la structure par le public. En outre, sa disposition en étage, avec répartition des bureaux sur tous les niveaux, ne facilite pas

la communication, le travail en équipe ou les moments de convivialité au sein du personnel. Sur le long terme, si un accroissement de l'équipe devait survenir, cela pourrait devenir un handicap. Mais trouver une situation géographique identique, dans un quartier où le livre est roi, s'avérera difficile, et des choix seront à faire.

Enfin, sans être des difficultés mais plutôt des zones d'incertitude, deux éléments doivent être pris en compte :

- la venue de l'Institut Mémoire d'Édition Contemporaine (IMEC) à Caen et son ouverture en tant que centre culturel de rencontres régional en 2000-2001

- le développement des nouvelles technologies chez les professionnels du livre, et notamment les bibliothèques

L'installation de l'IMEC, souhaitée par le Conseil régional, n'est en rien concurrentiel du Centre régional. Ils ont chacun leur place et des rôles différents à tenir. Le seul domaine de recoupement est l'organisation de venues ponctuelles d'écrivains. La mise en place d'un partenariat étayé d'une convention peut aider à aplanir d'éventuelles difficultés.

Les nouvelles technologies peuvent être, quant à elles, un risque ou un atout. Un risque, si chacun décide de créer ses propres réseaux, sans noyau fédérateur. Un atout, si le CRL, poursuivant dans la voie coopérative qu'il a eu jusqu'ici, arrive à fédérer les professionnels autour de lui pour mener à bien des projets numériques, comme il en a l'intention. Il deviendrait alors un "portail des lettres" au sens informatique du terme ou au moins l'organisateur de ce portail.

Projets et perspectives

En 1999, le projet qui a mobilisé l'équipe du CRL est l'ouverture de son site Web, prévue pour la fin de l'année. Cette décision a été prise afin de mieux servir ses missions d'information tout en restant à l'écoute de la société. A l'ouverture, il offrira principalement des informations sur les manifestations, un agenda, des répertoires professionnels. Dans un second temps, le cédérom des livres anciens régionaux et sa réactualisation seront mis en ligne. Ce site, s'il est bien mené et entretenu, peut être un atout, et un premier pas vers un nouveau mode de coopération pour le CRL ; mais aussi son accès à la société des NTIC dont il ne peut être absent.

Comme cela a été évoqué plus haut, les manifestations doivent se renouveler pour continuer à recevoir une audience favorable. C'est pourquoi différents projets sont à l'étude, comme coupler le festival nordique avec la venue d'un pays du sud. De même, la rencontre littéraire *Latitudes* sur la littérature africaine francophone, qui n'en est qu'à ses premières éditions, ne demande qu'à prendre de l'ampleur en développant un partenariat plus solide et fréquent avec la médiathèque de Verson.

Mais il s'agit là de projets à court terme. En se plaçant dans une perspective plus lointaine, le Centre régional peut se définir trois grandes lignes de développement possibles :

- s'appuyer sur son site Web, qui peut être l'occasion de redéployer et affirmer son image, ses compétences et ses actions ; mais aussi de partir à la découverte de son public

- élargir son audience et diversifier ses thèmes littéraires en s'ouvrant à des partenariats avec les milieux scientifiques et techniques. Les publications en ligne de la bibliothèque de Lisieux prouve qu'il existe des trésors qui dorment dans les bibliothèques. Le CRL ne pourrait-il pas favoriser une mise en valeur d'un patrimoine technique, via le livre, relevant de l'identité d'une région, de ses traditions ?

De même, ne peut-on imaginer le CRL ouvrant son site aux métiers du livre, soit en mettant en valeur une histoire régionale de l'imprimerie ou de l'édition, la Basse-Normandie accueillant plusieurs d'entre eux ; soit en fournissant des renseignements très pratiques sur l'édition d'un livre, la restauration... pour renvoyer ensuite sur des professionnels régionaux prêts à servir de relais auprès du public demandeur. Une synergie interprofessionnelle serait alors mise en route, qui pourrait inciter d'autres industries à s'installer dans la région.

- s'inscrire dans des projets culturels régionaux. La Normandie est riche en histoire, en monuments, en fonds anciens. Certains sont aujourd'hui toujours méconnus ou inaccessibles au public, état de fait que la région déplore. Un partenariat regroupant des organismes et associations diverses permettrait d'améliorer les choses ; le CRL y aurait tout à fait sa place.

Conclusion

Le Centre régional des Lettres de Basse-Normandie est une association dynamique et compétente, qui n'hésite pas à se lancer dans des projets innovants, tant dans la création littéraire que dans la technologie. Elle est, jusqu'alors, activement soutenue par le Conseil régional, les collectivités locales et les professionnels du livre. Elle bénéficie, en outre, d'être installée dans une région historiquement riche et qui, à l'heure actuelle, veut acquérir une identité forte. Aussi, si le CRL arrive à mobiliser les professionnels autour d'un projet à identité régionale forte, et à maintenir son originalité créatrice, nul doute qu'il a encore devant lui de nombreuses années d'existence.

Activités du stagiaire

Septembre, octobre et novembre, période à laquelle j'ai effectué mon stage, étaient cette année des mois de forte activité pour le CRL avec les derniers préparatifs et le déroulement du festival *Les Boréales de Normandie*. S'y sont ajoutées la mise en place du site Web, prévu pour une ouverture en octobre, et l'absence de la secrétaire comptable.

Pouvant difficilement m'insérer dans l'organisation du festival, déjà bien entamée, je me suis principalement consacrée à la mise en place du site Web, qui prenait du retard. L'ouverture était initialement prévue pour la fin septembre, de façon à pouvoir mettre en ligne, dès octobre, l'ensemble des renseignements sur le festival *Les Boréales de Normandie* : agenda des rencontres, portraits d'auteurs, signatures, expositions, spectacles, remise du Prix nordique... Mais, d'une part, le prestataire a pris du retard dans le développement du site. Et, d'autre part, les trois personnes chargées du festival ne pouvaient faire face aux deux exigences pour une même date d'échéance.

Il fallait donc, à la fois,

- suivre l'évolution du site,
- vérifier qu'il correspondait au cahier des charges
- saisir un maximum des données qui étaient à la charge du CRL.

Aussi ai-je principalement, pendant ces trois mois,

- effectué régulièrement des tests de bon fonctionnement du site et de son outil de gestion,
- vérifié l'exactitude des informations importées par le prestataire
- mis à jour des fichiers d'adresse et de personnes constituant la base des répertoires professionnels
- fait de la saisie d'informations sur les activités du CRL et le futur festival, découvrant ainsi le langage HTML
- jugé de l'ergonomie du site
- discuté avec l'équipe de la pertinence de certains choix et des améliorations possibles à apporter

- établi des bilans écrits de l'état d'avancement du site qui ont servi de base de discussion avec le prestataire

En outre, compte tenu de ma participation active à la mise en place du site, le directeur adjoint m'a toujours associée aux démarches de réflexion sur le site, et aux rencontres avec le prestataire quand elles ont eu lieu au CRL.

Parallèlement à ces activités et dans le cadre de mon mémoire d'étude, le CRL n'ayant pas mené d'enquête de besoins pour la conception du site, il m'a semblé utile d'en mener une sur un échantillon de professionnels du livre. Avec l'accord du CRL et son aide matérielle, j'ai donc établi un questionnaire et organisé des entretiens téléphoniques ou des entrevues avec des bibliothécaires, libraires, éditeurs... En dehors de l'apport pour mon mémoire, ces entretiens m'ont permis de mieux cerner la structure CRL, l'écho qu'elle rencontrait, les attentes qui s'exprimaient. Bref, compléter la vision interne avec une vision extérieure, plus globalisante.

Le Centre régional ayant décidé de mettre en valeur deux de ses publications sur le site, il fallait relire les ouvrages pour faire une sélection de textes et de photographies pour les illustrer. Je me suis chargée de ce travail, en collaboration avec la personne chargée de mission sur le patrimoine.

Enfin, j'ai ponctuellement aidé les personnes du festival dans des tâches matérielles, et dépanné le Centre au secrétariat pour l'accueil au public.

Bilan de stage

Ce stage m'a permis de participer activement et de l'intérieur à la construction d'un site Web, d'appréhender le côté technique d'un site Web comme le langage HTML et la gestion de bases de données, de suivre la gestion d'un dossier important et les relations avec un fournisseur.

Mais il m'a également permis de découvrir une structure de coopération régionale importante dans le monde des bibliothèques et du livre plus généralement. En tant que professionnelle, j'avais déjà eu l'occasion de participer à des actions menées par le CRL, mais jamais la possibilité de voir de l'intérieur le mode de

fonctionnement et la multitude d'actions menées en parallèle. Ce stage m'a donc permis de prendre conscience de toutes les coopérations et actions possibles qu'il me soit loisible de mener dans mes futures fonctions grâce à une structure régionale comme celle-ci.

Les faiblesses et forces du CRL de Basse-Normandie

Faiblesses

Une image fragmentée

Confrontées à une analyse, les nombreuses actions du CRL apparaissent comme juxtaposées et sans unité visuelle forte qui puisse permettre à un néophyte de repérer l'identité du CRL dans leur organisation. Elles ne donnent qu'une image fragmentée, quand ce n'est pas partielle, de la structure, de ses missions, de ses actions. En mesurer l'efficacité, et par contrecoup celle du CRL, devient alors quasiment impossible. En dehors des professionnels, censés mieux percevoir la globalité des fonctions du centre régional,

- comment être sûr que des publics non avertis sont touchés ?
- comment savoir si l'on répond aux attentes du public averti ou demandeur ?
- comment mieux identifier la frange méconnue du public ?
- comment conquérir un nouveau public ?

Le CRL avoue d'ailleurs mal percevoir une partie de son public ; quant aux rares enquêtes menées jusqu'ici, elles ont eu peu de succès, aussi bien auprès des lecteurs que des professionnels. Le CRL doit donc réussir à marquer d'un même sceau ses différentes actions, sans pour autant les homogénéiser.

Une quadruple dichotomie

Nous avons tenté de démontrer dans les paragraphes 1.2.3 et 1.2.4 concernant la présentation générale des CRL qu'ils avaient à faire face à une double dichotomie fonctionnelle quant à leur public :

- d'une part, un public hétérogène (professionnels du livre et grand public)
- d'autre part, des professionnels ayant un double rapport avec le CRL, soit comme représentant politico-institutionnel, soit comme citoyen.

Le CRL de Basse-Normandie ne fait pas exception et doit même faire face à une autre « double dichotomie », interne cette fois-ci :

- un axe double quant aux missions
- une direction « bicéphale »

L'axe double des missions est lié à l'histoire du CRL. En tant qu'ancienne agence de coopération des bibliothèques, le CRL a hérité des missions patrimoniales de conservation, sauvegarde et valorisation du patrimoine écrit régional. Ce sont des missions auxquelles il tient et pour lesquelles il développe régulièrement de nouveaux

projets. Devenu CRL, l'association s'est vue adjoindre des missions, apparemment opposées, d'animation et de développement de la vie littéraire régionale contemporaine. Les questions qui se posent à priori sont :

- comment concilier patrimoine et vie littéraire contemporaine ?
- comment les associer, les faire se rejoindre éventuellement ?

A défaut d'avoir concilié les deux missions au sein d'une même action, le CRL veille à ne pas déséquilibrer l'une au profit de l'autre.

Quant à la « direction bicéphale » du CRL, elle vient des formations professionnelles différentes de la directrice et du directeur adjoint ; la première vient du monde des lettres, le second du monde des bibliothèques. Leurs passés professionnels font que les missions du Centre se sont réparties implicitement : la vie littéraire pour l'une, le secteur patrimoine pour l'autre. Cette double origine est jusqu'alors une richesse, et est certainement un des facteurs de réussite du Centre régional. Mais ils doivent veiller à ce qu'elle ne se transforme pas en handicap dans les objectifs futurs du centre.

Forces

Des compétences reconnues

Par les actions menées depuis sa création, le CRL a prouvé à ses partenaires les compétences de son équipe, tant d'un point de vue littéraire que technique. C'est à ce titre qu'en 1994 il a travaillé en coopération avec la Bibliothèque Nationale pour la rétroconversion et la constitution des catalogues régionaux. Et qu'en 1998, les créateurs du festival *Les Boréales de Normandie*, lui ont confié la gestion, l'organisation et le développement du festival, donnant ainsi une dimension internationale au CRL.

L'avancée des technologies

Les nouvelles technologies peuvent être un atout pour le CRL, si celui-ci, poursuivant dans la voie coopérative qu'il a eu jusqu'ici, arrive à fédérer les professionnels autour de lui pour mener à bien des projets numériques. Il confirmerait alors son image de « moteur coopératif », en la doublant d'une image de « chef de projet informatique ». Installé dans une région technologiquement avancée, et soutenu par la Région, le CRL pourrait espérer devenir un point d'entrée régional des lettres.

Les étapes clés de la construction d'un web

1- La définition des objectifs et du public cible

La mise en place d'un site web s'inscrit dans une démarche de communication, et doit être traité comme un projet à part entière. Car si publier sur le web peut sembler facile de prime abord, il faut être conscient que tout dépend :

- du but fixé
- du public visé
- du contenu à publier.

L'organisme doit en premier lieu répondre à la question : un site web, pour quoi faire ?

Au-delà de l'attrait initial ou de l'effet de mode, la décision d'utiliser ce nouveau média de communication doit répondre à un besoin profond de l'organisation : nouvelle étape de développement, nouveaux projets, restructuration de services, etc. C'est l'occasion de répondre aux questions suivantes :

- quel message ai-je l'intention de faire passer ?
- quelle image l'internaute doit-il avoir de l'organisme, de ses activités ?
- quelle sera sa motivation majeure pour venir sur ce site ?
- que doit-il se dire en repartant ?
- quelle motivation aura-t-il pour y revenir ?

Quand toutes ces questions ont trouvé réponse et que les objectifs sont délimités, il faut définir la cible du site. C'est à dire cibler le public-internaute auquel on souhaite s'adresser :

- s'agit-il d'un public ciblé (des professionnels) ou élargi (grand public) ?
- qui constitue ce public plus large ?
- que vient chercher sur ce site le public ?
- quels sont ses centres d'intérêts principaux ?

Donner réponse à ces questions est primordial. Même si un site Web peut disposer de plusieurs parties s'adressant à plusieurs catégories d'internautes, ces derniers auront en commun des pratiques. Tout site doit donc répondre aux attentes d'une frange plus ou moins large et définie d'internautes. Pour se les représenter quelques possibilités s'offrent au concepteur, comme se mettre à la place des visiteurs par l'intermédiaire de jeux de rôle (appelé aussi cyber-marketing) ou fréquenter les forums des sites

consacrés. Une fois la cible définie, la rédaction d'un document écrit qui résume le profil type de la façon la plus précise possible constituera une base solide pour l'étape suivante.

En effet, rien ne sert de passer à celle-ci tant que les objectifs et le public ne sont pas définis, car ils la conditionnent.

2- La sélection du contenu et l'aspect visuel

Après avoir précisés les objectifs à atteindre et le public ciblé, il faut définir de façon concrète le contenu du site : quoi mettre sur le site ?

Pour cela, l'organisme collecte, réunit et recense toute la documentation dont il dispose – texte, image, son – pour déterminer la part des informations transposables sur le site. Toutes ne le seront pas (on réaliserait un « site plaquette ») et seront donc repensées, réécrites, éventuellement traduites si nécessaire.

Une fois la matière première rassemblée, de l'ordre est mis dans ces différentes données en les regroupant par sujets dans des rubriques distinctes. Le contenu de chaque rubrique est synthétisé pour ne retenir que l'essentiel qui sera finalement publié. Les informations à diffuser peuvent être classées en deux grandes parties complémentaires :

- l'information institutionnelle (présentation, contacts, renseignements généraux sur l'organisme)
- l'information connexe (services rendus, information globale sur le secteur d'activité, etc)

C'est l'information connexe qui fait l'originalité du site, son attractivité, le démarquant des sites du même secteur d'activité. Puis les différentes rubriques sont placées dans une structure hiérarchique en fonction des objectifs fixés lors de la définition du site.

L'information mise en ligne doit être claire, précise, soignée, fiable et surtout, mise à jour régulièrement. Elle est l'image de l'organisme, la force et l'originalité du site. C'est d'ailleurs dès la réflexion sur le contenu qu'il faut définir le type et la périodicité des informations qui seront mises à jour régulièrement. Ce point est primordial dans la vie d'un site ; sans renouvellement visible de l'information, point de survie possible. Un internaute ne revient jamais, ou rarement, sur un site non-mis à jour, non-maintenu ou ne présentant ni informations pertinentes, ni services probants.

Parallèlement à la réflexion sur le contenu, il faut étudier l'aspect visuel du site. En effet, information et organisation d'un site ne seront vraiment efficaces que si elles sont mises en valeur et complétées par le design graphique et l'ergonomie du site. Donner une identité visuelle et faciliter la navigation sont essentiels, car c'est dès

cette première impression que le visiteur déterminera, inconsciemment, l'image qu'il se fait du site et de l'institution.

Dans le cas d'un organisme, le design choisit doit prendre en compte la charte graphique si elle existe : logos, couleurs, en-tête, présentation générale. Sinon, il faut en rédiger une qui

- définisse les couleurs, la typographie, les logos
- organise les pages de façon cohérente et semblablement de page à page
- utilise le même principe de navigation sur chaque page
- limite le nombre d'images par page
- prévoit les cadres et gabarits de disposition des titres, textes, images, etc.

Utiliser une charte graphique a pour objectif d'homogénéiser l'apparence des pages, de conférer au site une identité propre. S'appuyer sur elle quand elle existe ou la créer permettra d'allier l'attrait visuel à la clarté et à la lisibilité de l'information. Son absence provoquerait un manque d'unité visuelle qui donnerait une image brouillonne et non professionnelle du site.

3- Les choix techniques¹

Créer un site web n'est pas une opération simple se réduisant à l'application d'un langage structuré. Monter un service web recèle des niveaux de complexité, et le concepteur pourra être confronté, selon la complexité du service à créer, à la mise en place d'un ou de plusieurs outils et techniques de réalisation autres que le seul langage HTML.

Le web est fondé sur une architecture client-serveur et des protocoles :

- le logiciel serveur
- le logiciel client est également appelé « *browsers* » ou navigateur.
- le protocole HTTP permet le dialogue et le transport des données entre machines.
- l'URL désigne de manière unique les documents.
- HTML est le langage de description standard des pages hypertextes.

L'idée initiale était de fournir une interface unique pour accéder aux documents de manière transparente, localement ou à travers tout le réseau, en faisant correspondre un fichier de serveur à un URL. L'utilisateur naviguait alors au sein d'un

¹ Ce paragraphe a été rédigé avec l'aide des ouvrages : *Créer et maintenir un site Web* / J.Y. Le Moal (dir.) et *Comment concevoir un service Web* / A. Le Guelvouit. Voir bibliographie.

système documentaire mais aucune interaction n'était possible. Il s'agissait là d'informations statiques.

Assez vite, il est apparu évident que le navigateur pouvait aussi servir d'interface vers d'autres applications, en particulier des bases de données grâce à l'introduction de passerelles CGI*² côté serveur et de formulaires* côté client. Le Web devenait ainsi plus interactif.

Néanmoins, le langage HTML restait un simple langage de description de documents statiques, et ne fournissait que des éléments très simples d'interface homme-machine. Aussi des langages de programmation sont-ils apparus en complément de HTML :

- soit pour implémenter des interfaces homme-machine plus complexe (langage Java)
- soit pour introduire un aspect dynamique dans les pages Web, c'est à dire dans les documents HTML (langage JavaScript)

Java est un langage orienté-objet compilé qui permet d'implémenter toutes sortes d'applications. Ces programmes (applets*) sont transmis sous formes de fichiers binaires séparés. Java permet, par exemple, la gestion des forums ou l'affichage d'informations variables.

JavaScript est un langage orienté-objet interprété, principalement utilisé pour ajouter un côté dynamique à l'utilisation du site web, tout en restant compatible avec HTML. Un programme (ou script) écrit en JavaScript est petit et contenu dans une page HTML, et est utilisé pour :

- la génération de contenu en fonction de différents paramètres (navigateur utilisé, version du navigateur)
- le contrôle de l'interface (frames* ou fenêtres multiples)
- le contrôle des formulaires*
- les effets graphiques
- la structure du document (contenu d'une page et son style)

Toutefois, l'ajout de ces programmes n'a pas empêché HTML de s'améliorer au fil de ses versions. La version 4.0 publiée en 1998 inclut ainsi le support des feuilles de style*, de l'internationalisation, de l'accessibilité des pages web pour les handicapés, des sous-documents et des formats de tables* et de formulaires plus riches.

² L'étoile renvoie au glossaire qui suit.

Ce rapide « tour d'horizon technique » permet de comprendre que la réalisation d'un site Web ne peut relever de l'improvisation. Aussi, les objectifs définis et le public ciblé vont-ils directement influencer le développement du site et déterminer une partie des choix techniques. Veut-on :

- un site statique, dynamique, interactif ?
- des icônes signalant les nouveautés ?
- des effets graphiques ?
- intégrer des bases de données ?
- présenter uniquement du texte ou gérer du multimédia ?

Les réponses apportées à ces questions détermineront le niveau de complexité des techniques à mettre en œuvre. L'organisme devra également réfléchir aux investissements financiers, humains et matériels qu'il va lui falloir mettre en œuvre et investir dans son projet à court, moyen et long terme :

- est-il nécessaire de faire développer à l'extérieur en déléguant tout à un prestataire ?
- est-il possible de développer en interne tout ou une partie du site ?
- qui en a les compétences ?
- faut-il faire appel à un hébergeur ou faut-il acquérir les matériels et serveurs nécessaires ?

Les choix techniques dépendent donc en partie des objectifs et du public cible, mais aussi des conditions financières, humaines et matérielles dont dispose l'institution qui veut réaliser un site. Il lui faut donc, avant de passer à l'action, réfléchir tant sur le fond que sur la forme du site qu'elle désire mettre en place ; et s'être fixée des objectifs précis pour son développement. L'écriture d'un cahier des charges techniques aidera à la clarification des choix et sera un bon appui de discussion avec un éventuel prestataire.

4- La promotion et le référencement

La promotion et le référencement sont les deux dernières phases de construction du site avant son ouverture.

Pour faire la promotion du site, les méthodes traditionnelles et les nouvelles technologies peuvent cohabiter sans problème.

- communiqué de presse ciblé annonçant la prochaine ouverture du site et en communiquant l'adresse
- rappel de l'adresse du site sur tous les documents officiels de l'organisme

mais aussi :

- demander aux partenaires habituels de l'organisme de signaler le site sur le leur et/ou créer un lien
- annoncer la création du site par les forums de discussion et les listes de diffusion relevant du même domaine ; et participer à certains d'entre eux en glissant l'adresse du site dans la signature des messages.
- échanger des liens avec des sites similaires ou complémentaires

Ces techniques sont complémentaires pour la promotion d'un site. Néanmoins, la meilleure promotion d'un site c'est le site lui-même, la qualité et la pertinence de son contenu, son ergonomie, son design. Ces éléments en feront un site de référence que l'internaute glissera dans ses signets. Alors, le bouche à oreille jouera et les visiteurs afflueront. « *Une étude publiée à la mi-1998 indiquait que près de 80% des sites web francophones étaient découverts et visités par ce biais* ». ³

Arrive la dernière étape de la construction : le référencement.

Le référencement consiste en la définition des mots clés - mots isolés ou expressions - qui seront les points d'accès de l'internaute au site via les moteurs de recherche. De l'exactitude des mots clés dépend le taux de réussite des recherches des internautes, et par conséquent, la fréquentation du site. Il faut donc formuler avec la plus grande précision possible les vingt à cinquante termes qui décrivent le mieux l'activité de l'organisme et le contenu du site.

Les mots clés à déterminer sont de deux types.

- les mots clés primaires ou "larges" : ils permettent de définir de façon globale le domaine d'intervention de l'organisme et le cadre dans lequel s'inscrit le site
- les mots clés secondaires ou "profonds" : ils permettent de définir de façon plus précise les domaines de compétences de l'organisme à l'intérieur du domaine général défini précédemment, donc d'approfondir la recherche.

Quand l'ensemble des mots est constitué, l'idéal est de les classer en groupe, par ordre décroissant d'importance des termes ; puis de les tester en allant sur un moteur de recherche. Les résultats obtenus permettent d'élargir ou d'affiner les mots clés retenus initialement avant d'en demander leur référencement auprès des principaux moteurs de recherche et annuaires nationaux et internationaux, sans oublier certains moteurs de recherche spécifiques selon le secteur d'activité couvert par le site.

³ *Créer du trafic sur son site web / O. Andrieu. Eyrolles, 1999.*

Glossaire

Applet : programme exécutable envoyé par le serveur et exécuté localement sur le poste client. Le langage utilisé est Java, et nécessite un browser Java sur le client pour comprendre et exécuter ce code.

Authentification d'accès : les pages sont par définition accessibles à tous depuis n'importe où, et ce mécanisme permettra de restreindre l'accès sur la base d'un mot de passe et pour une localisation géographique du domaine TCP/IP

Base de données (SGBD) et web : architecture de type client/serveur, le serveur HTTP-D étant le client du SGBD. Ceci peut se faire sur la même machine ou entre deux machines distinctes. Le langage d'interrogation SQL sera émis par le script, et la réponse sera remise sous forme HTML par le serveur HTTP. On peut accroître la sécurité et faciliter la gestion en installant une fois pour toute sur le serveur HTTP une interface WOW qui évite le développement des CGI sur le serveur HTTP, mais reporte tout le développement sur le SGBD.

CGI : Common Gateway Interface : la création de la page HTML retournée au browser par le CGI est faite à la volée, sans stockage dans un fichier. Par définition, l'information fournie sera celle en vigueur au moment de la consultation ; des requêtes successives peuvent fournir des informations différentes ce qui impliquera souvent de signer chaque appel par un ?

Convertisseur : logiciel permettant la traduction en code HTML d'un fichier issu d'un traitement de texte ou d'un logiciel de PAO.

Formulaire /Forms : zone de dialogue avec le lecteur dont l'information collectée sera traitée par un programme (script) exécuté sur le serveur. Souvent ce programme est une simple interface ou passerelle (CGI) avec un autre programme accessible depuis le serveur (ex. : accès à une base de données).

Frame : découpage de la feuille en différentes zones géographiques auxquelles est associée une page HTML spécifique à chacune. La gestion de chacune d'elles est indépendantes de ses voisines, permettant de définir des zones d'informations quasi

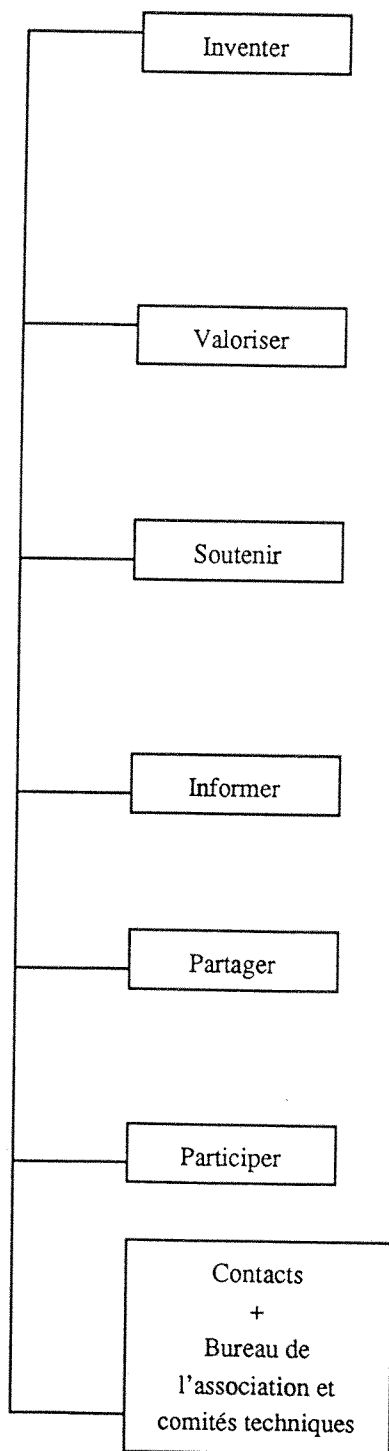
permanentes (menu par exemple) et des zones plus évolutives (aide contextuelle par exemple).

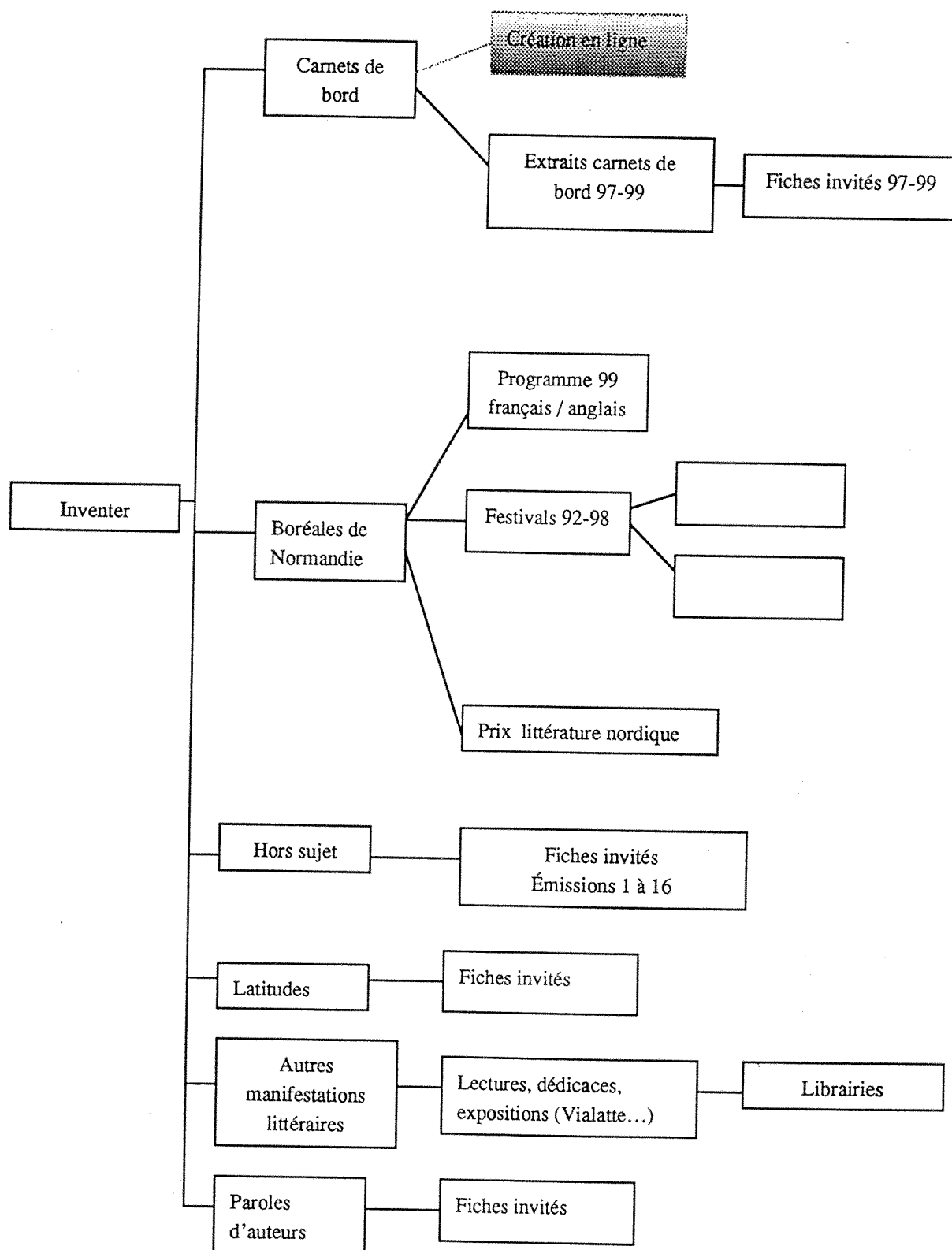
JavaScript : langage orienté-objet et interprété, permettant d'insérer au sein d'une page HTML des scripts simples qui seront exécutés sur le poste client.

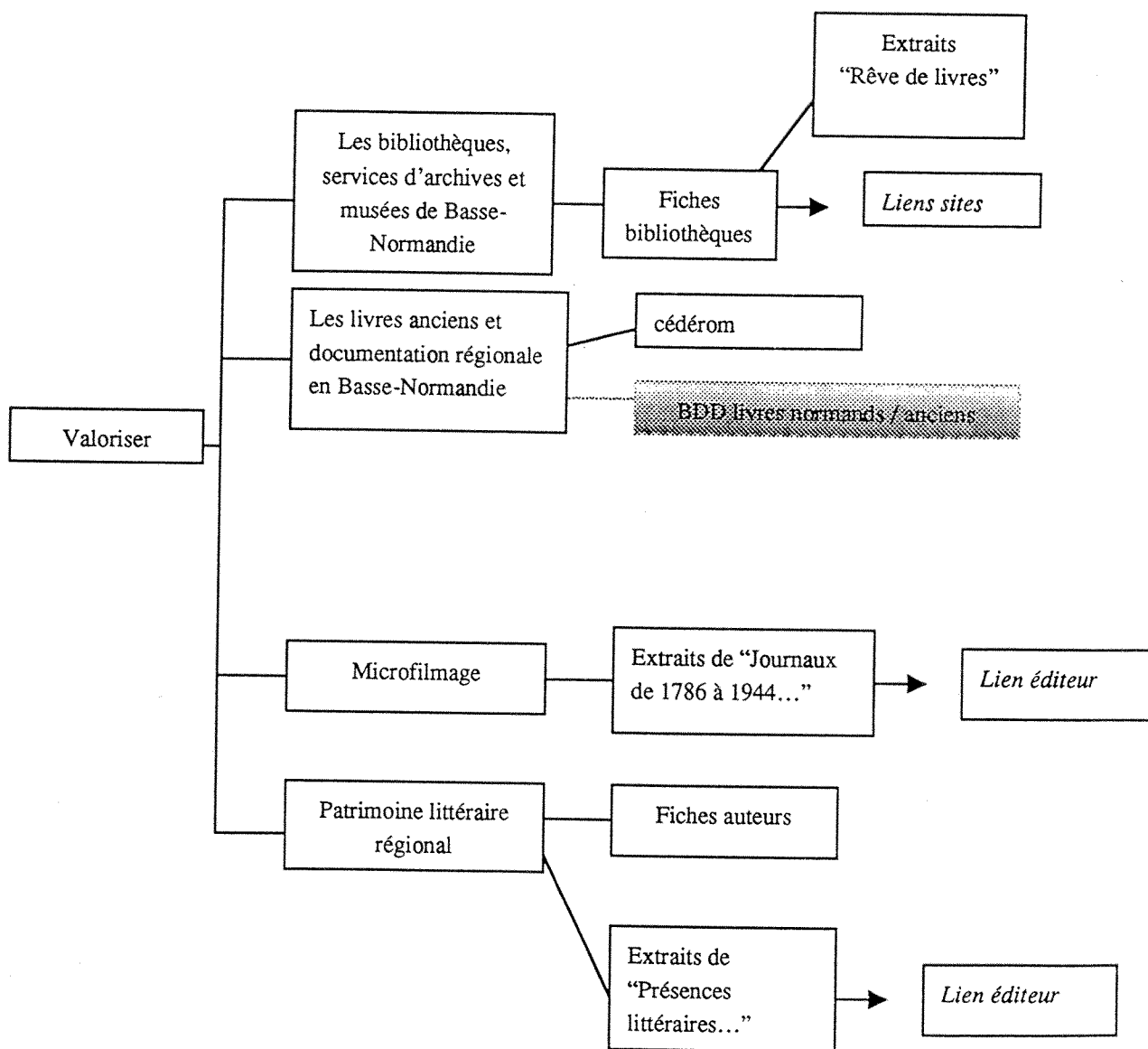
Méthode GET/POST : la chaîne de caractères nécessaires à la programmation du CGI est envoyée avec l'URL (GET) ou dans une séquence spéciale (POST). Le script CGI la remplit soit dans une variable d'avant (GET), soit dans l'entrée standard (POST). Les aspects de sécurité et de confidentialité seront à envisager dans leur choix.

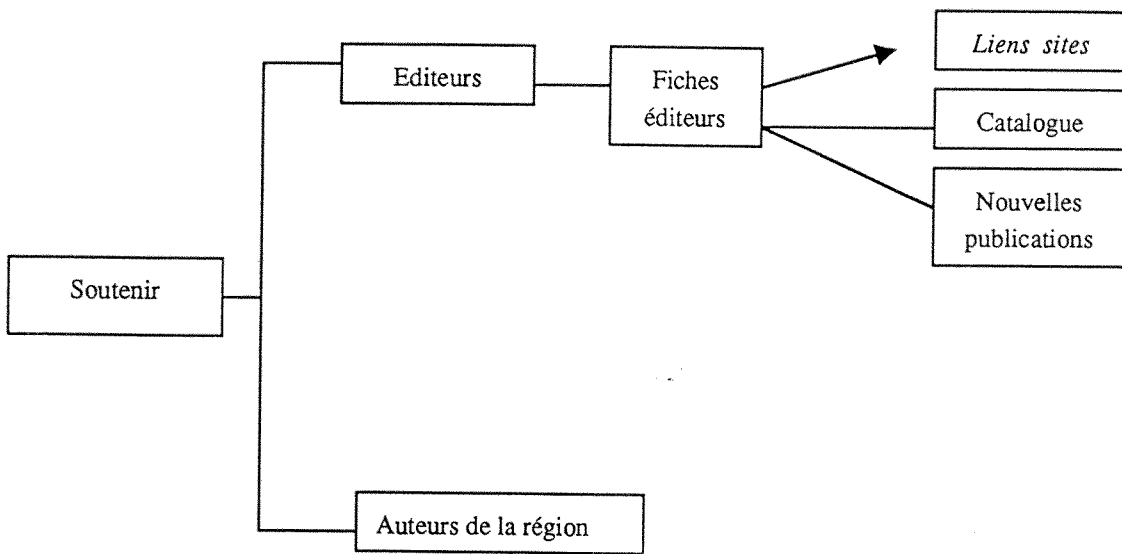
Programmation CGI : le contenu envoyé au client web est la réponse à l'exécution d'un programme permettant une gestion de "documents" dynamiques de différents types (texte, image, vidéo, son...).

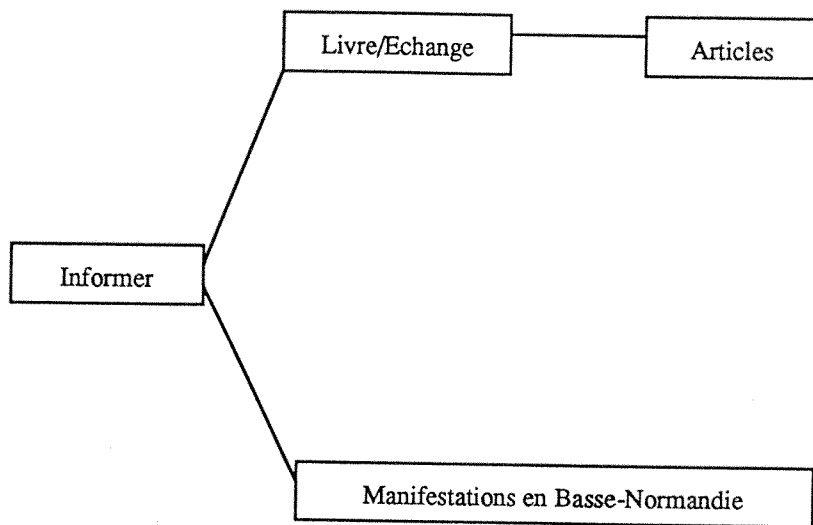
Tableau : ensemble de cellules (nombre de lignes x nombre de colonnes) où chaque cellule peut contenir des éléments différents (texte, listes, liens, image...).

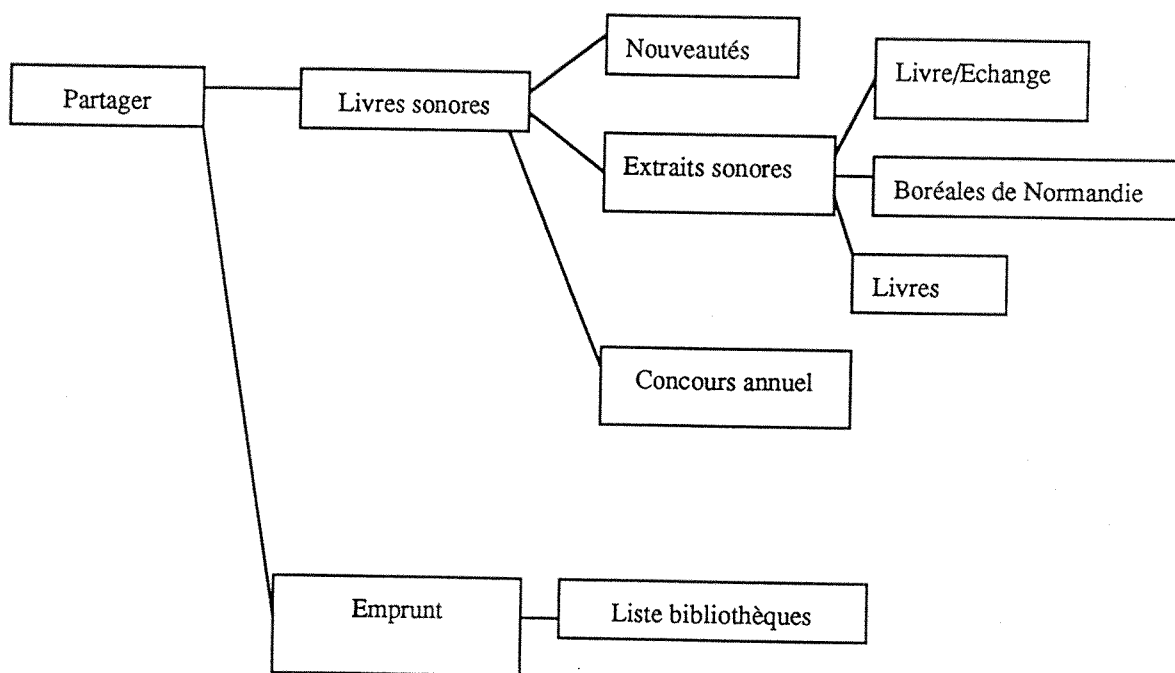


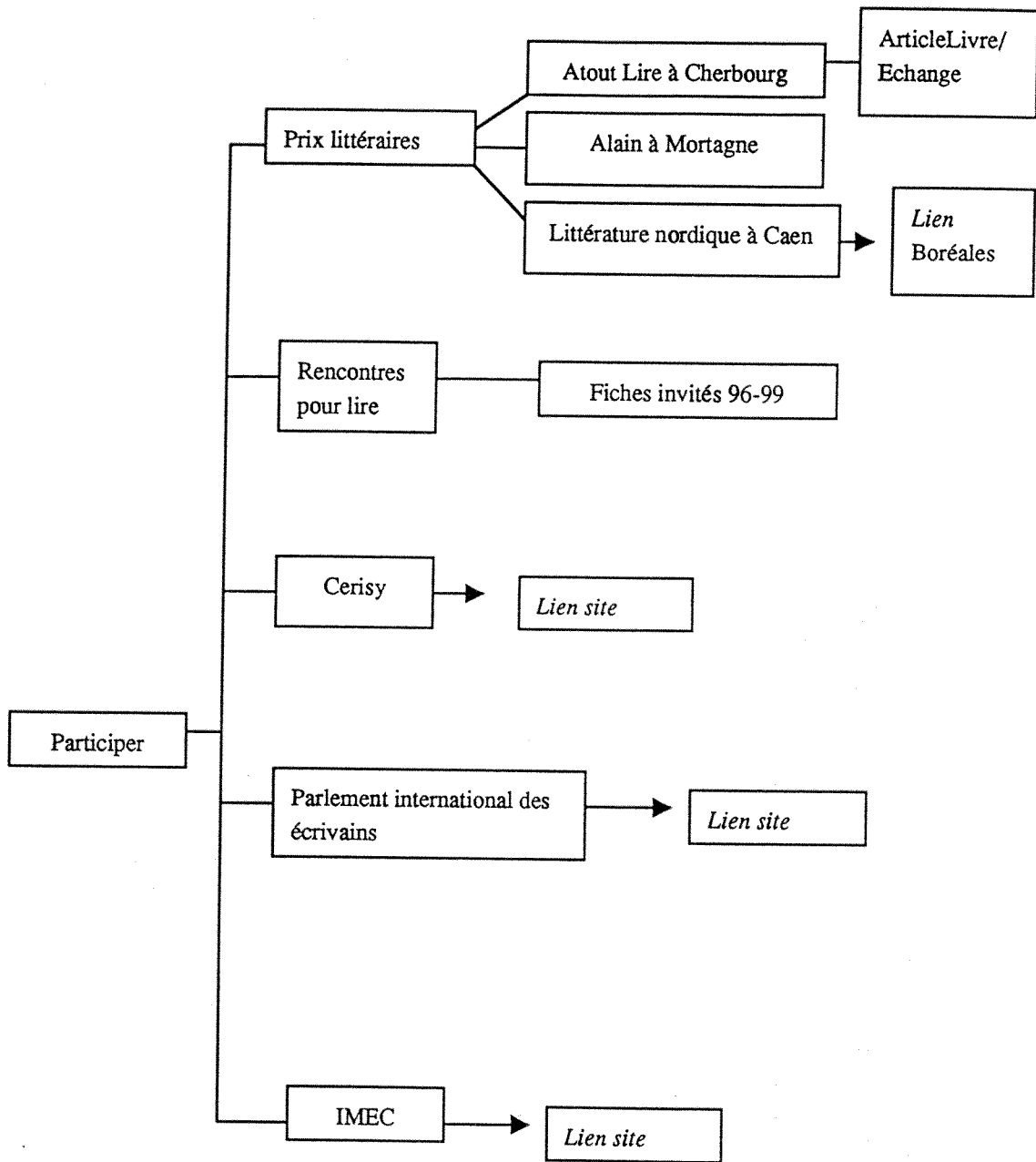












« Comité de pilotage » : composition

M. Serge Desgranges, directeur adjoint du CRL de Basse-Normandie

Ses fonctions sont plus particulièrement en lien avec l'aspect « Patrimoine » et bibliothèques. Il a mis en œuvre le cédérom « Livres anciens et documentation régionale en Basse-Normandie » et coordonné le microfilmage de quotidiens régionaux. De même, il suit les publications du CRL et la politique de soutien à l'édition.

Pour la conception du site, il a pris celui-ci en charge dès son origine : cahier des charges, coordination de l'équipe du CRL, relations avec le prestataire, détermination du contenu, validation. C'est M. Desgranges qui aura le rôle de chef de projet pour ce qui concerne le suivi avec le prestataire et la validation des contenus.

Mme Nathalie Gaucher, chargée de mission « Patrimoine »

Mme Gaucher travaille en liaison avec M. Desgranges. Elle alimente la base régionale des livres anciens, et en assure la cohésion (autorités, sources, localisations...). Elle a un rôle de conseil auprès des bibliothécaires possédant un fonds régional ou ancien quant au catalogage. Elle a participé à la réalisation de l'ouvrage sur la presse régionale publié par le CRL.

Dans la réalisation du site Web, Mme Gaucher a principalement suivi l'annuaire des bibliothèques (coordonnées, présentation, historique, choix des photographies...) ainsi que l'outil de gestion pour la partie « Valoriser » (recherche documentaire). Elle a mené le choix des photographies à scanner pour la présentation de deux ouvrages publiés par le CRL, sur la presse régionale et les maisons d'écrivains. Elle travaille avec le directeur adjoint à la mise en place de la base de données régionale qui fera suite au cédérom, et recevra une formation à la scannérisation d'images pour l'alimentation du site.

M. Dominique Nédellec, chargé de mission « Vie Littéraire »

M. Nédellec travaille en liaison avec Mme Bénart, directrice du CRL, sur l'organisation des manifestations littéraires et la publication du journal du CRL « Livre / Echange ».

A ce titre, il a plus particulièrement suivi l'agenda des manifestations régionales et la mise en ligne du journal, tant côté Web que côté outil de gestion. Il a également eu en charge l'alimentation de la base sur les livres publiés en ou sur la Normandie ; celle des auteurs régionaux.

Mme Marie Anthoine, personnel travaillant au festival « Les Boréales de Normandie »

En temps habituel, Mme Anthoine travaille à la conception et réalisation du festival international sur le livre nordique (contacts avec les éditeurs français et étrangers, lecture d'ouvrages, sélection, organisation du prix de littérature...)

Pour le site Web, Mme Anthoine a réfléchi à la conception de la page « Boréales » et aux informations à mettre en priorité en ligne pour le festival 1999 (agenda).

Mme Dominique L'Haridon, élève-conservateur, stagiaire au CRL

Le site devant ouvrir rapidement, Mme L'Haridon a effectué des tests réguliers de bon fonctionnement du site et de son outil de gestion, vérifié l'exactitude des informations importées par le prestataire (annuaire éditeurs, textes...), fait de la saisie d'informations (CRL et Boréales), discuté avec les autres membres du groupe de travail de la pertinence de certains choix et des améliorations à apporter (recherche documentaire notamment), établi des bilans écrits de l'état d'avancement du site qui ont servi de base de discussion avec le prestataire, participé aux démarches de réflexion et aux rencontres avec le prestataire.

Mme L'Haridon a accompagné Mme Gaucher dans sa démarche de choix des photographies d'ouvrages pour le site.

Date: Wed, 17 Nov 1999 14:18:31 +0100
From: Serge Desgranges <Serge.Desgranges@wanadoo.fr>
Organization: CENTRE REGIONAL DES LETTRES DE BASSE NORMANDIE
Subject: CRL BASSE NORMANDIE NOUVEAU SITE

Bonjour,

... et bienvenue sur le nouveau site internet du Centre régional des
Lettres de Basse-Normandie à l'adresse suivante :

<http://www.crl.basse-normandie.com>

vous y trouverez :

- un répertoire des bibliothèques, des éditeurs, des auteurs, des libraires
- un agenda des manifestations littéraires en Basse-Normandie
- des extraits de notre journal trimestriel Livre / Echange
- le programme complet du festival les "Boréales de Normandie" : 12 au 23 novembre 1999 ...etc...

Vos remarques et suggestions sont les bienvenues :

info@crl.basse-normandie.com

c o m m u n i c a t i o n m u l t i m é d i a

actigraph

internet

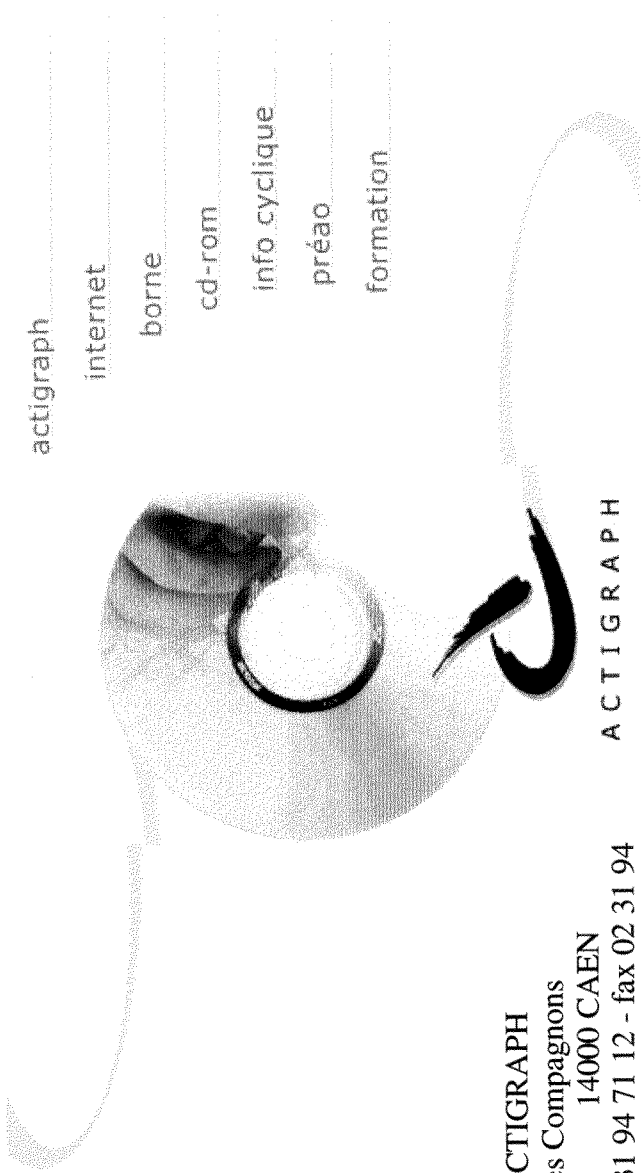
borne

cd-rom

info cyclique

préao

formation



ACTIGRAPH

8, rue des Compagnons

14000 CAEN

tél. 02 31 94 71 12 - fax 02 31 94

71 13

email : tdh@actigraph.com

ACTIGRAPH

[actigraph | internet | bornes | cd-rom | info cyclique | préao | formation]



CHARTRE TECHNIQUE - DÉVELOPPEMENT DE SITES INTERNET

Actigraph 1999

ERGONOMIE

Cette partie s'intéresse à l'interaction utilisateur / média, et permet d'estimer la facilité d'accès à l'information et de navigation dans le site, la lisibilité et la clarté des informations présentées.

Intuitivité du système de navigation

On nomme éléments de navigation tous les objets - boutons, images, liens hypertextes, ... - qui permettent à l'utilisateur de se déplacer dans le site.

Ces éléments de navigation doivent être immédiatement perçus comme réactifs et ne doivent pas être confondus avec des images "d'illustration" (photos, titres, ...).

La compréhension du système de navigation ne doit pas demander d'effort de la part de l'utilisateur

Cohérence du système de navigation

Les éléments de navigation doivent adopter un style graphique, un placement, une hiérarchie identiques dans tout le site.

Cohérence visuelle du site

Les couleurs, le fond, les polices de caractères, le traitement graphique des photos, dessins ou schémas doivent rester constants sur l'ensemble du site.

L'utilisateur doit percevoir une "identité graphique" du site, personnelle, constante et originale.

Enfin, le style choisi doit être en harmonie avec l'identité graphique (charte graphique lorsqu'elle existe, logo, etc.) de l'entreprise.

Clarté des catégories

Le libellé des catégories doit définir clairement leur contenu, afin que l'utilisateur sache à quoi s'attendre en cliquant sur un élément de navigation.

Adéquation structuration de l'information / objectifs du site

Les différents profils-cibles d'utilisateurs doivent avoir un accès rapide et évident à une information adaptée à leur recherche.

L'information doit être découpée de manière logique, en chapitres bien distincts et d'égale importance.

Les parties et sous-parties doivent être équilibrées en volume (nombre de pages)

Marquage du chapitre actif - repérage "où suis-je ?"

Par un code couleur, ou un changement de style, l'utilisateur doit savoir en permanence dans quelle partie du site il se trouve.

Marquage des choix actifs - repérages "où puis-je aller ?"

De même, les choix actifs doivent être clairement repérés : l'utilisateur doit avoir en permanence un rappel de la hiérarchie du site, lui indiquant clairement les pages auxquelles il peut accéder à partir de l'endroit où il se trouve.

Règle des 3 clics

Quel que soit l'endroit où il se trouve dans le site, l'utilisateur doit pouvoir accéder à l'information de son choix en un minimum de clics (3 étant le nombre maximal recommandé)

Lisibilité des informations

Lorsqu'il arrive à la page contenant les informations désirées, la mise en forme de celles-ci doit permettre à l'utilisateur de les consulter sans effort.

CHARTRE TECHNIQUE - DÉVELOPPEMENT DE SITES INTERNET

Actigraph 1995

CONCEPTION

La phase de conception permet d'adapter le site au public visé, aux contraintes techniques, aux objectifs en matière de communication ou de marketing.

Calibration des pages pour un format d'écran déterminé

Un site Web peut être conçu pour un format d'écran particulier (640 x 480 , 800 x 600 ou 1024 x 768). Ce format d'écran détermine la configuration minimale nécessaire à la consultation du site, et doit prendre en compte les éléments spécifiques aux différents navigateurs (boutons, onglets, ...)

Adaptation aux formats supérieurs

Au delà du format minimal, des problèmes de mise en page peuvent apparaître. Le site doit être conçu pour éviter ces problèmes, et son apparence doit rester stable même sur un écran réglé sur une haute résolution.

Adéquation format d'écran / cible visée

Suivant le public visé, le format d'écran minimal choisi ne sera pas le même : un site à destination d'une catégorie de personnes bien équipée en informatique pourra être calibré suivant une résolution supérieure à un site à vocation "universelle"

Personnalisation de la structuration de l'information

Il est indispensable que l'arborescence du site soit étudiée en fonction du contenu, et non calquée sur un modèle-type préexistant.

Originalité du graphisme

L'apparence graphique doit être personnalisée et adaptée aux objectifs de communication de l'entreprise, et non une simple variation d'un modèle préexistant.

Présence des coordonnées physiques de l'entreprise dès l'entrée (page d'accueil)

En présentant dès la page d'accueil les coordonnées postales du propriétaire du site, on améliore la visibilité de l'entreprise, on favorise la prise de contact. Ainsi, l'entreprise apparaît alors comme une unité réelle, par opposition aux entreprises virtuelles présentes sur Internet.

Sur toutes les pages

Afin d'encourager les demandes spontanées de renseignements, le site doit réduire l'effort du visiteur lorsque celui-ci cherche les coordonnées du propriétaire.

Possibilité de contact e-mail

Une grande partie du retour spontané se faisant par e-mail, l'utilisateur doit pouvoir facilement contacter l'entreprise par ce biais.

Sur toutes les pages

De même que pour les coordonnées postales, la présence constante de l'adresse e-mail augmente les probabilités de prise de contact.

Fonctionnalités :**Utilisation du streaming**

Le streaming permet d'éviter aux visiteurs un temps de chargement trop long. En affichant des informations au fur et à mesure de leur chargement, on améliore le temps de réponse. Il est alors possible de diffuser des animations (Flash), du son, de la vidéo...

Développement spécifique nécessitant un dispositif particulier pour l'exploitation

Lorsque les besoins de communication le demandent, un développement spécifique peut être réalisé afin d'exploiter au mieux les données sur le site.

Si un tel développement est réalisé, il est important de s'assurer de l'universalité d'accès à celui-ci. Par exemple, nécessite-t-il un plugin ? Si oui, est-ce un plugin répandu ?

Pertinence de la solution technique

Si un développement spécifique est réalisé, celui-ci aurait-il pu être évité par l'utilisation de techniques plus courantes ?

Le développement est-il une simple démonstration technique ou sert-il les besoins du site ?

Évolutivité :

CHARTRE TECHNIQUE - DÉVELOPPEMENT DE SITES INTERNET

Actigraph 1996

L'organisation physique des fichiers est-elle cohérente avec la structure logique ?

Afin de faciliter les mises à jour et la prise en main du site par les personnes chargées de le faire vivre, l'arborescence physique de celui-ci doit être rigoureuse et calquée sur l'organisation logique.

CHARTRE TECHNIQUE - DÉVELOPPEMENT DE SITES INTERNET

Actigraph 1999

OPTIMISATION**Compression des images (rapport poids / qualité)**

Les images doivent être compressées pour réduire leur temps de chargement.

Le choix du format d'image (JPEG et GIF , bientôt PNG), puis de son niveau de compression (taux pour le JPEG ou nombre de couleurs pour le GIF) déterminent la perte de qualité de l'image. Il est important de trouver un équilibre compression / qualité acceptable.

Poids de la page d'entrée (texte + image)

La page d'entrée est un élément important à considérer. Elle doit :

- se charger rapidement : au bout de 10 secondes, si la page ne s'affiche pas, l'internaute risque d'abandonner le site.

Poids moyen d'une page (poids total texte + images / nb pages)

Le poids moyen d'une page est représentatif de la volonté d'optimisation du code HTML et des images. Un poids moyen bas garantit un chargement rapide des informations.

CHARTRE TECHNIQUE - DÉVELOPPEMENT DE SITES INTERNET

Actigraph 1995

RÉFÉRENCIEMENT

Mots-clés et descriptions dans les balises `<...META...>`

Le référencement auprès des moteurs de recherche doit être préparé dès la conception des pages, en insérant des codes spécifiques à destination des moteurs.

Ces codes décrivent les principaux mots-clés de la page (champ **Keywords**) et le texte de description qui apparaîtra dans les résultats de recherche du navigateur (champ **Description**)

L'oubli de ces champs mène à un mauvais référencement du site, la visibilité de celui-ci sur les moteurs sera moindre, et par conséquent le taux de consultation plus bas.

Mots-clés dans les champs ALT

Si le site comprend de nombreuses images, il est indispensable de remplir les champs ALT (description textuelle des images) afin que les moteurs puissent analyser le contenu des pages.

Mots-clés dans les titres

Les principaux moteurs de recherche prennent fortement en compte les titres des pages dans leur indexation. Il est donc important que ceux-ci contiennent les principaux mots-clés de la page.

Présence d'un fichier robots.txt

Le fichier **robots.txt**, situé à la racine, permet de donner des instructions aux robots des moteurs de recherche, leur indiquant quelles pages indexer.

Si le site utilise des frames (cadres) :

Mots-clés dans les balises `<...NOFRAME...>`

Certains robots d'indexation des moteurs de recherche interprétant mal les frames, il est indispensable de leur fournir néanmoins une description du contenu, afin qu'ils puissent indexer les framesets (jeux de cadre)

Indications de non-indexation dans les pages détail (`META name="robots"`)

A contrario, il est nécessaire de préciser aux robots que les pages de détail ne doivent pas être indexées.

L'oubli de cette ligne conduirait certains visiteurs à entrer dans le site par une page détail isolée, sans élément de navigation.

CHARTRE TECHNIQUE - DÉVELOPPEMENT DE SITES INTERNET

Actigraph 1999

COMPATIBILITÉ**Conformité du code HTML aux recommandations du W3C**

Le **World Wide Web Consortium**, qui définit le langage HTML, publie régulièrement des directives à l'usage des développeurs de sites Web. Suivre ces directives permet une compatibilité de lecture sur les principaux navigateurs, et une garantie d'accessibilité (pour les systèmes à destination des non-voyants, par exemple).

Utilisation de balises spécifiques (propriétaires Netscape ou Microsoft)

Netscape et Internet explorer ont tous deux développé des balises propriétaires, qui augmentent les fonctionnalités du HTML.

L'utilisation de ces balises coupe l'accès au site pour la moitié des utilisateurs du Web, et doit donc être absolument proscrite.

Conformité ISO des noms de fichiers

Afin de garantir la compatibilité du site, sa portabilité sur différentes plateformes d'hébergement, et son exploitation sur d'autres supports, les noms de fichiers doivent être compatibles avec la norme ISO 9660, soit 8 caractères au plus, un point, 3 caractères (xxxxxxxx.xxx)

Pertinence de l'outil utilisé

Afin d'assurer à la fois une optimisation maximale mais aussi une compatibilité du site, l'outil utilisé pour la réalisation des pages doit être un outil professionnel et indépendant (à l'inverse de FrontPage, par exemple).

Compatibilité du site avec différentes configurations :

Le site devant être accessible au plus grand nombre, les pages doivent être prévues pour s'afficher, sans perte d'information, sur toutes les plateformes et tous les navigateurs, au minimum dans les versions 4.

Une grande partie des internautes n'utilisant pas les dernières versions des navigateurs, la compatibilité avec les versions 3 augmente l'accessibilité du site.

Enfin, le site ne doit pas souffrir d'un défaut de mise en page lorsque le navigateur client est configuré pour afficher de grandes polices de caractères.

Compatible PC
Macintosh
UNIX / LINUX
Netscape 3
Netscape 4
Internet Explorer 3
Internet Explorer 4
Internet Explorer 5
NeoPlanet
Ordinateur configuré en milliers de couleurs
Ordinateur configuré en 256 couleurs
Navigateur configuré en grandes polices

Lisibilité

design

adéquation message / cible

Synthèse des informations

reformulation

Marketing

illustrations

Questionnaire sur les sites des centres régionaux des lettres et des agences de coopération

(mémoire d'étude d'élève conservateur de l'ENSSIB-DCB8)

Vous avez ouvert un site sur le Web, ou vous en avez le projet. J'aimerais connaître votre réflexion et votre démarche pour sa construction afin d'étayer mon étude. Que votre site soit opérationnel ou qu'il soit simplement à l'étude, merci de répondre le plus précisément possible aux questions suivantes. Vos réponses resteront anonymes.

Nom de l'organisme :

Adresse du site :

(s'il est en cours de construction, pouvez-vous me fournir son adresse provisoire ?)

1- Motivations

- 1.1- Pourquoi avez-vous souhaité ouvrir un site ?
- 1.2- A quelle date l'avez-vous ouvert ?
- 1.3- Aviez-vous fait une enquête de besoin auparavant ?
- 1.4- Si oui, auprès de qui ? Par quel moyen ?

2- Objectifs du site

- 2.1- Un site Web, dans quel but ?
- 2.2- Pour répondre aux besoins de quel(s) public(s) ? *(préciser la priorité)*
- 2.3- Quelle information avez-vous souhaité privilégier ?
- 2.4- Correspond-elle à une des missions de votre structure ?
- 2.5- Correspond-elle à une attente exprimée par les professionnels ou d'autres partenaires ?

3-Points techniques

- 3.1- Votre site comporte-t-il des bases de données et des moteurs de recherche ?
- 3.2- Si oui, combien ?
- 3.3- Si non, pourquoi ?

- 3.4- Où votre site est-il hébergé ?
- 3.5- Etes-vous maîtres de la saisie et de la modification du contenu ?
- 3.6- Si oui, comment ?
- 3.7- Si non, pourquoi ?
- 3.8- Qui actualise le site ? Avec quelle fréquence ?
- 3.9- Qui a déterminé les mots clés du site pour son référencement ?
- 3.10- Après de quels annuaires et moteurs de recherche êtes-vous référencés ?
- 3.11- Quelle promotion du site avez-vous fait ? Après de qui ?

4- Suivi du site

- 4.1- Avez-vous réalisé une enquête de satisfaction ?
- 4.2- Faite par qui et auprès de qui ? Sous quelle forme ?
- 4.3- Quels résultats a-t-elle donné ?
- 4.4- Si non, est-elle prévue ? Comment ? Par qui ? Après de qui ?
- 4.5- Quels sont vos projets d'enrichissement du site ?
- 4.6- Quels secteurs de votre activité sont concernés ?
- 4.7- Sous quelle échéance seront-ils lancés ?

Mail : lharidon@enssib.fr

Dominique.Lharidon@wanadoo.fr

Questionnaire sur le site Web du CRL de Basse-Normandie

(en direction des professionnels régionaux de la culture)

Les trois principales missions du CRL de Basse-Normandie sont la valorisation du patrimoine, l'animation de la vie littéraire et le soutien à la création.

Le CRL ouvre prochainement un site Web. Sans doute avez-vous des attentes ou des souhaits d'informations à trouver ou à diffuser. Afin de mieux les percevoir, le bref questionnaire ci-après a été établi par une élève conservateur en stage au CRL dans le cadre de son mémoire d'étude.

Les réponses resteront anonymes.

Merci d'y répondre le plus précisément possible.

1- En tant que professionnel :

- 1.1 quelles informations souhaitez-vous trouver ?
- 1.2 en direction de qui ? (vous, le personnel de l'établissement, votre public,...)
- 1.3 dans quel(s) domaine(s) de votre profession plus particulièrement ?
- 1.4 avec quelle fréquence de mise à jour ?
- 1.5 quelles informations concernant votre établissement souhaiteriez-vous que le CRL diffuse sur son site ?
- 1.6 avec quelle fréquence de mise à jour ?
- 1.7 quels liens le site doit-il comporter ?
- 1.8 pour renvoyer vers : quelles informations ? quels autres organismes ?

2- En tant que particulier intéressé par la vie littéraire de la région :

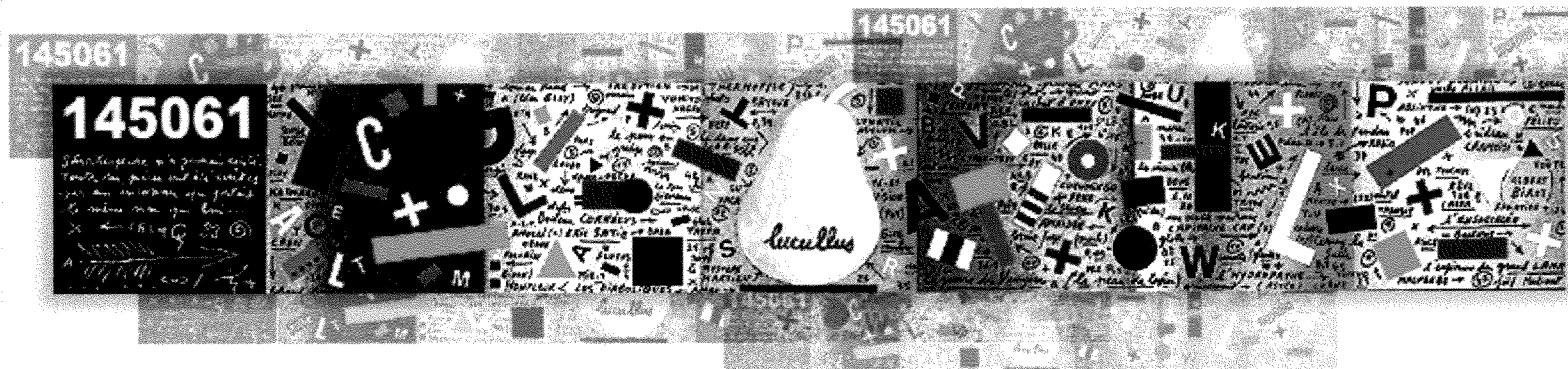
- 2.1 quelles informations souhaitez-vous trouver ?
- 2-2 dans quel(s) domaine(s) ? (manifestations, édition, bibliothèques, ...)
- 2-3 avec quelle fréquence de mise à jour ?
- 2-4 vers quels sites aimeriez-vous rebondir ?

3- A l'heure actuelle :

- 3.1 êtes-vous utilisateur du Web ?
- 3.2 à quel titre ? (professionnel, particulier, ...)
- 3.3 quelle fréquence d'utilisation en avez-vous ?
- 3.4 sur quels types de sites allez-vous le plus fréquemment ?
- 3.5 par quels moyens ? (moteurs de recherche, références connues, ...)
- 3.6 pour trouver quelle information ?

Facultatif

- 3.7 êtes-vous abonné(e) à une liste de diffusion professionnelle ?
- 3.8 laquelle ?



Centre régional des Lettres de Basse-Normandie

Organisation de manifestations littéraires / Valorisation du patrimoine écrit régional / Soutien à la création littéraire / Informations sur la vie littéraire et l'actualité du livre en région / Actions en faveur de publics spécifiques

[Répertoire des professionnels](#) ◀ [Contacts](#) ◀ [Sélection de liens](#)

Avec le soutien du [Conseil régional de Basse-Normandie](#) et du [Ministère de la Culture et de la Communication](#)

[- Crédits -](#)



LA BRETAGNE EN RÉFÉRENCES



Nouveau producteur



Découvrez le Conseil Général d'Ille-et-Vilaine

à la rubrique

Qui sommes-nous ?
Les partenaires

Bienvenue sur Hermine, un service d'information sur la Bretagne.
Réalisé par la COBB (Agence de Coopération des Bibliothèques de Bretagne)
HERMINE est fondé sur un réseau de professionnels de la documentation et des bibliothèques de Bretagne.



l'accès facile à des articles sélectionnés
pour mieux connaître la Bretagne

Hermine est soutenu par



Site réalisé par Archimed (C) 1998-1999

Les membres de la
CLLR

Les Actions

Base Bibliographique
régionale

Les Bibliothèques
de la région

Plan régional
de conservation
des périodiques

Lettre
d'information

Contrepoint(s)



Adresses utiles

Agenda

Et aussi...



Publications

nous  écrire



Coopération pour le Livre en Languedoc-Roussillon

- Les membres de la CLLR
- Les Actions
- Base Bibliographique régionale
- Les Bibliothèques du Languedoc-Roussillon
- Plan Régional de Conservation des Périodiques
- Lettre d'information
- Contrepoint(s)
- Adresses utiles
- Agenda de la CLLR
- Publications à consulter
- Nous écrire

CRL

Centre Régional des Lettres

Editeurs

Informations CRL

Centre de Ressources

En Midi-Pyrénées

Formations CRL

Actualité CRL

Sélection de sites

Forum

Le Centre Régional des Lettres Midi-Pyrénées, vous accueille sur son site :



Meilleurs voeux pour l'année 2000



Consultez les nouvelles rubriques du Centre de Ressources sur la Littérature de Jeunesse **Actualités** et **A ne pas manquer**



Informations sur le **20ème Salon de Paris**



Le **forum** pour toutes vos questions, suggestions et avis...



Pour les prochains mois,
le Centre Régional des Lettres vous
propose :

► Les manifestations organisées par le CRL rubrique **En Midi-Pyrénées**

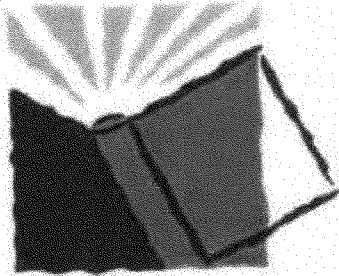
► Un programme de Formation Edition jusqu'en mai 2000 intitulé "**Au coeur de l'Édition**"

► Tous les détails des prochains stages et ateliers rubrique **Formation CRL**

1381

Ce que vous me comptez de ne pas faire,
je l'ai fait : je suis allé à Paris, j'ai fait
la maison maternelle à Paris, j'ai demandé
29 mille de légalisation pour un
travail français de la
la préfecture, et, aujourd'hui,
j'ai demandé à Paris
comme en ma mère, je suis en
comme un frère : je suis en
cette aide que vous m'offrez
à ma mère, au moment de
commissionnaire de police de Charente ;

Office **du Livre**



en Poitou-Charentes

14, rue Boncenne 86000 Poitiers
05.49.88.33.60
05.49.88.80.04
office.du.livre@wanadoo.fr

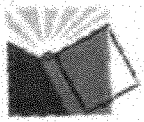
Dernière mise à jour le vendredi 21 janvier 2000 sur la **rubrique**
Monde Littéraire

Ce que vous me comptez de
je l'ai fait : je suis allé à
la maison maternelle à Paris,
29 mille de légalisation pour un
travail français de la
la préfecture, et, aujourd'hui,
j'ai demandé à Paris
comme en ma mère, je suis en
comme un frère : je suis en
cette aide que vous m'offrez
à ma mère, au moment de
commissionnaire de police de Charente ;

Ce que vous me comptez de
je l'ai fait : je suis allé à
la maison maternelle à Paris,
29 mille de légalisation pour un
travail français de la
la préfecture, et, aujourd'hui,
j'ai demandé à Paris
comme en ma mère, je suis en
comme un frère : je suis en
cette aide que vous m'offrez
à ma mère, au moment de
commissionnaire de police de Charente ;

LX

ANNEXE X



**Bienvenue à
l'Office du Livre en Poitou-
Charentes**

L'Office du Livre en quelques mots
(activités, fonctionnement, financement).

Les Manifestations littéraires :

**Le Festival de Littérature Jeunesse : Anguille sous
roche**

Balcon sur l'Atlantique

Poésie Hors Limites

Les Résidences d'écrivains

Écrivains présents

L'Actualité de la région

Les Manifestations annuelles

Quelques liens

Le Prix du Livre en Poitou-Charentes 1999

Le Temps par moments de Jean-François Mathé aux éditions
Rougier

Le Monde Littéraire Régional

Bibliothèques
Librairies
Maisons d'édition
Auteurs

14, rue Boncenne

86000 Poitiers

Tél : 05.49.88.33.60

fax : 05.49.88.80.04

Vous voulez adhérer ?

Centres régionaux des Lettres, agences de coopération et

Sites Web

Centre régional des Lettres de Basse-Normandie

14, rue des Croisiers

14000 Caen

Tél. : 02 31 15 36 36

<http://www.crl.basse-normandie.com>

COBB

19, avenue Bataille Flandres-Dunkerque

35043 Rennes Cedex

Tél. : 02 99 59 08 96

<http://www.hermine.org>

CLLR (Coopération pour le livre en Languedoc-Roussillon)

B.P. 402

34204 Sète Cedex

Tél. : 04 67 53 25 06

<http://www.cllr.cines.fr>

Centre régional des Lettres de Midi-Pyrénées

5, rue du Moulin-Bayard B.P. 842

31015 Toulouse Cedex 06

Tél. : 05 62 73 68 08

<http://www.multimani.com/crlpyren>

Office du livre de Poitou-Charentes

14, rue Boncenne

86000 Poitiers

Tél. : 05 49 88 33 60

<http://assoc.wanadoo.fr/office.du.livre>

LE SITE INTERNET HERMINE présenté aux Bretons du Monde

C'est lors d'une conférence de presse multitélévisée, sous la présidence de Marilyse Lebranchu, Secrétaire d'Etat aux Petites et Moyennes Entreprises, au Commerce et à l'Artisanat et ancien maire de Morlaix qu'a été présenté le site Internet «Hermine», une émanation de la C.O.B.B., l'Agence de Coopération des Bibliothèques de Bretagne.

Le grand écran installé dans les locaux de France-Télécom à l'espace Entreprises du Forum des Halles à Paris, permettait aux participants à cette conférence de presse de converser directement avec les Bretons réunis à l'Université de Moncton au Canada et aux centres France-Télécoms de la Rivière des Pluies à la Réunion ou de la rue de la Mabilais à Rennes.

Si le directeur de la C.O.B.B. Vincent Doulain, se trouvait à Paris, l'initiateur du projet «Hermine», Dominique Ferré, était au milieu des invités de Rennes.

Cette réunion entre des gens

tration est paritaire, fédère des centres de documentation spécialisés, des bibliothèques de grandes ou petites villes, les bibliothèques départementales de prêt, des bibliothèques universitaires.

Elle regroupe également des adhésions individuelles de professionnels.

Le souci de ce nouveau site est de mettre à la portée du public le maximum d'articles événementiels ou d'analyse de la situation en Bretagne. Pour une plus grande facilité d'utilisation les services basiques (recherches primaires) seront gratuits. Les documents repérés pour-

rennés. Les modalités d'accès, itinéraire, heures d'ouverture... seront fournis. Pour résumer on pourra donc en quelques minutes savoir s'il existe un article paru dans la presse sur un événement ou une situation précise et dans l'affirmative comment en prendre connaissance, voire l'acquérir. Les amis Bretons du Canada et de la

La présence de la ministre déclencha une série d'interventions venues tant de Rennes que de la Réunion ou du Canada. Il y fut évoqué entre autres le prochain sommet de la Francophonie qui se tiendra au Canada et sera présidé par Charles Josselin, un autre Breton. Dominique Ferré l'initiateur du projet fut mis à



Une vue partielle de la conférence de presse. De gauche à droite derrière Vincent Doulain, le directeur de la C.O.B.B., Pascal Marion du *Nouvel Economiste*, Emmanuel Aziza de la direction des bibliothèques au ministère de la Culture, Yannick Le Bourdonnec du *Nouvel Economiste* et Gabriel Delahaye pour Bretagne Ile de France et l'Union des sociétés Bretonnes.

situés à des milliers de kilomètres de distance et vivant à des heures différentes (il était 15 heures à Paris et à Rennes, 17 heures à la Réunion et 9 heures au Canada) était bien symbolique de l'événement.

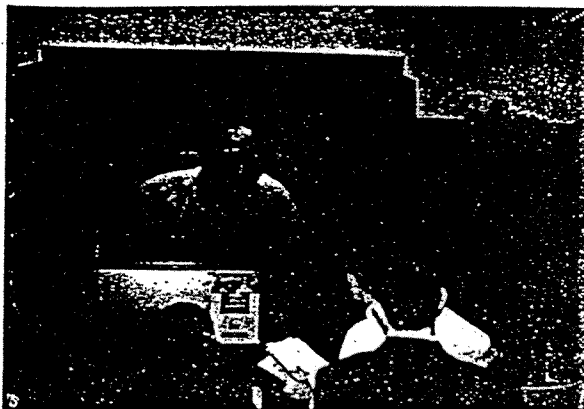
Car de quoi s'agit-il, sinon de se servir des moyens les plus modernes pour mieux comprendre notre province ?

On devait apprendre au fil des réponses aux questions posées par les uns et les autres que «Hermine» sélectionnait de nombreux articles de fond, des études ou des rapports traitant de la Bretagne et des Bretons. Ces articles, issus de revues et périodiques régionaux, nationaux et internationaux étant mis ensuite à la disposition des internautes.

Le chercheur spécialisé ou le simple amoureux de notre péninsule pourront donc, pour peu qu'ils possèdent un ordinateur, connaître ce qui, est écrit sur tel ou tel sujet qui les intéresse, qui détient ou conserve tel ou tel document et même comment rentrer en contact avec ce détenteur.

Ce site a pu être mis au point grâce à la C.O.B.B. Cette association régionale dont le conseil d'adminis-

tration ont ensuite soit être transmis moyennant rémunération, soit être consultés aux lieux où ils sont réf-



Sur le grand écran Dominique Ferré, l'initiateur du projet.

Réunion faisaient savoir combien ils étaient heureux de ce moyen nouveau de contact avec la province de leurs origines, même si pour certains cette origine était fort lointaine.

Yannick Le Bourdonnec, du «*Nouvel Economiste*», espérait que plus d'une satisfaction de curiosité, ce moyen pourrait devenir un auxiliaire du développement économique.

Ces propos devaient être repris plus tard par Madame Lebranchu qui soulignait aussi combien ce nouvel outil de la connaissance pouvait participer à améliorer les échanges humains autant que scientifiques ou économiques.

contribution pour apporter les lumières nécessaires à l'histoire et à l'utilisation du site.

Nous lui souhaitons plein de succès pour un plus grand renom de notre Bretagne dans le Monde et pour son développement culturel et économique.

■ Gabriel Delahaye

■ Photos Jean-Luc Poulain

Adresse Internet :

<http://www.hermine.org>

Renseignements C.O.B.B. 19
avenue Flandres-Dunkerque 35045
Rennes Cedex. Tél. 02.99.59.08.96
- Fax : 02.99.59.21.53.



Marilyse Lebranchu en pleine discussion avec Vincent Doulain le directeur de la C.O.B.B.

Jun 95 / Bretagne - Ile de France n°5

Personnes contactées**Professionnels régionaux interrogés sur le site du CRL de Basse-Normandie**

M. O. Bogros	Directeur de la bibliothèque municipale de Lisieux
M. F. David	Directeur des Editions Motus (Manche)
Mme N. Du Plessis	Directrice de la bibliothèque municipale de Caen
M. J. P. Foucher	Directeur des archives départementales de l'Orne (Alençon)
Mme C. Le Bossé	Directrice de la bibliothèque municipale d'Hérouville- Saint-Clair (Calvados)
Mme C. Le Carvenec	Documentaliste responsable du centre de documentation du Conseil Régional de Basse-Normandie
Mme S. Le Magnen	Directrice de la bibliothèque municipale de Bayeux
Mme D. Le Monnier	Directrice de la médiathèque de Verson (Calvados)
M. Lemaingue	Mémorial pour la paix (Caen)
M. J. M. Levesque	Conservateur au Musée de Normandie (Caen)
Mme C. Pionchon	Directrice de la bibliothèque municipale d'Alençon
M. P. Schmit	CRÉCET (Centre régional de culture ethnologique et technique)
M. J. L. Simon	Librairie « Au brouillon de culture » (Caen)
Mme J. Vigot	CRFCB (Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques)
M. T. Weyd	Editions Cactus. Hérouville-Saint-Clair (Calvados)
Mme S. Zavatta	FRAC (Fond d'aide à la création littéraire) de Basse- Normandie

Professionnels interrogés dans les agences de coopération, centres régionaux des lettres et office du livre sur la conception de leur site

22 structures consultées, hors Basse-Normandie. 5 réponses de :

Mme S. Barthélémy	Poitou-Charentes (site de l'office du livre)
M. V. Doulain	Bretagne (site Hermine)
Mme E. Frain	CRL Centre (<i>courrier électronique</i>)

Mme Guéguen Champagne-Ardennes (*appel téléphonique*)
M. D. Mans Languedoc-Roussillon (site CLLR)

Personnes « ressources »

M. D. Charnay Ingénieur, administrateur du site Web de l'IN2P3 (Lyon)
M. T. Den Hartog Directeur de la société Actigraph (Caen)
M. P. Lequesne Expert technique régional NTIC Basse-Normandie (CTN,
Caen)
M. O. Marie Informaticien de la société CPOD (Caen)
Mme E. Noël Conservateur ENSSIB

Q **Sommaire**

le Centre national du **Livre**

le **CNL** et ses missions

les aides du **CNL**

à **C** **A** **C** **T** **U** **R** **A** **L** **I** **S** **E** **S**

documentations

N **O** **U** **S** **C** **O** **N** **T** **A** **C** **T** **E** **R**

L'ÉTOILE DE LA FÊTE

Les Belles Étrangères

Communication Culture

Directeur de la recherche et de la lecture

Structures régionales du livre et agences de coopération entre bibliothèques

ALSACE

CORDIAL
(Coopération régionale pour la
documentation et l'information en
Alsace)
19, Grande Rue
68100 Mulhouse
Téléphone : 03 89 46 52 88

AQUITAINE

Centre régional des lettres
d'Aquitaine
139, bd du Président Wilson
33200 Bordeaux
Téléphone : 05 56 17 00 59
Télécopie : 05 56 17 09 30

CBA
(Coopération des bibliothèques en
Aquitaine)
15, rue Maubec
B.P. 049
33037 Bordeaux Cedex
Téléphone : 05 56 92 88 65
Télécopie : 05 56 31 28 08

AUVERGNE

COBRA
(Agence régionale pour le livre en
Auvergne)
6, rue Grégoire de Tours
63000 Clermond-Ferrand
Téléphone : 04 73 31 99 00
Télécopie : 04 73 31 99 01

BOURGOGNE

ABIDOC
(Association bourguignonne
interprofessionnelle du livre, de
la lecture et de la documentation)
7, rue de l'Ecole de Droit
21000 Dijon
Téléphone : 03 80 50 00 05
Télécopie : 03 80 50 00 11

BRETAGNE

Institut culturel de Bretagne
1, rue Raoul Ponchon
35069 Rennes Cedex
Téléphone : 02 99 87 58 00
Télécopie : 02 99 87 58 08

COBB
(Coopération des bibliothèques de
Bretagne)
19, rue de la Bataille de Flandres
- Dunkerque
35043 Rennes Cedex
Téléphone : 02 99 59 08 96

CENTRE

Centre régional des lettres
Quartier Rochambeau
B.P. 122
41106 Vendôme Cedex
Téléphone : 02 54 72 27 49
Télécopie : 02 54 73 13 12

CHAMPAGNE-ARDENNES

Centre régional du livre
7, place Audiffred
10000 Troyes
Téléphone : 03 25 73 79 87
Télécopie : 03 25 73 14 37

INTERBIBLY
(Association pour la coopération
des bibliothèques et des centres
de documentation en Champagne-
Ardenne)
Espace Catalaunien
7, rue Thiers
51000 Châlons-en-Champagne
Téléphone : 03 26 68 44 52

FRANCHE-COMTÉ

Centre régional du livre
Hôtel Mareschal
2, avenue Gaulard
25000 Besançon
Téléphone : 03 81 82 04 40
Télécopie : 03 81 83 24 82

ACCOLAD
(Association comtoise pour la
lecture, l'audiovisuel et la
documentation)
Bibliothèque municipale
B.P. 25
90001 Belfort Cedex
Téléphone : 03 84 28 79 00
Télécopie : 03 84 28 46 51

LANGUEDOC-ROUSSILLON

Centre régional des lettres
Maison du livre et des écrivains
Espace République
20, rue de la République
34000 Montpellier
Téléphone : 04 67 22 81 46
Télécopie : 04 67 58 49 80

CLLR
(Coopération pour le livre en
Languedoc-Roussillon)
B.P. 402
34204 Sète
Téléphone : 04 67 53 25 06
Télécopie : 04 67 53 24 87

LIMOUSIN

ALCOL
(Association limousine
de coopération pour le livre)
34, rue Gustave Nadaud
87000 Limoges
Téléphone : 05 55 77 47 49
Télécopie : 05 55 10 92 31

MIDI-PYRÉNÉES

Centre régional des lettres
5, rue du Moulin Bayard
B.P. 842
31015 Toulouse Cedex 06
Téléphone : 05 62 73 68 08
Télécopie : 05 62 73 68 09

NORD-PAS-DE-CALAIS

ACCES
(Centre régional de littérature de
jeunesse)
Médiathèque André Malraux
26, rue Famelart
B.P. 599
59208 Tourcoing Cedex
Télécopie : 03 20 25 03 77
Télécopie : 03 20 01 39 51

BASSE-NORMANDIE

Centre régional des lettres
14, rue Croisiers
14000 Caen
Téléphone : 02 31 15 36 36
Télécopie : 02 31 15 36 37

HAUTE-NORMANDIE

COMELLIA
4 rue du Contrat Social
76000 Rouen
Téléphone : 02 32 10 04 90
Télécopie : 02 32 10 04 84

PAYS DE LA LOIRE

ARMELL
(Agence régionale des métiers du
livre et de la lecture en Pays de
Loire)
29, rue Saint-Blaise
72300 Sablé sur Sarthe
Téléphone : 02 43 92 45 42
Télécopie : 02 43 92 50 51

PICARDIE

Centre régional des lettres
Office régional de Picardie
45, rue Pointin
80041 Amiens Cedex
Téléphone : 03 22 71 16 16
Télécopie : 03 22 92 97 84

PICASCO

(Picardie association de service et de coopération des bibliothèques, de la lecture et de la documentation sonore et audiovisuelle)

5, rue Henry Daussy

80044 Amiens Cedex

Téléphone : 03 22 97 33 78

Télécopie : 03 22 97 33 56

POITOU-CHARENTES

Office du livre

2 bis, rue du Jardin des Plantes

86000 Poitiers

Téléphone : 05 49 88 33 60

Télécopie : 05 49 01 88 67

ABCD

(Association pour la coopération des bibliothèques et centres de documentation en Poitou-Charentes)

2 bis, rue du Jardin des Plantes

86000 Poitiers

Téléphone : 05 49 41 46 44

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Office régional de la Culture

22, rue Sainte-Barbe

13001 Marseille

Téléphone : 04 91 57 54 28

Télécopie : 04 91 57 54 30

LIBER / DRAC PACA

23, bd du Roi René

13100 Aix-en-Provence

Téléphone : 04 42 16 14 23

Télécopie : 04 42 26 96 10

RHÔNE-ALPES

ARALD

(Agence Rhône-Alpes pour le livre et la documentation)

Centre Bonlieu

1, rue Jean Jaurès

74000 Annecy

Téléphone : 04 50 51 64 63

Télécopie : 04 50 51 82 05

2e site ARALD

25, rue Chazière

69004 Lyon

Téléphone : 04 78 39 58 87

LA RÉUNION

ARCIB

(Association réunionnaise de coopération inter bibliothèques)

Bibliothèque municipale de Saint-Paul

110, bd du Front de Mer

97460 Saint-Paul

Téléphone : 00 262 45 56 00

Fédération Française de Coopération entre Bibliothèques

PRÉSENTATION | INFORMATIONS | MEMBRES | PUBLICATIONS | COOPÉRATION INTERNATIONALE | RESSOURCES EN LIGNE



PRÉSENTATION

LES MEMBRES

F - F - C - B

INFORMATIONS

PUBLICATIONS

Ressources



info@ffcb.org

54 Boulevard Richard Lenoir, 75011 Paris - Tél: 01.43.57.85.02 - Fax:
01.43.57.84.17

Dernière modification le 15/01/00

Conception & réalisation
internet:

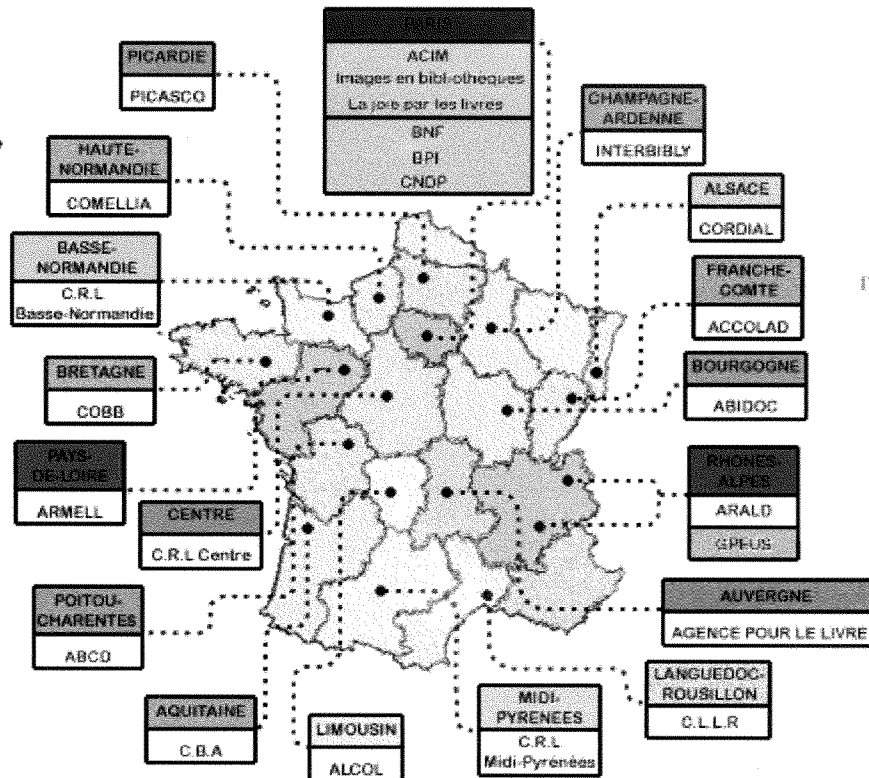


**REVENIR
A LA PAGE
PRINCIPALE**



CORDIAL
C.B.A
Agence pour le livre
ABIDOC
COBB
C.R.L Centre
INTERBIBLY
ACCOLAD
C.L.L.R
ALCOL
C.R.L Midi-Pyrénées
C.R.L Basse-Normandie
COMELLIA
ARMELL
PICASCO
ABCD
ARALD
A.C.L.M
La joie par les livres
Images en bibliothèques
GPEUS
B.P.I
CNDP
BNF

info@ffcb.org



Légendes

STRUCTURES
REGIONALES
DE COOPERATION

AUTRES
ASSOCIATIONS
OU ORGANISMES

GRANDES
INSTITUTIONS
NATIONALES

CRL Basse-Normandie

14, rue des Croisiers

14000 CAEN

Tél. : 02.31.15.36.36

Fax. : 02.31.15.36.37

Année de création: 1994

Site: <http://www.info.unicaen.fr/bnum/CRL>

E-Mail: Sylvie.Bénard@Wanadoo.fr

.....Serge.Desgranges@Wanadoo.fr



Président :
Henri-Louis Védie, Président de la Commission
culture du Conseil régional de Basse-Normandie.

Responsables permanents :
Sylvie Bénard, Directeur
- Serge Desgranges, Directeur-adjoint.

Principales réalisations (1994-2000)

- Conception d'expositions et de rencontres littéraires, organisation du festival des écritures "Carnet de bord", des soirées "Latitudes", des débats mensuels "Hors sujet" retransmis sur France 3-Normandie.
- Partenaire des Boréales de Normandie, des Rencontres pour Lire, du Centre culturel international de Cerisy-la-Salle, de l'Institut Mémoires de l'édition contemporaine.
- Réalisation pour les bibliothèques de catalogues collectifs de fonds patrimoniaux sur CD-Rom, sauvegarde de la presse régionale, expositions de livres anciens.
- Promotion de l'édition régionale au Salon du livre de Paris, aides aux éditeurs sur projet, information et conseil.
- Mise en valeur des compétences par la réunion de trois comités techniques (Patrimoine, économie du livre, vie littéraire).
- Prêt de livres-cassettes réalisés à partir des lectures de "donneurs de voix", en direction d'un public handicapé visuel par le biais du réseau des bibliothèques de la région.

Publications

Périodiques :

- *Livre / échange : vie littéraire et actualité ...du livre en Basse-Normandie.* - Trimestriel. (Abonnement gratuit sur demande)

Livres :

- *Carnets de bord 1996 : festival des écritures.* 1997. - (125 F + 21 F port)
- *Répertoire des éditeurs en Basse-Normandie.* - 1997. - (Gratuit)
- *Doisneau/Prévert : catalogue de l'exposition Caen, Abbaye-aux-Dames.* - 1994. - (95 F + 28 F port)
- *Liste de vedettes matières à l'intention des discothèques et bibliothèques musicales.* 2ème éd., 1994. - (84 F + 16 F port)
- *Rêve de livres : richesses des Bibliothèques et Archives de Basse-Normandie : catalogue de l'exposition Caen, Abbaye-aux-Dames.* - 1991. - (99 F + 21 F port)

CD-Rom :

- *Livres anciens et Documentation régionale en Basse-Normandie : Catalogue collectif des ouvrages conservés ...dans les bibliothèques : CD-Rom compatible PC, windows 3.1 et 95.* - 1ère éd., 1997. - (250 F + 11,50 F port)



Les agences régionales de coopération

ALSACE CORDIAL Bibliothèque Municipale 19, Grand'Rue 68100 MULHOUSE Tél./Fax : 03.89.45.41.10	AQUITAINE C.B.A. 15, rue Maubec B.P. 049 33037 BORDEAUX Cedex Tél. : 05.56.92.88.65 Fax. : 05.56.31.28.08	AUVERGNE Agence Régionale pour le Livre 6, rue Grégoire de Tours 63000 CLERMONT-FERRAND Tél. : 04.73.31.99.00 Fax. : 04.73.31.99.01
BOURGOGNE ABIDOC 7, rue de l'école de droit 21000 DIJON Tél. : 03.80.50.00.05 Fax. : 03.80.50.00.11	BRETAGNE COBB 19, av Bataille Flandres-Dunkerque 35043 RENNES Cedex Tél. : 02.99.59.08.96 Fax. : 02.99.59.21.53 E-Mail : COBB@wanadoo.fr Site : http://www.cyberouest.fr/cobb	CENTRE C.R.L. Centre Quartier Rochambeau B.P. 122 41106 VENDÔME Cedex Tél. : 02.54.72.27.49 Fax. : 02.54.73.13.12
CHAMPAGNE-ARDENNES INTERBIBLY Espace Catalaunien 7 bis, rue Thiers 51000 CHÂLONS-EN- CHAMPAGNE Tél. : 03.26.65.02.08 Fax. : 03.26.65.02.08 ou 03.26.70.93.16 E-Mail: interbibly@wanadoo.fr	FRANCHE-COMTE ACCOLAD B.P. 25 90001 BELFORT Cedex Tél. : 03.84.28.79.00 Fax. : 03.84.28.46.51 E-Mail: accolad@wanadoo.fr	LANGUEDOC-ROUSSILON C.L.L.R. B.P. 402 34204 SETE Cedex Tél. : 04.67.53.25.06 Fax. : 04.67.53.24.87 E-Mail: cllr.mans@wanadoo.fr
LIMOUSIN ALCOL 34, rue Gustave-Nadaud 37000 LIMOGES Tél. : 05.55.77.47.49 Fax. : 05.55.10.92.31	MIDI-PYRENEES C.R.L. Midi-Pyrénées 5, rue du Moulin-Bayard B.P. 842 31015 TOULOUSE Cedex 06 Tél. : 05.62.73.68.08 Fax. : 05.62.73.68.09 E-Mail : crlpyren@wanadoo.fr Site : http://www.multimania.com/crlpyren	BASSE-NORMANDIE C.R.L BASSE-NORMANDIE 14, rue des Croisiers 14000 Caen Tél. : 02.31.15.36.36 Fax. : 02.31.15.36.37 E-Mail: Sylvie.Benard@wanadoo.fr Serge.Desgranges@wanadoo.fr Site : http://www.info.unicaen.fr/bnum/CRL
HAUTE-NORMANDIE COMELLIA 4, rue du Contrat Social 76000 ROUEN Tél. : 02.32.10.04.90 Fax. : 02.32.10.04.84	PICARDIE PICASCO 5, rue Henri-Daussy 80000 AMIENS Tél. : 03.22.97.33.78 E-Mail: Bsenlis@Pcmedia.fr	POITOU-CHARENTES ABCD 2 bis, rue du Jardin des Plantes 86000 POITIERS Tél. : 05.49.41.46.44 Fax. : 05.49.41.46.49 E-Mail: a-b-c-d@wanadoo.fr
RHONES-ALPES ARALD Centre Bonlieu 1, rue Jean-Jaurès 74000 ANNECY Tél. : 04.50.51.64.63 Fax. : 04.50.51.82.05 E-Mail: araldacy@cybercable.tm.fr		