

Quand travailler ensemble renforce les bibliothèques : la coopération aux Pays-Bas

par Marijke Van der Hoff*

Le réseau néerlandais des bibliothèques de lecture publique

Les Pays-Bas comptent 16 millions d'habitants, dont 30 % sont inscrits en bibliothèque, tandis que 20 % fréquentent ces bibliothèques sans emprunter et sans y être inscrits, pour la consultation sur place. Le réseau national se compose de 1 150 bibliothèques en y incluant tous les équipements fixes, plus 1 900 arrêts de bibliobus.

Il est organisé à un premier degré en 600 réseaux locaux indépendants. C'est la commune (il en existe 548) qui exerce la compétence sur la lecture publique, mais les bibliothèques les plus petites, en zone rurale¹, sont rattachées, pour leurs orientations et leur direction, à une bibliothèque municipale importante qui joue le rôle de bibliothèque centrale de province ou à un centre de coopération. La moyenne de dépense annuelle de fonctionnement par habitant est de l'ordre de 46 florins, soit 20 euros.

La coopération entre bibliothèques municipales relève des

* Directrice régionale de Probiblio (La Haye/Hoofddorp)

centres provinciaux de coopération (*Provinciale Bibliotheekorganisaties* ou PBC), financés par les douze provinces². Les centres provinciaux de coopération interviennent en matière de bibliothéconomie, en développant des services et des outils de management, et en soutenant les projets de coopération et de mise en réseau. L'un des PBC est une bibliothèque municipale centrale de province, mais les autres sont des structures publiques spécialisées.

Probiblio est issu de la fusion en 1997 des PBC des deux provinces de Hollande-Méridionale et de Hollande-Septentrionale. Sa compétence s'exerce sur 5,6 millions d'habitants et 140 bibliothèques. Probiblio assure d'ailleurs la direction de 99 d'entre elles. Au niveau national, le NBLC (Union des bibliothèques des Pays-Bas) ne regroupe que des entités ayant une mission de desserte directe du public, excluant donc les PBC. Le NBLC a un rôle d'évaluation, de représentation nationale des intérêts des bibliothèques, et il peut être chargé par des bibliothèques ou par d'autres structures de remplir certaines missions.

Je travaille depuis 1991 pour Probiblio, et je suis depuis 1997 directeur régional pour la province de Hollande-Méridionale et chef du projet d'innovation stratégique.

La coopération dans la province de Hollande-Méridionale

La province de Hollande-Méridionale compte une région très urbanisée et très industrialisée, avec de très fortes densités de population, autour de Rotterdam, et s'étend aussi sur le centre administratif du pays, Den Haag (La Haye), et ses environs. Dans ces parties de la province, les bibliothèques se sont beaucoup développées et deux projets d'innovation stratégique ont vu le jour en 1997-1998.

Mais dans les autres zones rurales et plutôt déclinantes économiquement et démographiquement, à l'est, au nord et au sud des précédentes, le développement des bibliothèques est resté à la traîne, comme le montre en particulier une dépense moyenne par habitant inférieure ou très inférieure à la moyenne nationale, comprise entre 3,5 et 16,5 euros. Cette situation est fréquente dans les zones rurales, et l'exposé qui suit est une illustration des changements en cours aux Pays-Bas.

L'innovation stratégique dans les bibliothèques

L'objectif est de faire des bibliothèques néerlandaises des centres

d'information, de culture et de formation d'ici à 2005, selon le projet élaboré par le NBLC en 1995. Au service de cet objectif, trois buts stratégiques ont été définis :

- l'offre et la demande comme fil conducteur ;
- l'innovation dans les performances et dans la pratique professionnelle ;
- le renforcement des liens entre bibliothèques.

L'offre et la demande comme fil conducteur

Axer davantage le service sur le rapport offre/demande répond à l'évolution des relations entre les bibliothèques et leur tutelle : l'État intervient de moins en moins, les usagers supportent une part grandissante du financement des services, et les moyens publics sont de plus en plus attribués en fonction des résultats.

Les bibliothèques sont organisées selon leurs nécessités internes et tournées vers la production de produits, ce qui est peu utile quand on veut conserver ses usagers ou toucher des publics nouveaux, par exemple des gens qui ne connaissent pas encore l'information numérique, ceux qui ont un besoin d'information rapide, les « runshoppers³ », ou ceux qui n'utilisent le lieu que pour sa convivialité, les « funshoppers³ ».

C'est la raison du développement d'une combinaison produit/marché (PMC), un outil utilisé par les bibliothèques pour analyser les besoins de leurs usagers. Les bibliothécaires ont été formés à l'utilisation de cet outil et partagent désormais les mêmes catégories d'analyse du public et des services, ce qui facilite le travail en commun et le fonctionnement des organisations centrales (centrale d'achats, etc.). Un système d'information

pour l'ensemble des bibliothèques considérées comme une branche de service peut être mis en place.

L'innovation dans les performances et dans la pratique professionnelle

Les nouvelles technologies de l'information et des communications changent l'offre et la diffusion de l'information. On peut désormais avoir accès à des produits et à des services d'information, de culture, de formation et de loisirs plus nombreux sans se rendre dans les bibliothèques. Cependant, tout le monde n'est pas familiarisé avec ces nouveaux accès. Beaucoup de bibliothécaires hollandais sont des bibliothécaires diplômés, mais dans la pratique nombreux sont ceux qui ont des fonctions réelles au-dessous de leur qualification poussée dans les techniques documentaires. Leurs compétences sont sous-utilisées et la profession n'est pas attirante pour les jeunes. Par ailleurs, en comparaison de ce qui se passe dans d'autres secteurs, la productivité stagne.

Le renouvellement des profils de poste sur des axes innovants, aussi bien dans la gestion des services que dans les techniques de l'information, au niveau local et au niveau régional, conduit à déve-

lopper une expertise nouvelle : faire des bibliothèques des lieux d'offre de formation à l'utilisation de l'information numérique. C'est pourquoi nous investissons beaucoup en ce moment dans la mise en service d'un portail des bibliothèques néerlandaises (bibliotheek.nl) et dans le développement des réseaux d'accès à l'information numérique.

Presque toutes les bibliothèques disposent désormais d'un site internet et y offrent l'accès à des produits et à des services. Leur fonction de documentation s'étend aux points d'information pour la jeunesse, pour la santé, aux cours d'informatique et à l'apprentissage de la recherche sur internet, au prêt de cédéroms. Elles gèrent en coopération des services éducatifs.

Le renforcement des liens entre bibliothèques

La coopération entre bibliothèques permet de mieux investir, de s'attacher durablement des usagers et d'en créer de nouveaux, et, en optimisant l'emploi des moyens, de dégager la marge de manœuvre nécessaire au financement des nouveaux services. Plusieurs voies ont été utilisées pour modifier la structure des réseaux de bibliothèques : par la base, en suivant la

voie de l'association autrefois utilisée pour développer les centrales d'achats et les autres services communs ; et par le haut, au moyen de mesures incitatives, en conclusion de deux rapports officiels sur le réseau des bibliothèques.

La suite de l'exposé ne portera que sur la coopération à la base. Le projet « mise en liaison et qualité » a permis, dans ce domaine, de concevoir une structure de réseau conforme aux orientations stratégiques : le primat de l'utilisateur, la bibliothèque comme point d'accès à des réseaux d'information, le renforcement de la fonction documentaire, l'utilisation des nouvelles technologies. Ce projet est dirigé par le NBLC. Dans la province de Hollande-Méridionale, 31 réseaux locaux de bibliothèques totalisant 95 équipements y ont participé dans les régions de La Haye et de Rotterdam. Au vu des résultats, un projet semblable (le projet « petit noyau ») a été établi pour les petites communes.

Un réseau structuré sur quatre niveaux

Comme il n'est pas possible de développer dans chaque bibliothèque l'intégralité des services, le réseau a été conçu de façon hiérarchisée avec quatre types d'établissements :

- les points de service ;
- les bibliothèques de service ;
- les bibliothèques centres documentaires ;
- les bibliothèques centres de conseil.

Les points de service et les bibliothèques de service offrent un accès au réseau des bibliothèques. Dans les bibliothèques de service,

l'offre est proportionnelle aux besoins locaux et définie selon les orientations de la collectivité locale. Le principe de service est le libre accès autonome (self-service). On y trouve aussi une offre de collection standardisée, ainsi que des activités satisfaisant aux besoins de convivialité : jury littéraire d'enfant, conférences, clubs de lecture, initiation à la recherche documentaire. L'information personnalisée est possible en s'adressant aux bibliothèques du niveau supérieur, déployant la fonction de conseil, par téléphone ou par les réseaux numériques.

Dans les bibliothèques centres de conseil, le conseil est organisé en dehors du service public courant, sous forme de service spécialisé (back-office). Enfin, l'ensemble du réseau bénéficie d'une logistique commune : centrale d'achats, administration/gestion, informatique... En résumé, le self-service est possible partout, l'aide à l'utilisation des collections apparaît au second niveau. L'aide à la recherche, pour des groupes, est accessible à l'extérieur, éventuellement en différé, aux deux premiers niveaux, sur place et éventuellement en différé aux deux niveaux supérieurs. L'information spécialisée sur mesure est accessible à l'extérieur aux trois premiers niveaux et sur place au niveau supérieur.

La bibliothèque de service s'insère dans le système en étant un point d'accès à l'ensemble des ressources. Elle doit avoir des heures d'ouverture minimales d'au moins 20 heures par semaine, dont 10 en dehors des heures de travail courantes de l'ensemble de la population, et disposer d'une offre minimale pour les groupes peu autonomes : enfants, personnes âgées...

L'unification du réseau est également assurée par le professionnalisme partagé des bibliothécaires, par l'outil numérique commun (le portail www.bibliotheek.nl) et par une communication et une stratégie de marketing unifiées.

Les points de service du niveau inférieur sont des équipements d'interstice, implantés là où la concentration de population n'est pas suffisante pour justifier la présence d'une bibliothèque. Le point de service n'est pas normalisé et n'a pas toutes les fonctions d'une bibliothèque ; il met en œuvre des services de proximité destinés à l'environnement local, en fonction de l'existence de certains publics ciblés. Il est aussi un point d'accès au réseau et pour cela doit offrir un accès internet, un service de retrait de documents réservés ailleurs, une petite collection pour enfants de moins de 12 ans et une petite collection pour personnes âgées. Les points de service gagnent en force s'ils participent aux activités d'animation et d'éducation d'institutions de leur environnement.

Tous les participants au projet « petit noyau » souscrivent à ce concept de réseau. Probiblio approfondit le projet en travaillant sur la définition de services modulaires dont il assurerait la production.

Traduction : Hugues Van Bésien

1. NDT : sauf dans la Gueldre, la ruralité néerlandaise n'a pas grand-chose à voir avec la ruralité française. Les définitions géographiques diffèrent et les densités atteignent encore plusieurs centaines d'habitants au kilomètre carré, comme dans les régions françaises les plus peuplées.

2. NDT : les douze provinces sont les entités politico-administratives constituant l'État fédéral depuis la guerre d'indépendance au XVI^e siècle.

3. En anglais dans le texte.