

Gravelines, Grand-Fort-Philippe : deux approches différentes de l'exploitation d'intranet

par Caroline Deconinck* et Philippe Gauchet**

Situées à l'embouchure de l'Aa, les médiathèques de Gravelines et de Grand-Fort-Philippe sont à la fois proches et éloignées. Proximité tout d'abord géographique puisqu'il suffit de traverser le fleuve pour aller de l'une à l'autre, ce qui prétexte naturellement des partenariats dans plusieurs domaines. Distinction ensuite par la taille de communes, bien que toutes deux soient des petites communes : Gravelines compte 12 650 habitants, Grand-Fort 6 500, et leurs moyens financiers sont très différents.

Les médiathèques ont opté chacune de leur côté, et avec leurs propres motivations et objectifs, pour une technologie intranet, Grand-Fort en 1997, Gravelines un peu plus d'un an plus tard. Il peut être intéressant de faire un tour d'horizon commun de ces raisons.

Pourquoi avoir choisi une technologie intranet ?

Tout d'abord en raison de sa tendance à devenir un standard qui résout les problèmes de compatibilité entre les machines et ouvre la voie de l'Internet.

À Gravelines, la municipalité a le projet d'un site Web orienté vers le citoyen. Il s'agit de mettre à la disposition de la population toutes les informations publiques et de susciter une participation active. La médiathèque a été considérée *de facto* comme partie intégrante de ce futur réseau, et même plus puisqu'elle est à la fois le lieu initial de sensibilisation de la population mais aussi la tête de réseau de la future « boucle culturelle » qui sera l'une des composantes du réseau municipal.

Par ailleurs, il faut savoir qu'une bonne part de la population gravelinoise est composée de cadres de la centrale nucléaire, ce qui explique un taux d'équipement

en ordinateurs et connexions Internet sans doute supérieur à la moyenne. L'intranet de la médiathèque deviendra dans quelques mois un élément fondamental du site Web municipal. Néanmoins, en faisant le choix de l'intranet, on n'a pas voulu rompre immédiatement avec la possibilité d'accéder au catalogue documentaire par le Minitel, car ce service en place depuis une décennie est fort utilisé.

Les motivations sont différentes à Grand-Fort-Philippe, où la population n'a pas du tout le même profil. Le public de la médiathèque est majoritairement jeune et familial, et la commune a des ressources plus modestes.

Le choix de Grand-Fort repose plus sur la perspective du développement d'un site intercommunal d'information, auquel il sera plus aisé de s'associer en ayant opté pour une technologie en expansion et prometteuse. Mais c'est aussi un souci économique. Le module Web permet un nombre illimité de consultations, contrairement au mode de tarification de la configuration traditionnelle.

Qu'apporte l'intranet à la consultation publique ?

Les conditions de la consultation publique ont été un élément clé dans ce choix aussi bien à Grand-Fort qu'à Gravelines. Le recours à un navigateur (du type de ceux d'Internet) permet d'avoir une interface unique beaucoup plus conviviale, souple et esthétique qu'avec l'affichage traditionnel. Sans tomber dans le gadget, les écrans peuvent être enrichis visuellement : typographie, mise en pages, icônes ou images.

Le navigateur est aussi une interface unique d'affichage puisqu'il rend transparente l'utilisation de programmes différents, selon qu'on est en recherche documentaire, en consultation de cédéroms, en messagerie... De plus, les liens hypertexte facilitent grandement la consultation.

Parallèlement, on peut créer des pages Web où l'on apporte des informations pratiques.

* Bibliothécaire de la médiathèque de Grand-Fort-Philippe

** Conservateur de la médiathèque de Gravelines.

Faut-il ou non tout intégrer ?

L'avantage de l'intranet, c'est qu'à partir d'un seul écran et d'un navigateur unique on peut interroger tout ce qui constitue les ressources documentaires et multimédias de l'établissement. Cependant la « toute intégration » n'est pas toujours justifiée, et il faut s'adapter aux objectifs et aux moyens de chacun.

Ainsi, à Grand-Fort, on a décidé d'extraire les cédéroms du réseau intranet pour deux raisons essentielles. Dans une petite structure, il n'est pas raisonnable économiquement de multiplier le nombre de postes nécessaires à la consultation en réseau. Par ailleurs, les utilisateurs sont majoritairement des enfants qui « squatteraient » les stations pour la consultation des cédéroms au détriment de la recherche documentaire.

Au contraire, à Gravelines, la démarche vise à intégrer toutes les fonctionnalités. On a choisi un logiciel gestion de cédéroms qui gère et limite les droits des utilisateurs selon l'implantation des postes à travers un navigateur sécurisé.

Les consultations de cédéroms sont adaptées à la localisation des stations : par exemple, cédéroms enfants en section jeunesse, mais pas de consultation possible depuis la station de l'accueil. Ces consultations ont été localisées à proximité des points d'information afin d'éviter les abus éventuels. Après un mois d'expérience, aucune intervention n'a été nécessaire. La consultation s'organise naturellement.

Dans quelles conditions s'est déroulée la mise en place de l'intranet ?

À Grand-Fort, l'intranet a été proposé dès l'ouverture de la médiathèque. On a choisi un déploiement progressif des services pour plusieurs raisons : pour des raisons financières, pour se laisser le temps de mieux cibler le public et enfin pour permettre au personnel de se familiariser avec la technique.

À Gravelines, après dix ans de fonctionnement en écrans passifs, on a choisi de créer un choc en fermant l'établissement pendant quinze jours pour déployer et paramétrer le nouveau matériel, former l'ensemble des agents. Une période d'information a permis de susciter une attente du public, qui s'est rué dès la réouverture. On peut considérer aujourd'hui le pari comme gagné, car il y a une véritable appropriation de l'outil. Il suffit par exemple de constater les usages que le public fait de la messagerie : demandes d'acquisitions, remarques, questions ou commentaires sur le fonctionnement du service.

GRAND-FORT-PHILIPPE

Population : 6500 habitants
Date d'ouverture de la bibliothèque : septembre 1997
Lecteurs : 880
Collections : 11400 documents
Nombre de prêts annuels : 37500
Date de mise en service de l'informatique : mars 1997
Logiciel de gestion : Alexandrie
Nombre de postes internes : 4
Nombre de postes publics : 4

GRAVELINES

Population : 12500 habitants
Date d'ouverture de la bibliothèque : octobre 1989
Lecteurs : 3900
Collections : 45000 documents
Nombre de prêts annuels : 135000
Date de mise en service de l'informatique : mars 1999
Logiciel de gestion : Opsys (gestion de bibliothèque)
Discobole (gestion de cédéroms)
Nombre de postes internes : 17
Nombre de postes publics : 11

Ces réactions sont trouvées aussi bien sur la messagerie interne liée au logiciel de gestion de bibliothèque que sur la messagerie Internet de la médiathèque.

Et Internet dans tout cela ?

L'approche de la consultation d'Internet est différente dans les deux communes. À Grand-Fort, le souci est de mettre le Web à la disposition du public (essentiellement des enfants et des jeunes) et de pouvoir accompagner cette consultation par ailleurs payante. Une liste de « favoris » sera établie en fonction de sites repérés et de l'attente du public. Cette liste sera saisie en format HTML afin de pouvoir être placée au sein de l'intranet.

À Gravelines, l'accès libre (et payant) est possible sur quatre stations. Parallèlement, on considère le Web comme un complément des ressources documentaires existantes. C'est un support comme un autre. Une sélection de sites est intégrée à la politique d'acquisitions, et ceux-ci sont catalogués. La consultation de la sélection est quant à elle gratuite et transparente pour le public. Lorsque l'utilisateur fait une recherche sujet, les réponses concernent donc tous les supports de l'établissement : livres, CD, VHS, articles de revue, cédéroms et Web. Depuis la notice du site Web, il peut avoir directement accès à ce site sélectionné en cliquant sur un lien hypertexte qui figure au sein de la notice.

En conclusion, l'intranet est une offre complète, modulable selon les besoins et possibilités de chaque site. Pour offrir un service cohérent, il faut bien entendu une forte implication des personnels.

L'intranet, c'est aussi un support de communication nouveau avec le public. Et même au-delà, puisqu'il établit des relations interactives entre la bibliothèque et ses lecteurs.