

# le multimédia

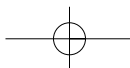
DANS LES  
MÉDIATHÈQUES  
DE SEINE-SAINT-DENIS

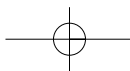
ÉTAT DES LIEUX ET ENJEUX

éditions 2008

PAR MADELEINE DELOULE

ASSOCIATION BIBLIOTHÈQUES EN SEINE-SAINT-DENIS



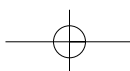


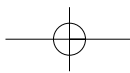
<b>Les pratiques d'accès à l'information et aux œuvres culturelles bouleversées par les TIC</b>	<b>p. 6</b>
<b>Internet et les médiathèques</b>	<b>p. 8</b>
<b>La médiathèque : dans une concurrence ou dans une dynamique ?</b>	<b>p. 12</b>
<b>Internet, une offre à valeur ajoutée ?</b>	<b>p. 16</b>
<b>De quelques actions qui pourraient être mises en œuvre</b>	<b>p. 21</b>
<b>De bonnes raisons de travailler ensemble</b>	<b>p. 22</b>
<b>Conclusion</b>	<b>p. 22</b>
<b>Annexes</b>	<b>p. 24</b>

L'association Bibliothèques en Seine-Saint-Denis est un espace de coopération et de mutualisation des bibliothèques et médiathèques du département, pour réfléchir et échanger sur les savoir-faire, les évolutions, les enjeux de la profession et pour mettre en œuvre des projets de développement de la lecture au plus près des publics.

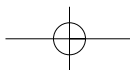
L'association Bibliothèques en Seine-Saint-Denis est subventionnée par le Conseil Général de la Seine-Saint-Denis, la Région Île-de-France et la Drac Île-de-France (Ministère de la Culture et de la Communication).

Conservateur en chef des bibliothèques, Madeleine Deloule a notamment dirigé les bibliothèques de Noisy-le-Sec, Aubervilliers et Saint-Denis.

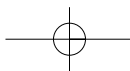




2 edito







## En préambule

---

L'association Bibliothèques en Seine-Saint-Denis a confié en 2005 à la société Rétiss, une enquête sur Internet et le multimédia dans les 39 médiathèques du département, prenant en compte les accès publics et les accès professionnels.

En 2006 et 2007, un groupe de travail constitué au sein de l'association, s'est réuni avec Pascal Desfarges (Rétiss) pour tenter de mettre en commun des réflexions et partager des pratiques, malgré leur extrême disparité.

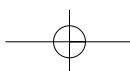
En 2008, l'association a réactualisé les résultats de l'étude menée par Rétiss.<sup>1</sup>

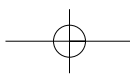
Ce document rend compte :

- De l'enquête sur le multimédia dans le département
- Des réflexions du groupe de travail sur l'intégration des ressources numériques et d'Internet dans les bibliothèques en termes d'organisation, de services, de méthodes de travail, de publics...
- D'orientations possibles dans le cadre des missions des médiathèques

---

1. Cf. synthèse en annexe.





## Les pratiques d'accès à l'information et aux œuvres culturelles bouleversées par les TIC

---

Quelques années ont suffi pour modifier complètement les pratiques individuelles et collectives d'accès à l'information, au savoir et à la culture.

La progression fulgurante des accès Internet des ménages et celle tout aussi fulgurante des petits outils de communication, des téléphones portables doués de toutes les fonctionnalités possibles aux MP3, baladeurs, lecteurs de DVD, etc. ramènent, faut-il insister là-dessus, les pratiques de lecture, d'écoute de la radio ou de visionnage de la télévision, sous leurs formes classiques, à des pratiques dépassées - ou susceptibles de le devenir pour une partie non négligeable de la population. Nous sommes en train d'évoluer, des pratiques statiques aux pratiques nomades.

L'institut Médiamétrie nous fournit une statistique très importante<sup>2</sup> : plus de 50 % des foyers français sont équipés d'Internet, et parmi eux 92 % le sont en haut débit. Conséquence directe de cette modernisation familiale, le temps moyen passé sur Internet d'un individu connecté est de 24h28 par mois, en progression de plus de 7 heures en 2 ans. Les seniors, quant à eux, se connectent en moyenne 9 heures par semaine.

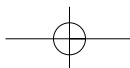
À quoi précisément sont utilisées ces 24 heures ? Tout sollicite l'internaute. Jeux, vidéos, radios, informations, le balayage des possibles est si vaste que sans doute aucune pratique n'est uniforme !

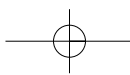
Les données de l'INSEE<sup>3</sup> parviennent à mieux cerner ces comportements, mais comment les intégrer à nos réflexions ? Il serait complètement irresponsable d'imaginer un seul instant que tout cela n'a pas d'incidences sur les bibliothèques de lecture publique. D'autant que ces modifications de pratiques concerneraient davantage les classes culturellement favorisées, qui constituent le public « naturel » des bibliothèques. Déjà, des changements importants se font sentir dans la fréquentation des discothèques, par exemple, en net recul dans tous les établissements.

---

2. Source Médiamétrie, mars 2008.

3. Insee première, Mai 2006, Internet au quotidien : un français sur quatre.





## Entre deux mondes

**L**e contexte dans lequel les médiathèques doivent actuellement construire leur avenir est souvent exposé, très schématiquement, de la façon suivante. D'un côté, des pratiques nouvelles mouvantes, presque insaisissables, indépendantes, très vastes, et qui vont encore largement progresser, et de l'autre, l'univers solide du monde de l'imprimé, celui des bibliothèques classiques. Le danger est réel de se laisser enfermer dans cette opposition entre « anciens et modernes », reprenant de vieux clivages démodés, de dire le Livre avant tout, comme seul garant de la pensée, de la réflexion, etc.

Nous sommes dans un entre-deux mondes, sans savoir comment va se dessiner l'avenir de la transmission du savoir et de la culture et encore moins celui de la lecture. Nous sommes entre l'univers rassurant de l'imprimé (nuançons : rassurant pour ceux qui le pratiquent depuis toujours), et le monde du virtuel où une avancée technologique chasse l'autre.

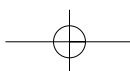
Mais aussi, et la remarque vaut pour tous ceux qui ont en charge les problématiques d'égalité sociale, un entre-deux mondes où l'on trouve les « pros » de l'Internet et ceux qui n'ont pas accès à ces technologies encore nouvelles, que ces accès leur soient fermés pour des raisons de moyens financiers, d'éducation, ou d'absence d'intérêt. Car si 50 % des ménages sont connectés à Internet à domicile, qu'en est-il des 50 % restant, sachant que seulement 7 % des connexions totales sont établies à partir d'un établissement public ?

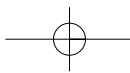
Les indicateurs dont nous nous servons ordinairement dans les bibliothèques pour évaluer l'activité sont fondés uniquement sur des pratiques « solides », comptabilisables. L'enquête du Crédoc en 2005 a mis en évidence que la fréquentation réelle dépassait largement les indicateurs chiffrés (inscrits « actifs », emprunts), et que 43 % de la population fréquente une bibliothèque publique (tout type de bibliothèques confondu). Cette fréquentation a, en outre, progressé beaucoup plus que celle des musées et des théâtres. La bibliothèque est donc un lieu ressource, facilement accessible, sans aucun doute agréable, où la consultation des documents, et en particulier de la presse, va de soi. Quels autres services culturels publics peuvent se prévaloir d'une telle audience ?

Cette même enquête du Crédoc nous enseigne que le public des bibliothèques vieillit... que le nombre d'inscrits progresse peu et que les emprunts de documents non imprimés progressent... que désormais, la recherche d'information passe davantage par Internet que par l'imprimé, et qu'enfin lorsque les lecteurs cherchent à lire un nouveau roman, 14 % ont le réflexe d'aller à la bibliothèque mais 11 % vont sur Internet et 40 % vont en librairie.

Nous ne savons pas, faute d'études locales approfondies, si les données recueillies par le Crédoc et Médiamétrie peuvent s'appliquer exactement à la Seine-Saint-Denis. Mais le département n'échappe probablement pas totalement aux tendances nationales même s'il concentre sur son territoire beaucoup de personnes et de familles en difficulté. Les indicateurs du chômage, du RMI et de la CMU le prouvent chaque jour.

Par contre, les indicateurs traditionnels des bibliothèques municipales sont éloquentes : le nombre des inscrits progresse peu, et seulement lorsque de nouveaux équipements ouvrent<sup>4</sup>. Si les chiffres varient entre 11 % de la population à 30 % environ, notons que les équipements ayant le meilleur impact sur leur environnement sont ceux qui sont ouverts plus de 30 heures par semaine.





Même si au regard de certaines dépenses d'investissement ou de fonctionnement, ils ne représentent qu'une faible part des budgets communaux, les efforts financiers consentis par les villes pour le développement de la lecture publique sont quelquefois loin d'être négligeables. Il reste à évaluer, comment cet argent public pourrait, mieux encore, favoriser l'égalité sociale, la réussite scolaire, le développement des personnes, le bien vivre dans une ville, ce qui pourrait être une traduction contemporaine des missions traditionnellement dévolues aux bibliothèques : éducation, culture, loisirs...

Tout cela est lourd de sens et de réflexions possibles pour les élus, les décideurs et les professionnels. De toute évidence, l'arrivée d'Internet dans les équipements est une chance, dont il faut se saisir, qu'il faut amplifier, démocratiser, travailler en profondeur pour exploiter toutes les potentialités, et elles sont multiples.

Dès à présent, les décideurs et les professionnels peuvent légitimement poser, et se poser, les questions suivantes :

- *Quelle est la valeur ajoutée du multimédia dans les équipements ?*
- *Quelle différence entre une offre pour des usages dans un espace public et une offre répondant à des besoins privés (services administratifs en ligne, achats en ligne...) ?*

## Internet et les médiathèques :

---

### Petit rappel historique

Dans le courant des années 90, les premières installations du multimédia dans les bibliothèques, ont été fondées sur l'accès à la documentation. Puisque la vocation des bibliothèques était de fournir des documents à des fins éducatives, que l'usager les trouve sur les rayons ou sur un écran ne changeait rien.

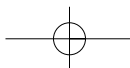
En conséquence, ces médiathèques pionnières limitaient les accès Internet à la seule recherche de données. Cette recherche était très encadrée, par peur de tous les dangers auxquels Internet était supposé exposer le public, que bien souvent on supposait non averti, donc assez incapable, ou au contraire, très averti et donc capable de tout ! Pas d'accès à la messagerie, contrôles, bridage des postes, peur de l'insécurité informatique...

Parallèlement, il semblait important, à juste titre à l'époque, de permettre la consultation de cédéroms en réseau. Les villes ont donc suivi les préconisations de vendeurs de logiciels et ont investi beaucoup d'argent pendant une décennie, en logiciels d'accès sécurisé et en tours de cédéroms.

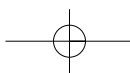
Enfin, les premiers services d'accès Internet ont souvent été liés aux emplois aidés (emplois jeunes en particulier). On a vu arriver dans les équipements des jeunes passionnés

---

4. Plusieurs bibliothèques ont ouvert depuis l'enquête de l'Observatoire départemental de la lecture publiée en 2005.







d'informatique, mais qui n'étaient pas bibliothécaires, installant une forte sectorisation : aux emplois jeunes les salles multimédia - et souvent à eux seuls -, aux bibliothécaires la gestion des imprimés...

Aujourd'hui, aucune nouvelle médiathèque n'ouvre ses portes sans mettre à disposition du public des ressources multimédias. La question de la nécessité de l'Internet dans une bibliothèque semble donc tranchée, et la littérature professionnelle fourmille de points de vue en tout genre. Mais la situation n'est pas si évidente. Elle est si contrastée d'une bibliothèque à une autre dans le département que l'on est bien obligé de reconnaître que tout n'est pas tranché, et qu'il reste du chemin à parcourir pour que tous les équipements de nos villes puissent rendre le meilleur service possible au plus grand nombre d'habitants possible.

L'étude que nous présentons met en évidence les évolutions de ces services et propose, sinon des modèles, en tout cas des incitations à travailler autrement.

Internet est d'ailleurs lui-même tellement riche en développements constants qu'il est impossible de figer une réflexion et des pratiques.

## 2008 : Un état des lieux<sup>5</sup>

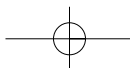
L'enquête du cabinet Rétiss en 2005 portait sur Internet et le multimédia dans les bibliothèques, en termes d'accès professionnels et publics. Elle avait aussi pour ambition de faire le point sur les questions de formation, de compétences, de personnels dédiés aux espaces multimédias, et sur les cédéroms.

Trois ans plus tard, il semble que la question des cédéroms n'est plus d'actualité : la faiblesse de la production, les difficultés techniques de mise en réseau et l'élargissement de l'offre documentaire sur Internet ont amené peu à peu les équipements à abandonner ce type de support, ou à ne plus le considérer comme un axe important de l'action multimédia. Les collections existantes sont maintenant empruntables par les usagers, comme n'importe quel document. Les professionnels considèrent que ce support n'a pas d'avenir.

Quelques enquêtes précédentes (CPLJ en 2000, Observatoire de la lecture en Seine-Saint-Denis en 2003-2004) avaient mis en évidence le retard en TIC dans les médiathèques. Depuis, la situation a évolué : plusieurs nouvelles médiathèques ont été construites, d'autres sont en chantier ou en rénovation en 2008, ou le seront dans les deux prochaines années. Le paysage de la lecture publique dans le département est donc modifié en profondeur. Reste à vérifier si ce mouvement de construction et la multiplication des accès à Internet a permis de moderniser les politiques de lecture publique.

Les investissements importants de la dernière décennie étaient sans doute le prix à payer pour l'introduction des TIC dans les bibliothèques ; introduction faite de tâtonnements et

5. Voir synthèse complète en annexe.





d'hésitations, mais aussi de prescriptions commerciales, d'autant plus fortes que les compétences manquaient en interne pour faire contrepoids.

En ce qui concerne la question des personnels, les situations sont extrêmement mouvantes et donc difficiles à cerner de manière pérenne. Tout au plus pourrions-nous faire état des difficultés rencontrées dans les équipes en matière de pilotage des projets et de formation.

### *Des progrès...*

Il faut souligner les progrès importants accomplis en quelques années. En trois ans, nous sommes passés de 20 à 31 médiathèques offrant des accès Internet au public (elles n'étaient que 12 en 2000) et d'autres développements sont en cours.

Tout a progressé : l'usage d'Internet par les professionnels, le nombre de postes publics, les services proposés, les ateliers...

Positif également, le fait que presque partout les accès Internet soient gratuits. En effet, la consultation elle-même est gratuite, même si une inscription payante à la médiathèque est quelquefois obligatoire.

### *... Mais tout n'est pas gagné*

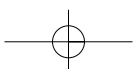
Le fait que toutes les bibliothèques ne proposent pas de service d'accès Internet, dans de bonnes conditions, reste une préoccupation. À cela s'ajoute : le nombre insuffisant de sites Web (seulement 56 % des bibliothèques ont leur site propre) et la faiblesse de leurs contenus ; le petit nombre d'espaces dédiés dans les équipements ; les offres réduites en direction des enfants ; les médiathèques de quartier chichement équipées et enfin, les usages encore très encadrés, qui ne tiennent pas compte des évolutions du Web 2.0 et moins encore des potentialités de services à distance.

Les résultats satisfaisants de l'évolution de ces dernières années ne doivent donc pas masquer les points faibles.

Aujourd'hui, 327 postes d'accès, c'est évidemment un succès, si on se souvient des 96 postes recensés en 2003, soit une progression de 240 %. Mais, 327 postes pour une population de 1 459 000 habitants, cela ne fait qu'1 poste pour 4461 habitants, ou 0,23 poste pour 1000 habitants, de plus accessibles seulement de 20 à 35 heures par semaine dans le meilleur des cas.

On peut remarquer que le nombre de postes mis à disposition est plus important dans les nouveaux équipements : en 2003, on jugeait suffisant d'ouvrir un équipement avec 11 postes Internet, tandis qu'en 2009 dans une ville de population équivalente, un équipement ouvrira avec 38 postes.

Qui peut définir un ratio d'installation acceptable ? Une révision des normes serait souhaitable. En effet, des élus aujourd'hui s'interrogent sérieusement sur le rapport entre m<sup>2</sup> et nombre d'accès Internet. En d'autres termes, beaucoup pensent que privilégier le multimédia va permettre d'économiser des m<sup>2</sup>. En réalité on observe le contraire, et on ne peut donc en conséquence sérieusement opposer le virtuel à la bibliothèque physique.





### **Internet : une intégration timide**

L'observation dans le détail des résultats de l'enquête montre que, dans un nombre de cas significatif, Internet n'est pas encore intégré dans toute sa dimension.

En effet, si les conditions d'accès et d'usages se sont assouplies et élargies, nous constatons que soit presque tout est autorisé dans un établissement, soit presque rien... On peut s'interroger sur ces différences de positionnement : les enjeux et les objectifs de ces services sont-ils toujours pris en compte dans le cadre d'un projet d'établissement ?

Ainsi, Internet n'est pas tout à fait considéré comme un outil équivalent au livre : pourquoi interdire le téléchargement légal sur une clé USB, d'un livre du domaine public que la médiathèque ne possède pas, alors que cela pourrait être considéré comme l'élargissement d'un service rendu ? La bibliothèque est le lieu du travail intellectuel, mais l'utilisateur ne peut stocker de l'information et la retravailler sur place ou à domicile. Les impressions sont autorisées, mais limitées en nombre, quelquefois de façon sévère. Les bibliothécaires disent que «les jeunes» abusent, ou abuseraient, de cette facilité. Mais la question est moins simple qu'il n'y paraît : Comment trancher au quotidien entre les aspects techniques (les imprimantes qui s'emballent, rude réalité...), les aspects moraux (est-ce légitime d'imprimer les mangas ?), les demandes scolaires, privées, etc. ?

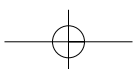
Comment comprendre les réticences à proposer des services à distance ? Quand certains équipements sont trop souvent entrouverts plutôt que franchement ouverts, les accès à distance permettraient de pallier un peu cette faiblesse des horaires. La crainte est que si l'on propose trop de services en ligne, les usagers vont délaisser la médiathèque. Mais ne pourrait-on pas aussi arguer que multiplier et diversifier les propositions de qualité pourraient les inciter à venir (ou revenir) à la médiathèque ? «Les bibliothèques sont les ateliers de l'esprit humain», disait l'Abbé Grégoire au 19<sup>e</sup> siècle<sup>6</sup>. En sommes nous toujours convaincus ?

Bien qu'il existe des exceptions notables, la très grande richesse de l'offre Internet n'est toujours pas accessible dans la majorité des bibliothèques. Elles mettent en place, volontairement ou non, des filtres, apparemment pour ajuster l'offre Internet à leur mission.

Les ressources du net sont de surcroît peu mises en valeur et l'idée que l'utilisateur doit se déplacer semble répandue : plusieurs médiathèques du département offrent un accès libre à des ressources payantes, mais celles-ci ne sont accessibles que dans l'espace physique de l'établissement, jamais à distance par l'intermédiaire du compte lecteur.

---

6. Cité par A.M. Bertrand au colloque de l'ADBGV à Blois, 10 mars 2008 : «Dématérialisation et désintégration de la culture : quel avenir pour les bibliothèques ?»





## La médiathèque : dans une concurrence ou dans une dynamique ?

---

La situation est très contrastée, dans le département, mais aussi en France. Souvent, l'investissement et l'effort sont restreints. La modernisation d'un équipement passe alors par l'installation dans l'espace public de quelques postes dévolus uniquement à la recherche de documentation – et bien souvent on s'est peu préoccupé des usagers enfants. Dans ces cas-là, on ne peut guère espérer faire d'Internet un outil efficace de réponse aux besoins des usagers, de rayonnement des équipements, ou d'élargissement des publics.

Pourtant, de nombreuses médiathèques recherchent des solutions nouvelles, partielles mais efficaces, rendues possibles par le développement rapide des technologies, où Internet fait complètement partie de l'offre de l'établissement. On peut par exemple ne pas avoir de site Web mais proposer un blog interactif, ne pas avoir d'espace spécifiquement dédié aux enfants mais leur proposer malgré tout à certaines dates l'accès à des jeux... etc.

Rappelons qu'il ne faut pas se tromper d'objectif. Il ne faut pas à tout prix tout intégrer. Il ne faut pas espérer parvenir à un top 50 de la modernité. Il ne faut pas croire que, parce qu'on aura mis en place des systèmes révolutionnaires, on va gagner sur le terrain qui est le nôtre, celui de la présence de tous les publics dans nos établissements. Il existe aussi de fausses pistes.

Mais examiner ce qui se tente ailleurs peut permettre d'élargir nos offres et de ne pas emprunter des voies de traverses expérimentées, ici ou là, sans grand succès. L'expérience des autres permet d'évaluer le rapport entre les budgets alloués, le gain escompté et le gain réel. Citons pour mémoire (parce que ce n'est pas vraiment une problématique générale de la Seine-Saint-Denis) les investissements lourds consacrés à la numérisation de documents anciens et à la maintenance de cette numérisation dans une bibliothèque prestigieuse, pour une très faible audience. Ajoutons, que nous sommes maintenant dans l'expérimentation permanente, parce que nous sommes dans un monde mouvant, et selon l'expression d'une bibliothécaire, « nous sommes sur une planche à voile, et nous ne retrouverons jamais la terre ferme ! »

### Quelques pistes d'expérimentations

Plusieurs pistes d'expérimentations se dessinent aujourd'hui, que ce soit dans les locaux d'un établissement, ou à distance via le site Web. Tout étant très changeant, citons à titre d'exemples et sans hiérarchisation :

- Le prêt de livres numérisés, voire le prêt de liseuse.
- Le prêt de musique numérisée (soit à partir de fonds locaux, soit directement sur les sites de téléchargement) et le téléchargement légal.
- L'accès à la presse en ligne.
- L'accès aux ressources sonores et textuelles pour les publics en handicap.





- Les didacticiels en tout genre.
- La bureautique, soit en local, soit sur le net.
- Les laboratoires d'apprentissage de langues.
- Des jeux en ligne.
- Des ateliers d'initiation, d'approfondissement de pratiques (retouches de photos), d'écriture.
- Des sites Web bien renseignés et des blogs interactifs.
- Des conseils en matière d'informatique (comment gérer votre ordinateur, comment se servir de tel ou tel logiciel, en somme des cours à domicile).
- Les podcasts, la VOD.
- Répertoires de flux, éventuellement personnalisables.
- Des ateliers de création.

À l'arrière-plan de ces expérimentations, il y a toutes les problématiques de droits, de formats, de mises en réseaux. Ainsi par exemple, les formats de livres numérisés ne sont pas normalisés mais liés à des types de machines et donc prisonniers d'une technologie. Mais le prêt devient d'une simplicité enfantine, et dépassée la date de retour, le document disparaît de la liseuse. Ainsi, plus besoin de lettres de rappel, plus de documents jamais rendus, bêtes noires des bibliothécaires. Des sociétés commerciales s'emparent actuellement de ce créneau avec des offres qui peuvent être alléchantes mais coûteuses et trompeuses du fait du nombre de documents disponibles et des sélections. Souhaitons que ces développements ne soient pas semblables à ceux que nous avons connus pour la gestion des cédéroms... Beaucoup de professionnels ont les yeux fixés sur les évolutions du livre numérique, à la fois inquiets et tentés.

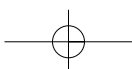
Tout est en mutation permanente. On ne peut donc pas dire que telle ou telle solution est la bonne, la meilleure. À chaque équipe de penser celle qui lui convient, dans une perspective d'évolution, sans s'épuiser dans des mises en place stériles ou qui ne feraient plaisir qu'aux plus doués en informatique de la bibliothèque. Ce qui revient à dire que les projets doivent se gérer collectivement. La modernisation des médiathèques, toujours en cours, jamais achevée, est le résultat d'une dynamique interne à laquelle toute l'équipe doit être associée avec les décideurs.

## Les obstacles

Ils sont nombreux, vrais ou faux d'ailleurs.

### *Les espaces disponibles*

La question ne se pose pas de la même manière selon qu'il s'agit d'un nouveau projet d'équipement ou d'une modernisation d'espaces existants. Dans les équipements anciens, il n'y a guère de place disponible pour créer ces nouveaux services, et en Seine-Saint-Denis bon nombre de bibliothèques sont assez mal logées. Comment développer un service multimédia, très gourmand en surface, dans des bibliothèques déjà saturées de





documents dont personne ne veut se séparer ? Il ne s'agit pas ici d'une querelle des anciens et des modernes : le frein le plus marquant est lié à l'image que l'on a de la médiathèque et de ses missions. Pour beaucoup, la médiathèque est d'abord une bibliothèque : le temple du livre. On a introduit, très lentement, la musique et le film – et notre département n'a pas rattrapé son retard presque endémique. Internet et le multimédia, représentent encore une évolution difficile à intégrer dans le service de façon dynamique, efficace et efficiente.

Installer des postes d'accès Internet implique nécessairement une révision en profondeur du fonctionnement de l'équipement. Répartir différemment les collections, les alléger (mais comment ?), devoir choisir entre des solutions qui ne donnent pas également satisfaction à tous les membres de l'équipe, quand ce qui est gagné d'un côté semble être perdu de l'autre.

Faut-il offrir des espaces spécifiques, ou répartir les postes dans l'espace public ? Malheureusement, trop souvent, compte tenu de l'exiguïté des salles, la solution retenue consiste à poser quelques postes disséminés dans l'espace de prêt, avec un seul souci technique : comment les surveiller, éviter les dérapages, contrôler les usages ?

Cela n'est tout à fait satisfaisant pour personne, mais on fait au mieux, et bien souvent au prix de laborieuses négociations en interne, et en externe.

Les nouveaux projets demandent une réflexion approfondie sur les fonctionnements souhaités, dès l'écriture du programme et du cahier des charges. En effet, une fois l'affaire lancée, il est difficile de revenir en arrière. Si par exemple, le programmiste insiste sur la sécurité informatique sans se soucier des enjeux d'usages libres, les configurations retenues dès les appels d'offres brideront irrémédiablement l'avenir du service et sa portée.

Faut-il insister sur la nécessaire collaboration avec les services informatiques des villes ?

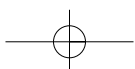
### ***La pesanteur administrative***

Les contraintes budgétaires, les marchés publics, les appels d'offre, les prises de décisions... nécessitent de convaincre de nombreux responsables, à tous les niveaux, administratifs mais aussi politiques. Mais ce n'est pas forcément plus difficile à gérer dans le cadre des TIC que pour tout autre projet.

Les délais entre les premières décisions et la réalisation peuvent être longs, et rendent quelquefois la mise en œuvre décevante si, entre temps, les techniques ont évoluées. C'est pourquoi, il est nécessaire de savoir anticiper et d'avoir une vision prospective. C'est évidemment complexe mais moins décourageant à gérer.

### ***La mesure des enjeux***

Tous les professionnels savent désormais que les accès Internet publics sont indispensables. Mais il est difficile de mesurer les enjeux et l'impact qu'aura à la longue ce développement très rapide des TIC. Le numérique bouleverse les accès aux œuvres dans tous les genres, les échanges, les transmissions, et les pratiques. Les usages de demain sont intrinsèquement liés à des développements techniques par définition encore inconnus.





La rigidité nécessaire à la gestion des collections se trouve confrontée à un mode de fonctionnement insaisissable. Cette contradiction devient presque ingérable : «Aujourd'hui, ce que fait le numérique aux bibliothèques est de l'ordre d'un violent changement» dit A.M. Bertrand.

Les organigrammes fonctionnels doivent être révisés, mais c'est difficile. La vision prospective et la culture professionnelle sont encore insuffisants.

L'usage pratique, quotidien d'Internet (chercher une information, envoyer un mail,...) est maintenant assimilé par tous. Mais les demandes de formation font apparaître d'autres manques, qui touchent aux contraintes juridiques, aux compétences techniques plus poussées, aux questions de médiation.

### *Les seuils de compétences*

Dans le domaine du multimédia, les problèmes techniques sont réellement handicapants et sans commune mesure avec les questions touchant aux imprimés.

De nombreux directeurs font état des problèmes techniques rencontrés, concernant la puissance des installations, les problématiques de bandes passantes, de flux, de cartes sons, de cartes vidéos, de casques d'écoute, etc...

L'embarras manifeste des équipes lorsque survient un problème un peu plus grave qu'un simple blocage d'ordinateur installe un climat de défaitisme très disproportionné à la situation réelle - mais le réel, c'est aussi l'état d'esprit des équipes...

Du blocage banal d'un poste à la panne sérieuse, qui intervient ? Dans quels délais ?

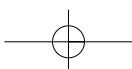
On peut imaginer des projets qui peinent à se concrétiser faute de matériel et de configuration adéquats. Mais qui l'anticipe dès l'écriture du projet ? Qui sera en mesure de l'adapter en fonction des évolutions techniques ?

Autre conséquence directe de cette faiblesse de compétences techniques en interne : 38 % des bibliothèques en Seine-Saint-Denis peinent à se séparer de leur logiciel de gestion des accès Internet, bien que les services rendus soient décevants. Beaucoup citent le «contrôle parental» comme un seuil indépassable de sécurité, alors même que ces fameux logiciels ne sont pas les seuls à le fournir. De la même façon on peut regretter qu'un service Internet s'arrête lorsque le responsable est absent.

Il serait important de parvenir à définir un seuil de compétences techniques indispensables au sein des équipements. À quand la création statutaire de postes de bibliothécaires-informaticiens ?

L'absence de compétences techniques devient problématique dans les villes où les services informatiques ne répondent que très imparfaitement aux problèmes de la bibliothèque. La collaboration fait souvent défaut, comme si les bibliothécaires et les informaticiens ne parlaient pas la même langue. Ces derniers sont débordés par les particularités et l'importance des installations en bibliothèque, et les premiers... ne comprennent pas qu'on ne les comprenne pas !

Au-delà des compétences techniques, il faut donc parler de culture informatique, celle-ci permettant de poser les bonnes questions au bon interlocuteur et d'envisager le projet de







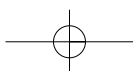
fonctionnement avant le cahier des charges et les appels d'offre. La collaboration entre services informatique, bibliothécaires et élus est fructueuse lorsque les bibliothécaires parviennent à imposer des choix de configurations évolutives, et à refuser les options sécuritaires excessives des informaticiens, lesquels mesurent mal les enjeux culturels, éducatifs et sociaux des accès Internet en bibliothèques. Des cultures professionnelles différentes s'affrontent, mais des solutions sont possibles, surtout si les élus sont bien informés de la portée de certains choix.

## Internet, une offre à valeur ajoutée ?

L'offre multimédia de la médiathèque n'est pas celle d'une Cyberbase ou d'un accès dans un centre administratif. Elle s'inscrit dans le cadre des missions de diffusion culturelle des médiathèques.

### Grâce à Internet, la médiathèque pourrait offrir :

- Des ressources documentaires complétant les collections imprimées et par conséquent proposer ces ressources à l'utilisateur s'il ne sait pas les rechercher lui-même. Dans la forêt du Net, le bibliothécaire retrouve son rôle : repérage, signalement, découverte, validation des sources, accompagnement.
- L'accès à distance de la bibliothèque de la médiathèque, ou les sites que l'on juge indispensables (par exemple : sur l'administration ou les moteurs de recherche les plus performants...), ou des ressources payantes.
- Des services éducatifs, formation en ligne ou des logiciels d'auto-formation dans les médiathèques (cf le logiciel d'apprentissage de langues vivantes Rosetta Stone dans les médiathèques de Plaine Commune). Notons que l'autoformation a un prix et ne s'improvise pas et que ces services demandent un réel accompagnement de la part des professionnels.
- Une vitrine sur l'offre culturelle des équipements (sites Web, blogs...) et des services collaboratifs, pour favoriser des communautés d'utilisateurs, comme le pratiquent très bien les revues.
- Des accès à distance de certains services : le catalogue bien sûr, dont il faudrait travailler le mode d'accès pour le rendre aussi performant que peuvent l'être les moteurs de recherche couramment utilisés par les internautes, mais aussi, par exemple, la presse en ligne, des ressources payantes (VOD, téléchargements musicaux...) ou des liens vers d'autres sites pour accompagner une animation, etc.
- Des ateliers d'initiation, d'approfondissements des pratiques, et de découvertes de technologies plus avancées (retouches d'images, mise en page, fils RSS, blogs...).





- Des actions spécifiques ciblant les publics : les TIC sont par exemple un bon moyen de toucher les adolescents et permettent d'inventer des actions adaptées à leurs goûts, leurs centres d'intérêt, tout en les sensibilisant à d'autres modes d'expression (cf le «Juke box littéraire» proposé aux adolescents par le Salon du Livre et de la Presse Jeunesse à Montreuil depuis 2007 et qui pourrait faire l'objet d'une mise en ligne).
- Un élargissement des partenariats par une mise en réseau des interlocuteurs locaux (services municipaux, associations, scolaires,...).

## Grâce à Internet, la médiathèque pourrait revisiter ses missions

L'intégration d'Internet et du multimédia oblige à repositionner les missions de la bibliothèque, ce que traduisent les interrogations de professionnels :

- Satisfaire des besoins couramment exprimés et liés aux difficultés sociales (recherche d'emploi, établissement de CV), est-ce le rôle de la médiathèque ?
- Certains usages dits «domestiques» (administration, banque, préparation de vacances, achats) relèvent-ils des missions des bibliothèques publiques ?
- Peut-on tout laisser faire aux usagers ?
- Si «tout» passe par le Web, quel est le devenir des médiathèques ? Du virtuel et du matériel, y-a-t-il concurrence ?
- Quelle évolution du métier envisager ?
- Certaines offres semblent trop pointues et peu utilisées (archives de presse, offres payantes rares...), faut-il les conserver ?

## Lire autrement

Les questions ci-dessus abordent des problématiques sans doute centrales, qu'il faut poser en même temps que celle de la lecture. Non qu'il y ait contradiction sur le fond : lire sur un écran demande des compétences affirmées de lecteur. Mais les professionnels sont, comme tout le monde, soumis à des messages plus ou moins alarmistes sur la disparition des livres, voire de la lecture de certains genres elle-même. Ainsi Philip Roth déclarait en 2007<sup>7</sup> «la lecture de roman est un art mourant». Pessimisme d'un vieil intellectuel amer ou vérité ? Nous avons plus d'incertitudes et d'inquiétudes que d'espérances... Rappelons, avec François Bon<sup>8</sup> que déjà Walter Benjamin disait «Tout indique maintenant que le livre sous sa forme traditionnelle approche de sa fin». Mais François Bon ajoute «Mais pleine conscience que les usages se transforment, et que la place même de la lecture (la lecture attentive, cognitive, réflexive) est entrée dans un processus de fuite. Et que c'est sur ce terrain que pourtant nous avons à nous battre, et sauvagement, pour tenir encore ce que nous estimons être parole».

Pour ne pas sombrer dans le pessimisme, se souvenir que les Français restent des lecteurs : 78 % des Français de plus de 14 ans déclarent avoir lu au moins un livre dans l'année

7. Interview dans Téléràma n° 3017, 10 nov 2007.

8. Voir le site de François Bon, contribution du 08 mai 08 : <http://www.tierslivre.net/spip/spip.php?article793>.



selon l'enquête du Crédoc, et la lecture vient avant le sport dans les pratiques de loisirs. Et relire Alberto Manguel, et son *Histoire de la lecture*<sup>9</sup>. De la tablette sumérienne à l'écran, on a toujours lu, mais pas de la même façon. La lecture «dense» survivra à l'ère informatique. À l'échelle de l'histoire, nos certitudes et nos inquiétudes s'effondrent.

Le changement «violent» est peut-être ailleurs : ce sont les modes de production des œuvres de la pensée qui sont en train de changer. Et partant, les modes de diffusion. Ainsi, la littérature dite «contemporaine» n'a jamais été commercialement parlant en «tête de gondole», mais elle fait partie du discours récurrent des bibliothécaires : «il faut défendre la littérature contemporaine, même si elle n'a guère de lecteurs». L'occasion nous est donnée de la faire vivre autrement, car Internet permet une autre mise en valeur et un autre accompagnement. Des textes qui intéresseraient peu de monde en principe trouvent un vrai public sur la toile. Les «niches» font vivre efficacement les idées, la littérature, les débats. Et le même raisonnement peut s'appliquer à bien d'autres domaines : le débat citoyen, les sciences, la création artistique et musicale...

Le changement «violent» se situe aussi dans les nouvelles façons de lire. Les progrès fulgurants de l'encre électronique, des «liseuses», ouvrent des perspectives nouvelles à la lecture. Les hésitations techniques actuelles – liées à des questions de format, donc d'accessibilité, de droit et de choix encore limités – ne doivent pas occulter les avantages qu'elles annoncent : rapidité d'accès, confort de lecture, dynamisme de celle-ci avec la prise de notes, accès à la presse, recherche...

Les bibliothécaires auraient intérêt à approfondir ces pratiques, à mieux les comprendre, pour ne pas rater le coche des changements en cours, et trouver les complémentarités qui enrichiront les usages de la bibliothèque publique. L'avenir est bien là.

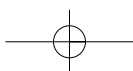
## Une nouvelle relation à l'utilisateur

L'alliance d'Internet et des imprimés dans les médiathèques n'est pas le mariage de la carpe et du lapin. C'est une revisitation, non des missions fondamentales mais des pratiques dictées par ces missions, à la lumière des évolutions considérables des TIC. Plutôt qu'apprécier Internet selon le livre, il est nécessaire de revoir le livre (production, diffusion, usages) sous l'éclairage d'Internet.

Les signes positifs fourmillent : les communautés de lecteurs, les participations aux discussions sur les livres, le recours aux informations diffusées par les sites littéraires ou autres blogs, les sites de découvreurs de musique, etc. Tout devrait inciter les bibliothécaires à se saisir de cette particularité du Web qui permet une dynamique nouvelle et surtout permet l'existence d'utilisateurs actifs, producteurs de contenus. Les bibliothécaires ont toujours regretté que les lecteurs ne se manifestent pas davantage. L'occasion est enfin donnée, aux uns et aux autres, de renverser les tendances. Évidemment, cette liberté nouvelle du lecteur modifie le rapport bibliothécaire-utilisateur. Est-ce cela qui peut effrayer ?

---

9. Alberto Manguel, *Histoire de la lecture*, Actes Sud, 1998.





## Explorer de nouvelles pistes

Aujourd'hui, ce sont les équipements de lecture publique qui portent le mieux les enjeux des accès publics à Internet. Il existe dans presque toutes les villes des salles dédiées à ces pratiques, qu'on les appelle café Internet, Cyberbase ou autrement. Mais ces lieux, rarement gratuits, ne sont pas fondés sur le même genre de projet. La mission de la bibliothèque, mission de service public en termes culturel et social, est de former et conseiller les usagers les plus éloignés de ces pratiques nouvelles, quelles que soient les raisons de cet éloignement : niveau d'études, niveau de vie, contraintes du travail ..., tout en confortant ses publics naturels.

Au moment où toutes les pratiques d'accès aux œuvres et de communication changent, il faut comprendre que les médiathèques aussi doivent changer, sous peine sinon de disparaître ou en tout cas de végéter. C'est violent, certes, mais nécessaire.

Si l'on accepte le postulat selon lequel les besoins de formation, de culture, de loisirs, sont plus criants que jamais, on ne peut que s'interroger sur l'évolution de la lecture publique. Il y a urgence.

Mais pour qu'Internet puisse réellement devenir une offre à valeur ajoutée, il faudra concevoir ce projet de service sur des articulations essentielles :

## La mission de la médiathèque

50% de la population n'ont pas de connexion Internet à domicile et, parmi eux, 30 % n'ont aucun accès, ni à Internet ni à un ordinateur, que ce soit au domicile ou au travail<sup>10</sup>. L'offre doit donc intégrer la dimension accès et formation pour ces habitants. Cette question est fondamentale car on sait aussi que le niveau d'étude élevé et la pratique d'Internet sont liés. Ainsi, Bertrand Legendre rappelait dans un article du monde que « les Français disposant de 900 euros de revenus par mois ne sont que 22 % à avoir accès à Internet, contre 82 % pour les cadres supérieurs »<sup>11</sup>. Il y a donc un enjeu de service public : réduire la fracture numérique. Mais, avec un poste pour 4500 habitants, le service public progresse trop lentement pour réduire cette fameuse fracture.

## Les besoins et pratiques réels des usagers et habitants

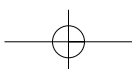
La profession répète à l'envi que la population de la Seine-Saint-Denis n'est pas n'importe quelle population. Sous-entend-on que les besoins sont différents ?

Il faut se saisir d'urgence de cette question, et tous les professionnels doivent se mobiliser, avec les élus, pour proposer des réponses adaptées.

Ces dernières années, nombre de bibliothécaires se sont alarmés de la baisse sensible des emprunts dans leurs équipements. Chacun peut fournir des explications : « les gens ne lisent plus... » (ce que contrediraient les enquêtes) ; « la concurrence de l'audiovisuel dans son ensemble défavorise les bibliothèques... » ; « quand les usagers d'Internet passent plus

10. . Sources : Données nationales, Médiamétrie, mars 2008.

11. Cf. article de Bertrand Legendre « Tous connectés en 2012 » in *Le Monde*, édition du 16 septembre 2008.





de 24 heures par mois devant leur écran, ils n'ont plus de temps pour autre chose...». Mais aussi : «les horaires d'ouverture ne conviennent pas...» ; «les collections ne sont pas adaptées, en tout cas elles sont de moins en moins utilisées...».

En quelque sorte, la désaffection, encore relative, des usagers dit quelque chose de leurs comportements. Mais les études sur le multimédia dans les services publics nous renseignent peu sur l'utilisateur. On peut mesurer «à la louche» le niveau de satisfaction. Quand tous les postes sont occupés presque en permanence, c'est bon signe. Mais au-delà de leur nombre, que font réellement les usagers (types de recherche, durée moyenne des connexions, etc.) ? Que voudraient-ils faire qu'ils ne font pas aujourd'hui ? Peut-on considérer que les conduites des internautes sont différentes dans un lieu public ou à domicile ? Le nouvel usager, producteur de contenus, peut-il trouver sa place dans l'espace public, et comment ? Etc.

Pour avancer sur ces questions, il faudrait parvenir à construire des indicateurs pertinents d'utilisation d'Internet dans les médiathèques, afin d'établir une base de réflexion solide. Nos «impressions» ne sont pas des instruments d'analyse des usages.

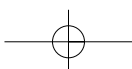
### ***La complémentarité avec les collections d'imprimés***

La recherche d'informations a complètement changé avec le développement d'Internet. Chacun de nous en fait quotidiennement l'expérience : les moteurs de recherche surpuissants ont écrasé les bibliographies ou les dossiers documentaires. L'usage des collections imprimées est donc forcément modifié, et en amont, les acquisitions. Désormais, on ne peut plus constituer une collection comme on le faisait il y a encore 5 ans. Les accès publics aux ressources Internet devraient intégrer la politique d'acquisition et le plan de développement des collections. Mais, alors que la production imprimée est très bien répertoriée (Livre-Hebdo), le monde d'Internet est insaisissable. Pour autant, le travail de médiation est plus que jamais indispensable. Les moteurs de recherche livrent en une seconde des résultats complexes et non hiérarchisés. Pour contrebalancer cette avalanche d'informations, certaines bibliothèques ont choisi de mettre en ligne sur leur site des bibliographies interactives, très bien documentées et très incitatives, nourries d'histoire et de culture, ou de construire de vraies ressources documentaires sur des thèmes précis.

### ***La complémentarité entre les usages in situ et à distance***

Le multimédia doit faire partie du projet d'établissement, et être inclus obligatoirement dans la dynamique de la réflexion collective. Tous les agents doivent connaître les orientations, pour être à même de renseigner efficacement et éviter les dysfonctionnements. Par exemple : expliquer à un lecteur pourquoi il ne trouve plus les codes Dalloz sur les rayons... mais comment il peut trouver efficacement sur Internet des renseignements fiables, et savoir l'accompagner dans la démarche si besoin est.

Les accès à distance de différents services (catalogues, réservations, consultations de ressources en ligne, blogs favorisant l'interactivité) sont souvent mal considérés car vus comme une concurrence à la fréquentation de la bibliothèque physique. Pourtant, si le service rendu ne passe pas par l'intercession directe des personnels, il est le résultat de l'activité réelle de l'établissement.





## De quelques actions qui pourraient être mises en œuvre

---

### Mutualiser les compétences et les actions

La littérature professionnelle sur les questions du multimédia foisonne. Les blogs et autres ressources sont innombrables et très facilement accessibles. Pour l'essentiel, la formation continue est assurée par cette multitude de points de vue et de comptes-rendus d'expériences. N'importe quel professionnel peut suivre de son ordinateur les avancées, les bégaiements, les réflexions d'une profession. Il peut aussi participer et donc enrichir ce mouvement. Jamais les bibliothèques n'ont été aussi reliées les unes aux autres, aussi attentives à ce qui s'invente, s'expérimente, un peu partout. De ce fait, les compétences peuvent se développer très facilement, à la carte, selon l'expérience de chacun. Toute réflexion dans un établissement devrait commencer par un balayage de cette littérature grise. Toutefois, la mutualisation dans le cadre de l'association pourrait permettre d'organiser et de relayer une information pertinente pour l'ensemble des professionnels de Seine-Saint-Denis. C'est pourquoi nous souhaitons mettre en place un groupe de veille à l'échelle du département.

Parallèlement, le partage d'expériences pourrait être organisé avec une utilisation dynamique des flux RSS.

### Développer la formation

Les besoins de formation sont identifiés tant sur le plan purement technique (Web 2.0, traitement de l'information, organisation des ressources, langage XML, etc.) que des enjeux des TIC pour la lecture publique, de la connaissance du secteur multimédia (éditeurs, diffuseurs, ressources, etc.) ou de la médiation et de l'animation multimédia.

Dans ce domaine l'association proposera des formes simples, ciblées et productives : stages interbibliothèques, interventions de spécialistes, de formateurs, journées d'études...

Des acteurs comme le CPLJ ou Livres au trésor par exemple, seront sollicités comme partenaires, notamment en ce qui concerne la médiation et des propositions d'ateliers.

### Initier des projets collectifs

L'enquête nous a renseigné sur les lacunes concernant le Web 2.0 dans son usage professionnel comme public. Au-delà de la mutualisation, l'association exerce un rôle de subsidiarité et peut initier de nouveaux projets collectifs à l'échelle départementale. Ainsi, on pourrait imaginer des projets grand public comme par exemple des ateliers de création multimédia intégrant le Web 2.0 ou des blogs collaboratifs ouverts aux lecteurs.



## De bonnes raisons de travailler ensemble

En raison de la structure administrative, les médiathèques du département ne constituent pas un réseau à proprement parler. Chaque équipement est indépendant et les relations entre bibliothèques, quand elles existent, sont fondées sur des relations amicales et professionnelles, sans obligations d'aucune sorte. Le développement de l'association a toutefois permis leur approfondissement depuis une dizaine d'années.

Parallèlement, les nouvelles générations de professionnels ont tous intégré dans leurs pratiques, voire dans leurs formations, des connaissances techniques en matière d'informatique. Mais ils sont encore peu nombreux et les formations ne posent pas forcément les questions du multimédia de manière adéquate. Au-delà des problématiques techniques, certes complexes, il faut résoudre celles des enjeux, à l'échelle des équipes.

Par ailleurs, lorsqu'un équipement n'a pas en interne ou dans la ville les ressources humaines pour faire avancer son projet multimédia, vers qui peut-il se tourner ?

L'élaboration des nouveaux projets passe souvent par l'intervention de cabinets d'études spécialisés. Cependant, toutes les villes ne souhaitent pas engager des dépenses élevées sur ces questions, surtout quand il s'agit d'un réaménagement. De plus, les choix techniques proposés par ces cabinets sont quelquefois très restrictifs, par souci de sécurité. Au final, il y a rarement une expertise légitime des projets.

Les besoins de réflexion, de partage de compétences et de conseils sont donc évidents. L'association peut y jouer un rôle essentiel, en termes de mutualisation et de subsidiarité, tout en développant des partenariats fructueux avec d'autres structures départementales (CPLJ, Livres au trésor...).

Le Conseil Général, s'il n'a pas vocation à intervenir directement à l'échelle des communes, peut intervenir par le biais de subventions incitatives, dans le domaine de la lecture publique, en termes d'aménagement du territoire et d'égalité d'accès des services publics au niveau départemental.

Plusieurs pistes mériteraient d'être étudiées plus avant : mises en place de leviers pour le développement de sites Internet et du Web 2.0, des ressources en lignes et services à distance (VOD, podcast via compte lecteur,...) voire du livre numérique.

Ces interventions pourraient s'inscrire dans la politique départementale de lecture publique comme c'est aujourd'hui le cas pour l'aide à l'informatisation des bibliothèques ou la constitution de collections audiovisuelles.

## Conclusion

Ce document a pour ambition de contribuer à interroger les pratiques des bibliothécaires, démarche salutaire en ces temps d'incertitudes, et d'éclairer un état des lieux encore insatisfaisant. Que fait-on dans les bibliothèques ? Vers quoi tend ce métier soumis à tant de changements, et si rapidement ?





Nous sommes certains que peu à peu tous les équipements ouvriront des espaces multimédias. Il n'y a pas de mystère : partout où la volonté politique, professionnelle et administrative existe, des solutions, même imparfaites, sont trouvées, pour des accès que l'on pourrait qualifier de premier niveau. Mais comment faire naître la volonté politique, professionnelle et administrative favorable à un renouvellement des politiques de lecture publique, favorable à un usage plus libre et plus riche d'Internet en bibliothèque ? La question est d'autant plus cruciale que le contexte risque d'être de moins en moins propice. Les politiques prônées actuellement par l'État sont inquiétantes : diminution de crédits, volonté de voir disparaître les politiques locales en matière d'éducation et de culture.

Nous avons vu que des freins objectifs existent. Toutefois, les questions matérielles, celles des droits, peuvent être surmontées, par des réponses adaptées, même s'il faut beaucoup d'opiniâtreté pour y parvenir. Qu'en est-il des freins idéologiques, qui opposent un Web d'accès à l'information à un Web d'usages privés, multiples, participatifs ? Tout le monde n'est pas convaincu de l'utilité de ces développements, parce que l'image traditionnelle des bibliothèques n'a pas encore changé : la bibliothèque devrait en rester à sa vocation strictement documentaire. De grandes bibliothèques municipales affichent ouvertement aujourd'hui cette position à travers leur charte d'accès à Internet<sup>12</sup>. Des usages du Web 2.0, pas un mot, sauf pour proclamer les nombreux interdits !<sup>13</sup> Ni messagerie instantanée, ni Dailymotion, ni Youtube, ni podcasts, ni téléchargements. «Le passé a un bel avenir !», selon Claude Poissenot. Or, dit François Bon, «le numérique est une mutation qui affecte la totalité de notre rapport au monde». C'est irréversible. Voudrions-nous que la bibliothèque reste en dehors de ce mouvement qui nous touche tous, usagers, non usagers, professionnels ?

On ne peut passer sous silence les inquiétudes fondées des professionnels : Internet n'est pas la panacée, car comme chacun le sait, on y trouve le pire et le meilleur. Le risque est de se calfeutrer dans une protection de bon aloi pour éviter le pire, quitte à perdre le meilleur. Mais comme au temps pas si lointain de l'imprimé dominant, les bibliothécaires ont aujourd'hui à rechercher, sans préjugés, le meilleur pour les usagers, retrouvant là un des fondamentaux de leur métier : la médiation.

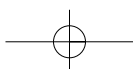
Il s'agit bien d'une question d'image, à la fois celle de la bibliothèque, celle d'Internet, dont la portée est encore minorée ou mal perçue, et peut-être aussi celle du public.

Les besoins de la population de Seine-Saint-Denis sont immenses, il est inutile d'insister. Pour cette raison, il est urgent de mettre en œuvre des développements mieux à même de rompre (ou de participer à la rupture...) la chaîne de l'échec, de l'exclusion. Internet fait partie des stratégies d'élargissement des publics.

Le renouvellement des politiques de lecture publique devrait traverser l'analyse des publics à desservir, les politiques d'acquisition et les TIC. À ce prix, mais à ce prix seulement, les bibliothèques de lecture publique ont un bel avenir.

12. Toutes les bibliothèques ont une charte d'accès Internet consultable. Mais combien ont une charte des acquisitions, validée par les élus et les personnels, et portée à la connaissance du public ?

13 Voir le blog du 28 mai 2008 de Claude Poissenot, qui milite pour une bibliothèque nouvelle... (<http://penserlanouvellebib.free.fr/>)



## Annexes

### États des lieux sur le multimédia et l'accès public à Internet dans les bibliothèques publiques de Seine-Saint-Denis

#### ■ En préambule

Cet état des lieux a pour but de mesurer l'évolution des forces et faiblesses des équipements du département en matière d'Internet et de multimédia entre 2005 et 2008.

En 2005, 30 questionnaires avaient été analysés sur les 39 structures du département soit près de 80% des lieux de lecture publique. Toutefois, les analyses portant sur l'accès public à Internet n'avaient concerné que les 19 bibliothèques proposant des services Internet au public.

C'est pourquoi la réactualisation des questionnaires a été complétée pour parvenir à un échantillon plus significatif sur les accès publics à Internet.

Par ailleurs, ne disposant pas des données brutes de l'enquête 2005, nous n'avons pas toujours pu effectuer des comparaisons pertinentes et avons choisi de présenter en premier lieu le paysage actuel.

Enfin, certaines questions abordées par l'étude Retiss n'ont pas été reprises. Il s'agit notamment des points concernant les Cédéroms, support en voie d'obsolescence.

#### ■ Accès professionnel à Internet

Du fait de l'informatisation des établissements du réseau de lecture publique de Plaine Commune et de la bibliothèque de Neuilly-Plaisance, toutes les bibliothèques du département disposent désormais d'un accès professionnel à Internet. La grande majorité des bibliothèques bénéficient de **la gratuité** dans ce domaine ; les villes ou les communautés d'agglomération finançant les connexions de leurs équipements.

Les principales **fonctionnalités courantes du Web sont utilisées par les équipes** au quotidien (messagerie, recherches, sélections et acquisitions de documents, recherches et récupération de notices, veille documentaire...).

Dans la majorité des villes, les bibliothécaires assurent de multiples tâches allant des aspects techniques, de la gestion de contenus, jusqu'aux compétences de formation et d'animation. L'accompagnement des publics implique de disposer d'une « culture numérique » minimum et de compétences de médiation et d'animation multimédia.

La présence d'un personnel spécialisé, référent au sein de l'équipement, déployant ses compétences de l'administration réseau à l'animation et l'accueil des publics, permet de développer l'activité multimédia sur l'ensemble des horaires d'ouverture, mais cela peut entraîner un « clivage ». C'est pourquoi les transversalités d'équipe sont jugées nécessaires.

En conséquence, les **besoins de formations** identifiés pour l'ensemble des personnels sont nombreux. Exprimés le plus souvent d'un point de vue technique, ils concernent l'acquisition des fondamentaux de la bureautique et d'Internet, et la prise de conscience de la nécessité d'actualiser régulièrement les connaissances et les compétences devant l'évolution rapide des technologies et de leurs usages.

Néanmoins, le **besoin de compréhension des enjeux** est très présent dans une volonté d'intelligibilité de nouveaux modes d'accès aux savoirs, à la lecture et des évolutions des pratiques culturelles. Il fait apparaître en creux la méconnaissance des usages du Web 2.0 en termes professionnels, et possiblement la pertinence de repenser les services offerts aux publics face aux évolutions technologiques et aux mutations qu'elles



opèrent sur les pratiques culturelles (pratique des moteurs de recherche, téléchargement, streaming, blogs...) ainsi que leurs implications en termes techniques tout autant que juridiques.

**Pour les personnels spécialisés** en charge notamment d'un espace multimédia les besoins de formation sont spécifiques à des usages avancés dans le domaine d'Internet et du multimédia, couvrant à la fois l'administration réseau, la création et la gestion de site web, les logiciels libres et le traitement de l'image. La présence d'un personnel spécialisé et formé dans ces domaines peut être un atout certain si elle permet aux équipements de lecture publique d'intégrer les nouveaux enjeux : Internet collaboratif, logiciels libres, développement de base de données, ressources en lignes, etc.

#### **Besoins de formation identifiés :**

Les enjeux des TIC et de la lecture publique

Initiation de base à Internet et bureautique

Web 2.0

Veille documentaire et traitement de l'information (sélection de sites, critères, organisation des ressources, langage XML, etc.)

Protection des mineurs et questions juridiques

Connaissance du secteur multimédia (éditeurs, diffuseurs, ressources etc.)

Médiation et animation multimédia

## ■ Accès public à Internet

Selon l'enquête Rétiss, en 2005 seulement 20 villes sur 39 proposaient un accès public à Internet dans leurs bibliothèques. La réalité a sensiblement changée puisque en 2008, 31 villes proposent un accès public à internet.

#### **31 villes proposent au moins un accès public à internet à la bibliothèque :**

Aulnay-sous-Bois, Bagnolet, Bobigny, Clichy-sous-Bois, Drancy / Le Bourget<sup>14</sup>, Dugny, Gagny, Le Blanc-Mesnil, Le Pré-Saint-Gervais, Le Raincy, Livry-Gargan, Montfermeil, Montreuil-sous-Bois, Neuilly-Plaisance, Noisy-le-Sec, Pantin, Rosny-sous-Bois, Sevran, Tremblay-en-France<sup>15</sup>, Vaujours, Villemomble, Villepinte, et les villes du réseau de lecture publique de Plaine Commune : Aubervilliers, Epinay-sur-Seine, La Courneuve, L'Île-Saint-Denis, Pierrefitte-sur-Seine, Saint-Denis, Stains, Villetaneuse<sup>16</sup>.

#### **8 villes ne proposent aucun accès public à internet à la bibliothèque :**

Bondy<sup>17</sup>, Coubron, Les Lilas, Les Pavillons-sous-Bois, Neuilly-sur-Marne, Noisy-le-Grand, Romainville<sup>18</sup>, Saint-Ouen<sup>19</sup>.

14. La bibliothèque du Bourget n'est pas équipée d'accès public à Internet mais ses usagers bénéficient des équipements de Drancy.

15. La bibliothèque de Tremblay-en-France propose un accès public à Internet depuis 1998. Toutefois étant fermée au public jusqu'en 2009 pour travaux de réfection, nous ne l'avons pas prise en compte dans la suite de l'étude de cet état des lieux 2008. Le nouveau projet devrait permettre au public de bénéficier de 38 postes multimédia et d'un accès wifi.

16. Les médiathèques de Villetaneuse étant actuellement fermées au public, nous ne les avons pas prises en compte dans la suite de l'étude de cet état des lieux 2008. La médiathèque Renaudie disposera à sa réouverture fin 2008, de 6 postes d'accès à Internet.

17. A noter : La bibliothèque de Bondy a suspendu l'accès public à internet qui était possible sur 6 postes faute d'un personnel référent informatique à la bibliothèque.

18. Il est prévu un accès public à internet sur 12 postes dans la nouvelle médiathèque de Romainville actuellement en cours de construction.

19. La médiathèque centrale de Saint-Ouen ouvrira en mars 2009. Elle sera équipée de 31 postes multimédia à destination du public, répartis dans les différents pôles : 1 poste dans l'espace petite enfance, 1 poste dans l'espace revues/presse, 6 postes dans la salle de lecture de l'espace littérature, 12 postes dans l'espace atelier multimédia, 4 postes dans la salle de lecture du pôle sciences et société, 6 postes dans l'espace adulte du pôle sciences et société. La médiathèque proposera en outre des ressources en ligne (presse, encyclopédie, ...). Le budget prévisionnel d'acquisition d'abonnement en ligne est de 29 000 euros pour l'exercice budgétaire 2009.

## ■ Accès et répartition des postes

### *Nombre de postes et répartition par établissement*

Sur l'ensemble du département, nous avons recensé 56 bibliothèques centrales ou annexes sur 75 établissements considérés<sup>20</sup> offrant un accès Internet public, équipées de **327 postes, soit une moyenne de moins de 6 postes par établissement avec médiane à 5 postes.**

Au regard de la population du département (1 459 000 habitants) ce chiffre apparaît particulièrement faible : il correspond à **1 poste pour plus de 4 461 habitants** soit 0,23 postes pour 1000 habitants.

Si l'on s'intéresse à la répartition des postes entre bibliothèques centrales et bibliothèques annexes de quartier<sup>21</sup>, le constat du déficit de machines en accès publics est plus criant.

En 2005 déjà, l'enquête Retiss soulignait **la faiblesse de l'équipement des bibliothèques de quartiers** (19 bibliothèques annexes de quartiers équipées en 2005) comme de l'offre proposée en termes de nombre de machines (59 machines en accès public à Internet dont 32 réparties dans les 19 bibliothèques de quartier).

Aujourd'hui, la progression du nombre de bibliothèques équipées, comme du nombre de postes accessibles au public dans les annexes de quartiers, reste relative.

Les 28 bibliothèques annexes équipées totalisent 95 postes avec une médiane de 2 postes par bibliothèque, sachant que 10 d'entre elles ne proposent qu'un seul poste en accès public. A ce niveau d'équipement, il est difficile de considérer la bibliothèque comme lieu d'accès public à internet et illusoire de penser qu'elle puisse développer dans le domaine des services aux usagers (travail de recherche via internet, offre d'auto-formation, aide à la recherche d'emploi, ateliers multimédia...).

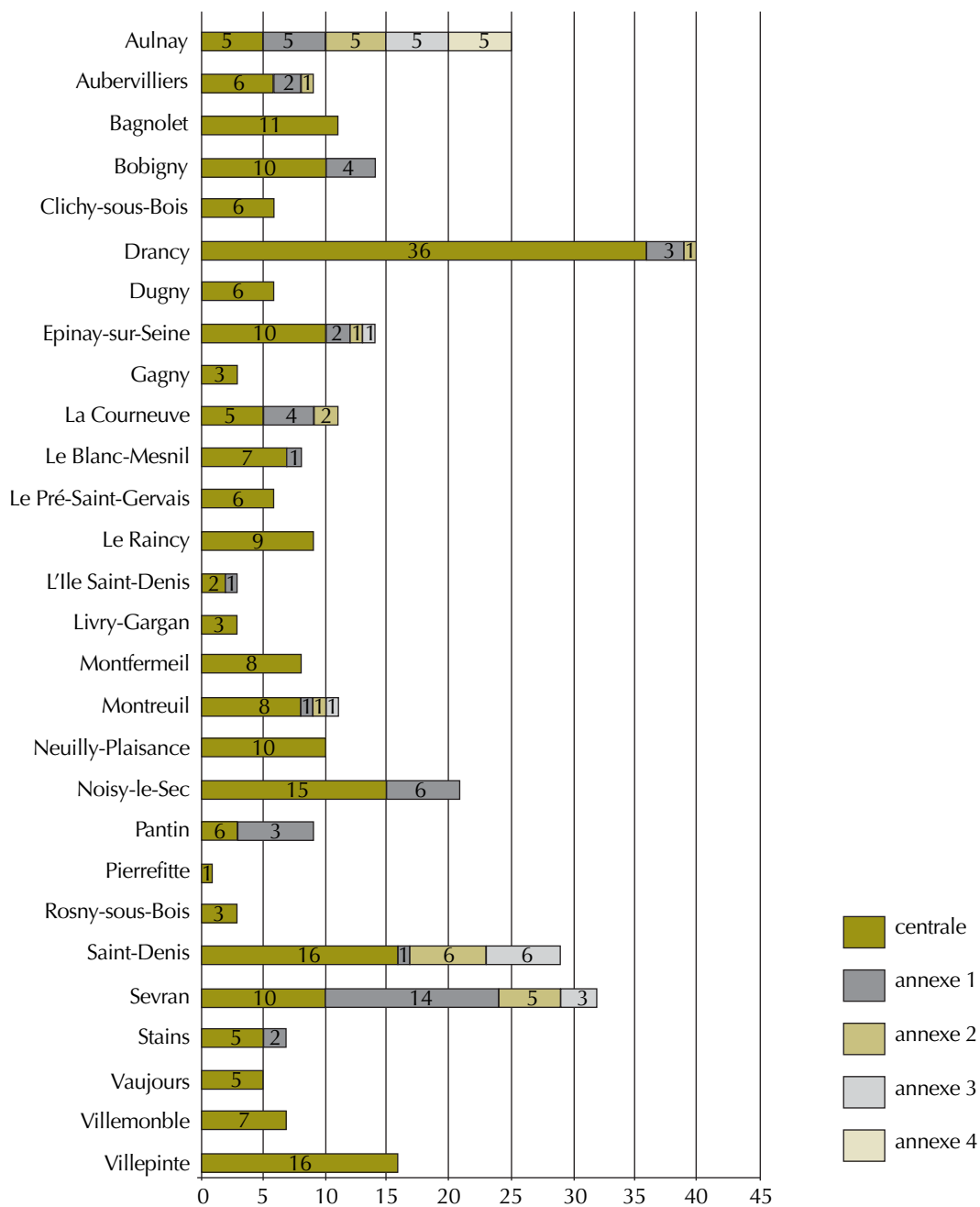
Pour la plupart des bibliothèques, **le manque de place est le principal frein** au développement des accès à Internet pour le public.

Notons toutefois, le cas particulier de la bibliothèque de Dugny (8800 habitants), installée dans 536 m<sup>2</sup>, qui a choisit de s'équiper en 2008 de 6 ordinateurs portables et d'un accès wifi et parvient ainsi à offrir le ratio d'1 poste pour 1467 habitants.

20. Du fait de leur fermeture au public en 2008 pour raison de travaux, les bibliothèques de Tremblay-en-France et Villetaneuse (médiathèques Jean Renaudie et Max Pol Fouchet) ont été sorties de l'échantillon.

21. Le département comporte 78 bibliothèques, dont 39 bibliothèques annexes réparties dans 19 villes comme suit : Aulnay-sous-Bois : 4 annexes ; Aubervilliers : 3 annexes ; Bagnolet : 2 annexes ; Bobigny : 1 annexe ; Drancy : 4 annexes ; Epinay-sur-Seine : 3 annexes ; La Courneuve : 2 annexes ; Le Blanc-Mesnil : 1 annexe ; L'Île Saint-Denis : 1 annexe ; Montreuil-sous-Bois : 3 annexes ; Noisy-le-Sec : 1 annexe ; Pantin : 2 annexes ; Rosny-sous-Bois : 1 annexe ; Saint-Denis : 3 annexes ; Saint-Ouen : 2 annexes ; Sevran : 3 annexes ; Stains : 2 annexes ; Villetaneuse : 1 annexe.

### Répartition du nombre de postes entre bibliothèques centrales et annexes



### **Répartition des postes par destination de public**

L'enquête Retiss 2005 faisait apparaître que les sections jeunesse étaient moins équipées que les sections adultes.

En 2008, le constat est sensiblement le même : 24% des postes sont dédiés au public jeunesse, contre 39% pour le public adulte. Néanmoins, 37% des postes sont d'usage mixte.

ville	postes adulte	postes jeunesse	postes mixtes	total
Aulnay-sous-Bois	13	12	0	25
Bagnolet	6	5	0	11
Bobigny	4	2	8	14
Clichy-sous-Bois	0	0	6	6
Drancy	25	14	1	40
Dugny	0	0	6	6
Gagny	0	0	3	3
Le Blanc-Mesnil	4	2	2	8
Le Pré Saint Gervais	2	1	3	6
Le Raincy	5	4	0	9
Livry-Gargan	2	1	0	3
Montfermeil	0	0	8	8
Montreuil-sous-Bois	8	0	3	11
Neuilly-Plaisance	0	0	10	10
Noisy-le-Sec	8	12	1	21
Pantin	1	0	8	9
Rosny-sous-Bois	0	0	3	3
Sevran	0	0	32	32
Vaujours	0	0	5	5
Villemomble	3	2	2	7
Villepinte	8	8	0	16
Plaine Commune	38	16	20	74
total	127	79	121	327

### **Modalités d'accès**

#### **Logiciels de gestion et accès à Internet :**

En 2005 : Près de 53% des bibliothèques proposant un accès public sont équipées de logiciels de gestion répartis entre les deux logiciels «historiques» représentés pratiquement à part égale (Archimed et Discobole). Plusieurs lieux «brident» les navigateurs pour les machines notamment dans les sections jeunesse. Il n'y a pas d'indication précise sur les méthodes de contrôle et la gestion des sites consultés. En 2008 : La tendance s'est inversée puisque 53 % des bibliothèques équipées n'utilisent pas de logiciels de gestion dont les filtres sont souvent jugés peu pertinents.



**16 villes proposent un accès à Internet avec des navigateurs tout public** : Dugny, Gagny, Le Blanc-Mesnil, Neuilly-Plaisance, Noisy-le-Sec, Rosny-sous-Bois, Sevran, Vaujours et les villes du réseau de lecture publique de Plaine Commune.

**14 villes proposent un accès à Internet via le navigateur d'un logiciel de gestion spécifique aux bibliothèques** : Aulnay-sous-Bois, Bagnolet, Bobigny, Clichy-sous-Bois, Drancy / Le Bourget, Le Pré-Saint-Gervais, Le Raincy, Livry-Gargan, Montfermeil, Montreuil-sous-Bois, Pantin, Villemomble, Villepinte. Seules les villes de Drancy / Le Bourget (médiathèque Georges Brassens), Dugny, Neuilly-Plaisance et Noisy-le-Sec proposent actuellement aux utilisateurs un accès wifi. Toutefois, dans ce domaine, les données sont fluctuantes, et de nouveaux équipements comme Tremblay-en-France, Saint-Ouen devraient être équipés de bornes wifi dès 2009.

### *Conditions d'accès et d'utilisation*

L'enquête Retiss faisait apparaître des conditions d'accès assez draconiennes visant à éviter un effet « libre service » redouté.

L'évolution entre 2005 et 2008 est significative à plus d'un titre. Elle témoigne que les bibliothèques ont intégré la consultation Internet dans l'organisation globale de l'équipement et font preuve de souplesse : La consultation peut s'effectuer sur les plages horaires d'ouverture de la bibliothèque.

La réservation obligatoire dans la majorité des bibliothèques en 2005 est désormais conçue comme un service proposé pour permettre à l'utilisateur d'être sûr de bénéficier d'un poste et d'une durée longue de consultation (1 heure) qui pourra être prolongée en fonction de la disponibilité des machines.

L'inscription reste obligatoire dans 53% des bibliothèques. Toutefois, l'absence de cotisation dans la plupart d'entre elles et la possibilité de consultation sans être inscrit dans des bibliothèques payantes garantit la gratuité pour les publics dans 83% des cas.

### *Charte d'utilisation*

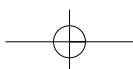
La régulation des usages et les questions juridiques sont régies par une charte d'utilisation ou un règlement intérieur : dans 80 % des bibliothèques, cette disposition est déjà effective, et il convient d'y ajouter 10 % des établissements dans lesquels un texte est en cours d'élaboration.

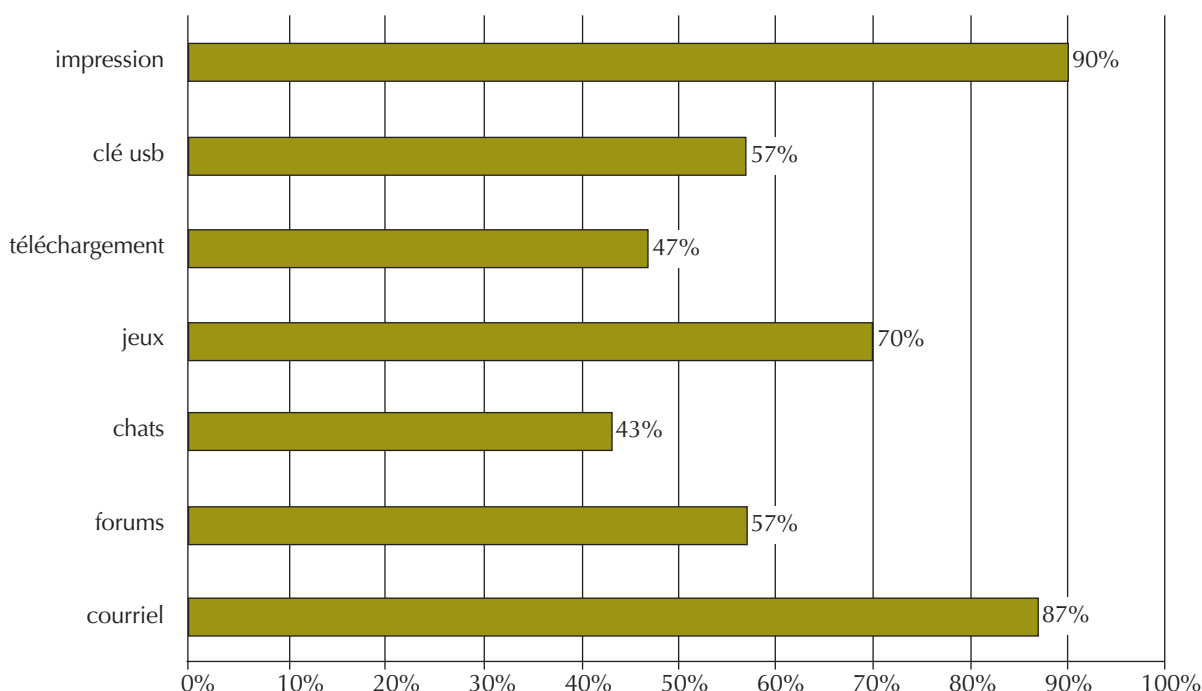
### *Usages autorisés*

Outre la recherche d'information qui est un service « naturel » en bibliothèque, la question des usages autorisés a fortement évolué entre 2005 et 2008 mais divise nettement les bibliothèques entre des établissements permissifs permettant quasiment tous les usages évoqués et des établissements coercitifs, qui n'en autorisent qu'un ou deux.

Ainsi, si l'impression de documents, qu'elle soit gratuite, payante ou limitée, est couramment autorisée, il n'en est pas de même de l'utilisation de la clé USB qui implique une politique de sécurité et de régulation plus précise (présence de logiciels antivirus et de firewall). Pourtant, son usage fortement généralisé, pour stocker des informations voire retravailler chez soi des fichiers, permet de prolonger et de valoriser l'accès à l'information et au savoir dont la bibliothèque s'est faite porte d'entrée.

La messagerie électronique reste de loin la forme de communication la plus autorisée. Toutefois, les jeux en ligne et le chat, usages très minoritaires en 2005, se sont développés.





## ■ Ressources et services proposés

### *Services à distance : sites et catalogue en ligne*

En 2005, 15% à peine des bibliothèques avaient leur propre site internet bien que 67% des bibliothèques bénéficiaient de pages d'information sur le site Internet de la ville. 4 bibliothèques seulement (10%) proposaient leur catalogue en ligne.

Cela semblait en grande partie s'expliquer non seulement par le manque de compétences requises ou de temps nécessaire (création et mise à jour) mais aussi de par la réticence des municipalités à voir la bibliothèque être autonome dans ce domaine.

En 2008, la situation a certes évoluée mais le retard demeure :

**56% des bibliothèques ont leur site propre ou un portail d'accès**

**67% des bibliothèques ont mis leur catalogue en ligne**

#### **Les sites des bibliothèques de Seine-Saint-Denis sont des plus divers en termes de contenus :**

Plusieurs portails ne comprennent que le catalogue en ligne, l'accès au compte lecteur et une présentation sommaire des équipements. Ils sont en lien avec des pages internes dédiées à la bibliothèque sur le site Web de la ville pour ce qui concerne l'actualité de la bibliothèque (animation, création de nouveaux fonds ou nouveaux services). Ils ne nécessitent donc pas de mise à jour mais proposent des contenus et services limités et ne présentent aucune évolutivité possible.

Plusieurs villes ont développés des blogs en parallèle de leur site ou pour pallier à l'absence de site. Les contenus valorisent les activités d'animations et coups de cœur des bibliothécaires (Romainville, Le Blanc-Mesnil), mais aussi des comités de lecture (Villepinte, Bagnolet, Epinay-sur-Seine), de projets d'ateliers (Plaine Commune), ou d'une opération particulière (ex : passe-livre à Rosny-sous-Bois ou bookcrossing à Noisy-le-Sec).



Plusieurs sites présentent des contenus développés par les bibliothécaires eux-mêmes. Il s'agit essentiellement de bibliographies, de présentations d'ouvrages coups de cœur et de sitotheques.

Quelques sites permettent de s'abonner aux fils RSS (Villepinte)

Aucun site ne permet au lecteur un accès à distance de ressources disponible dans les médiathèques (archives de presse, podcast, VOD, fonds d'images ou de textes numérisés...), ni de service au lecteur de type Sésame.

### **Les sitotheques :**

En 2005, 36% des bibliothèques effectuaient des sélections de sites pour leurs lecteurs.

Aujourd'hui, 67% des bibliothèques effectuent des sélections de sites (adulte, jeunesse, FLE...) mais 43% seulement les ont mis en ligne sur leur site.

A noter : Noisy-le-Sec a développé et mis en lignes plusieurs sitotheques d'une grande richesse pour les publics adulte, jeunesse ou les professionnels FLE, auxquelles renvoient les rubriques de liens de la plupart des sites et portails des bibliothèques du département.

### **Les abonnements aux ressources en lignes :**

En 2005, seulement 20 % des bibliothèques avaient fait le choix d'un abonnement en ligne. Le type d'abonnement était centré principalement sur les encyclopédies et les ressources parascolaires.

En 2008 : la moitié des bibliothèques proposant un accès public à Internet ont souscrit à des ressources en ligne et l'offre s'est diversifiée.

**15 villes proposent gratuitement aux usagers des ressources en lignes payantes<sup>22</sup>** : Bobigny, Drancy/Le Bourget, Le Blanc-Mesnil, Noisy-le-Sec, Rosny-sous-Bois, Villepinte et les huit villes du réseau de plaine commune. Néanmoins, ces ressources ne sont accessibles qu'à l'intérieur des bibliothèques. Il n'est pas possible pour un lecteur inscrit et donc identifiable via son compte lecteur en ligne d'y accéder en dehors des heures d'ouverture depuis son domicile.

Principaux abonnements recensés : presse en ligne, ressources avec logiciel de synthèse vocale pour malvoyants ou aveugles, encyclopédies, ressources parascolaires, licences Rosetta Stone au logiciel d'auto-formation à l'anglais et au français dans 5 villes de Plaine Commune.

### **Initiation à Internet et ateliers multimédia**

L'initiation à Internet est largement répandue dans les bibliothèques du département (75%) et même si le personnel n'est pas nécessairement formé à la pédagogie et la médiation multimédia, la bibliothèque offre ce service gratuitement le plus souvent sur des séances de 1 à 2 heures.

Les initiations sont principalement individuelles du fait du manque d'équipement : pas de salle dédiée, nombre de postes insuffisant, pas de vidéoprojecteur, etc.

Le contenu des initiations s'attache à former le public aux fondamentaux d'Internet : aide à la navigation, recherche d'information, moteurs de recherche. Le Web 2.0 est plus rarement abordé.

Au-delà, peu de bibliothèques proposent d'autres types de formation ou ateliers multimédia. Les ateliers de création de blog, ou les ateliers de création numérique (création et/ou publication d'images, publications en ligne, ateliers d'animation 2D ou 3D, ateliers d'écriture en ligne ou interactive) sont pratiquement inexistantes et peu développés, par manque de place, de postes et de personnels formés.

Le partenariat avec les écoles quand il est effectif, reste souvent limité à des séances ou de petits ateliers

22. Les nouvelles médiathèques de Saint-Ouen, Romainville et Tremblay-en-France proposeront des ressources en ligne.



de découverte (ateliers d'écriture, présentation de Cédéroms etc.), à l'exception de Noisy-le-Sec qui propose environ 80 ateliers multimédia par an articulés avec le site «Lire en ronde» et la sitotheque enfant.

**21 villes proposent des ateliers multimédia et/ou des ateliers d'initiation à internet :** Bagnolet, Bobigny, Clichy-sous-Bois, Drancy, Gagny, Le Blanc-Mesnil, Le Raincy, Montfermeil, Neuilly-Plaisance, Noisy-le-Sec, Pantin, Rosny-sous Bois, Sevrans, Vaujours, Villemomble, Villepinte, et 5 villes du réseau de lecture publique de Plaine Commune : Aubervilliers, Epinay-sur-Seine, La Courneuve, Saint-Denis et Stains.

## ■ Prospective 2009 : les nouveaux projets

En matière de TIC, l'évolution est constante et rapide. C'est pourquoi, il semble pertinent de compléter cet état des lieux 2008 en intégrant les données des nouveaux équipements à venir, qui infléchiront les résultats dès 2009.

ville	nombre de postes	wifi	ressources en lignes
Epinay-sur-Seine	53	nr	oui
Romainville	12	non	oui
Saint-Denis Franc Moisin	13	nr	oui
Saint-Ouen	31	prévu	oui
Tremblay-en-France	38	prévu	oui