

**Médiathèques en mutation :
les pieds sur terre, la tête dans les nuages**

GALAUP, Xavier
Conservateur des Bibliothèques

GALAUP, Xavier. Médiathèques en mutation : les pieds sur terre, la tête dans les nuages [en ligne]. *L'Observatoire*, octobre 2010, n°37. ISSN 1165-2675. Format PDF.

Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-48602> >



Ce document est diffusé sous licence « **Creative Commons by-nc-nd** ».

Cette licence signifie que le document est mis à disposition selon le contrat **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification**, disponible en ligne à l'adresse <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> Il est ainsi possible de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public, à condition de le faire à titre gratuit, mais ni de le proposer à titre onéreux ni le modifier sans le consentement explicite de l'auteur.

L'ensemble des documents mis en ligne par l'enssib sont accessibles à partir du site :

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/>

Médiathèques en mutation : les pieds sur terre, la tête dans les nuages

Un contexte défavorable malgré un essor des constructions

La lecture publique a connu d'important développements ces trente dernières années, tant au niveau de la construction ou de la réhabilitation de bâtiments parfois monumentaux, comme les BMVR (« bibliothèques municipales à vocation régionale »), qu'au niveau de la diversification de l'offre documentaire, avec l'accroissement de la place d'autres supports que le livre, comme le compact-disque, la cassette vidéo puis le DVD, l'éphémère cédérom, les cartouches de jeux vidéo et l'abonnement à des ressources en ligne. Les bibliothécaires ont d'ailleurs toujours eu à cœur d'élargir le public à l'aide de nouveaux services : bibliothèques hors les murs avec des animations au pied des immeubles dans des quartiers défavorisés ; animations en salle d'attente PMI (« protection maternelle infantile ») ; aide au fonctionnement de bibliothèques en prison ou à l'hôpital ; animations sur la plage ou à la piscine ; espaces d'informations généralistes (mise à disposition de tout type d'information utile au citoyen) ; aide à la recherche d'emploi ; mise à disposition d'outils pour l'autoformation ; ouverture d'espaces multimédias destinés à la découverte et à la formation de l'informatique (ordinateur et logiciels) et de l'internet. En effet, les bibliothécaires ont assez vite perçu l'utilité des moyens informatiques pour le loisir, l'information et l'éducation.

L'essor de l'internet et d'un monde numérique n'était pas envisagé au premier abord comme une menace pour les médiathèques, mais il l'est devenu pour différentes raisons. La première est que les contenus sont devenus moins importants que les contenants. L'objet prime sur ce qu'on y met. Les contenus sont des « cadeaux bonus » donnés lors d'un achat ou des suppléments d'objets technologiques hypnotisants. Il faut ajouter à cela des politiques de prix de vente « en yoyo » sur les objets comme le CD et le DVD qui brouillent la valeur économique de ceux-ci. Les maisons de production ont réagi ainsi, mais de manière maladroite, à l'explosion du piratage des contenus audio et vidéo sur l'internet. Le livre a été épargné grâce au prix unique. Dès lors, la valeur symbolique et économique des contenus s'en trouve bouleversée. Il est probable que les bibliothèques pâtissent de cette dévalorisation symbolique des contenus, car c'est le cœur de leur offre. Même s'il y a une évolution, l'image des médiathèques est d'abord associée au livre, puis aux autres supports, et quasiment pas aux autres services proposés, comme le montrent les enquêtes menées par le CREDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie).

La deuxième raison est l'illusion que tout est sur l'internet. Cette idée fait insidieusement son chemin auprès du public, des médias, des décideurs et des élus, avec l'arrière-pensée parfois fâcheuse qu'un jour se passera du bâtiment. Le web apparaît comme meilleur qu'une médiathèque sur bien des points

: gratuité pour le public, absence de coût pour la collectivité, accessibilité et disponibilité 24h/24, offre illimitée de tous les contenus et autonomie dans la recherche grâce à Google. C'est négliger l'existence des fractures numériques, avec seulement 60 % de la population qui a un accès internet haut-débit chez soi, une maîtrise imparfaite des outils informatiques et de la recherche d'information sur le web. Une étude a montré que les *digital natives* qui connaissent très bien Facebook seront incapables de diagnostiquer une panne mineure sur leur ordinateur ou d'installer un logiciel libre sur un serveur. Par ailleurs, nous vivons probablement la fin d'un âge d'or où les contenus légaux étaient parfois accessibles librement avec un modèle publicitaire discret. Le *streaming* musical (écoute musicale en ligne sans téléchargement) est par exemple en train d'évoluer vers des formules d'abonnement en limitant de plus en plus l'écoute gratuite qui se trouve envahie par la publicité et ralentie avec des pauses entre deux morceaux.

Les impacts du numérique en médiathèque

Maija Berndstorn, directrice des bibliothèques d'Helsinki, explique que les médiathèques doivent être plus fortes que Google, notamment quand le public vient dans nos locaux. Aujourd'hui, les contenus sont devenus des flux, y compris ce qui est édité physiquement. La durée d'exposition des livres en librairie se réduit d'année en année. De même, la disponibilité de l'objet physique (livres, disques, DVD) devient plus aléatoire... Ainsi, une grande partie des ressources documentaires, de leur sélection et de leur médiation, celles qui sont numériques en particulier, échappe aux bibliothécaires. Un livre n'aura pu être acheté parce qu'il n'est plus disponible, un disque publié uniquement sous forme de mp3 ne peut être acheté à cause des règles des marchés publics, telle ou telle vidéo publiée en ligne n'a pas été repérée par les bibliothécaires. En effet, de nombreux amateurs tiennent des blogs dont le contenu éditorial de qualité n'a rien à envier au travail de professionnels tels que les journalistes ou les bibliothécaires. Ce phénomène est à mettre en relation avec une élévation du niveau d'études et des pratiques culturelles. Il devient donc urgent que nous changions notre relation aux usagers des médiathèques. Plus que la gestion des collections, nous devons davantage porter notre effort sur l'accueil et la médiation des contenus auprès des publics présents sur place ou à distance.

Outre les services traditionnellement associés aux bibliothèques (prêt et consultation de documents, action culturelle, éducation, accueil de groupes, espace de travail disponible), nos établissements devront évoluer vers un espace de socialisation autour des pratiques culturelles. Il y aura moins de documents mais plus d'espaces pour la rencontre, l'animation et la formation tout au long de la vie. À ce titre, les médiathèques resteront un des lieux majeurs de l'éducation populaire et aujourd'hui de lutte contre les fractures numériques (savoir utiliser un ordinateur ou un appareil numérique ; savoir chercher sur l'internet ; savoir lire et écrire dans le numérique...), sous réserve de l'octroi des moyens informatiques nécessaires.

Le métier des bibliothécaires change lui aussi de perspectives, passant d'une ligne de force centrée sur la gestion des collections à la médiation des contenus, qu'ils soient ou non propriété de la médiathèque. Pour rester visible et crédible sur le web, nous devons conserver une petite partie de professionnels hyper-spécialisés

sur les métadonnées (description précise des ressources numériques afin de faciliter leur recherche et l'échange de données). Il n'y a pas à proprement parler de révolution du métier, mais un déplacement des priorités au profit du rôle d'intermédiaire entre l'utilisateur et l'information ou le contenu. Cette mise en relation prendra nécessairement plusieurs formes : rédaction de contenus éditoriaux (critiques de documents, synthèse sur un sujet, listes commentées de suggestions de lecture sur un sujet, création ou ajout à des informations en ligne...) ; actions culturelles ; actions de formation sur place ou *via* des tutoriels en ligne ; accueil et accompagnement sur place renforcé... L'enjeu est non seulement de jouer un rôle dans la découverte et l'appropriation des contenus en ligne, mais aussi de proposer une expérience forte à l'utilisateur quand il entre dans une médiathèque. Il s'agit bien pour les collectivités locales d'offrir un troisième lieu, cet espace intermédiaire entre le lieu de travail et le domicile, où les gens peuvent se rencontrer, apprendre les uns des autres, mieux se connaître et s'appréhender dans la diversité sociale et ethnique afin de construire en permanence la société de demain.

Les enjeux politiques

Les politiques de lecture publique doivent évoluer sans écouter les sirènes numériques chantant la fin du bâtiment au profit du « tout virtuel ». Qu'elles soient locales, comme à Lyon et dans les pays du Nord de l'Europe, ou nationales, les enquêtes sur les pratiques culturelles et la fréquentation des bibliothèques montrent l'attachement des citoyens à la bibliothèque. Même s'ils ne la fréquentent pas, ils considèrent que c'est important qu'elle existe comme espace symbolique du savoir et de la culture. La médiathèque comme simple stock de documents est certes morte depuis longtemps, mais il est nécessaire de concevoir aujourd'hui une politique de lecture publique fondée sur l'analyse du contexte local. Comme il devient impossible d'embrasser tous les champs d'action, des collections encyclopédiques au service de questions-réponses sur l'internet en passant par l'action culturelle ou l'aide aux devoirs, les missions d'une bibliothèque devront davantage se fonder sur les besoins locaux et entrer en synergie avec d'autres politiques, notamment culturelles et sociales, de la collectivité dans laquelle elle s'inscrit. Par exemple, si la commune mène un effort particulier en direction de la petite enfance, la bibliothèque devra accompagner plus fortement ce secteur, tant du point de vue des collections que des services offerts.

Pour devenir ce troisième lieu, il conviendrait de construire ou de rénover des espaces avec moins de documents mais plus chaleureux et avec des espaces d'animation ou de formation. Ainsi, les investissements en matière de lecture publique ne devront plus négliger l'aménagement intérieur et le mobilier. En outre, le fonctionnement devra être renforcé, car c'est avec du personnel qualifié et bénéficiant d'une formation initiale et continue solide que les médiathèques pourront prendre en compte et accomplir ces nouvelles missions. Pour réussir cette évolution, nos structures gagneraient certainement à recruter des agents issus d'autres métiers, comme ceux de la filière animation ou sociale. Ce brassage de professions serait profitable à l'évolution du métier de bibliothécaire et par-là même à la diversité et à la qualité des services rendus à la population.

En aucun cas, l'installation progressive d'un monde numérique n'amènera une

réduction du budget de la lecture publique, y compris en termes de budget d'acquisition, car les ressources en ligne sont souvent plus chères, sous le prétexte d'une offre plus importante et disponible en permanence. Il serait par ailleurs illusoire et anti-démocratique d'abandonner la mise à disposition de contenus numériques au secteur marchand. En effet, l'offre légale payante est instable, des contenus apparaissent et disparaissent au gré des relations commerciales entre les diffuseurs en ligne et les éditeurs, les verrous numériques (DRM) limitent considérablement l'usage, de nombreux contenus ne sont pas encore disponibles en numérique et ne le seront peut-être jamais. L'implication des collectivités et de l'État sera fondamentale dans ce domaine afin d'assurer la numérisation, la pérennité et l'accessibilité des contenus. Cela implique une coopération plus forte entre collectivités locales ainsi qu'entre collectivités locales et l'État. D'ailleurs, la politique culturelle nationale aurait tout intérêt à donner un cadre juridique stable aux acteurs locaux (droits d'auteur numériques favorables aux bibliothèques, mise en place d'un cadre national d'utilisation des ressources numériques avec les acteurs économiques, coordination des négociations...), veille et diffusion des bonnes pratiques.

Dans cette période de changement et dans un monde qui évolue assez vite, les politiques culturelles doivent intégrer une logique d'expérimentation permettant d'appréhender et de mieux correspondre aux besoins ou aux modes d'appropriation de la culture par la population. Loin de figer les modalités d'intervention, les axes de politique culturelle devraient davantage s'attacher à fixer des ambitions à long terme telles que l'éducation populaire, la lutte contre les fractures numériques ou culturelles, la formation tout au long de la vie, l'apprentissage du rêve... L'objectif n'est plus seulement d'attirer un grand nombre de gens à la bibliothèque et à la lecture, mais de favoriser la découverte, l'appropriation, voire la création de contenus culturels et de participer à la formation des citoyens de sa collectivité. La co-création de contenus ou de services avec les usagers pourrait participer à l'attractivité des médiathèques. Il ne s'agit pas pour autant pas de devenir des maisons de la culture déconnectées de tout lien avec les collections physiques ou virtuelles.

Aux côtés des scènes nationales ou des musées prestigieux, les médiathèques sont les outils idéaux pour une éducation culturelle de fond sur un territoire : un bâtiment, des ressources documentaires, du personnel qualifié, des services, et le tout avec accès libre et un abonnement peu cher, voire gratuit. Selon la dernière enquête sur « les pratiques culturelles à l'ère du numérique », 28 % des Français ont fréquenté une bibliothèque au cours des douze derniers mois. Ce qui en fait probablement l'un des équipements publics d'une collectivité les plus fréquentés.

Le numérique, un nouveau territoire pour de nouveaux réseaux

Le numérique « déterritorialise » l'action d'une médiathèque : le service questions/réponses de la Bibliothèque municipale de Lyon ne répond pas qu'aux Lyonnais, les amis de MissMédia (l'avatar Facebook de la Bibliothèque de Metz) ne sont pas tous de Metz ou lorrains, les commentaires du blog « Evritouthèque » ne résident pas tous dans la commune de Romans-sur-Isère et rien n'empêche un Colombien d'écouter des extraits musicaux sur le sous-domaine haut-rhinois de

musicMe. Le numérique peut être considéré comme un territoire en soi. Songez que Facebook est actuellement le troisième pays de la planète en termes de population...

Il est probable et incontournable qu'à l'avenir, les bibliothèques ne seront qu'un réseau, numérique et physique, et qu'elles n'auront plus de sens isolées. Il faudra trouver le bon échelon politique qui corresponde à chaque territoire et son histoire. Le chantier ne sera pas mince pour dépasser les rivalités politiques des collectivités et les oppositions partisans. Il faudra aussi dépasser les clivages entre collectivités locales et nationales. Par exemple, si la Bibliothèque universitaire a des ressources numériques performantes et adaptées à tous les publics pour l'auto-formation des adultes, pourquoi faire un doublon à la Médiathèque municipale? Nous avons souvent chacun des services ou des ressources sous-utilisés qu'on maintient à prix d'or alors qu'on pourrait mutualiser. La forme du partenariat financier ou autre reste à trouver.

Les pieds sur terre, la tête dans les nuages...

Le contexte social, culturel et technologique a beaucoup évolué depuis les années 1980. L'internet et tout un ensemble d'objets technologiques (téléphones mobiles, baladeurs numériques, tablettes dédiées à la lecture ou au multimédia...) se sont installés dans notre vie quotidienne. Toute une génération a désormais accès à de la musique, du texte et de l'image sans supports dédiés comme le compact disque ou le DVD. À l'image de l'évolution informatique, les contenus sont de plus en plus dans les nuages (« *in the clouds* ») et on nous promet un accès permanent en mobilité sur nos téléphones cellulaires.

Le numérique est certes un défi majeur qui amène les bibliothèques à se recentrer sur le service à l'utilisateur pour leur permettre des découvertes culturelles face au flux continu de contenus en ligne. Mais le bâtiment restera un lieu central pour développer et mener à bien ces nouvelles missions. En effet, face à la complexité du monde, pour éviter le repli communautaire ou l'isolement, la bibliothèque peut être un des lieux pour se rencontrer, comprendre et construire l'avenir.

Pour ce faire, les bibliothèques devront garder les pieds sur terre tout en ayant la tête dans les nuages.

Xavier Galaup,
directeur adjoint,
Médiathèque départementale du Haut-Rhin.

