

Compte-rendu de l'atelier « Kiosques de livres » à Plaine Commune

Atelier du réseau Bibliothèques numériques de référence

22 septembre 2016

Le 22 septembre dernier, les médiathèques de Plaine Commune ont organisé un atelier de réflexion sur le thème des kiosques numériques de prêt de documents. Déjà engagés dans un projet de mise en place d'un dispositif hors les murs et forts d'une expérience de travail collaboratif au sein de leurs équipes, les collègues de Plaine Commune ont souhaité profiter de la dynamique de réseau des BNR pour mutualiser les réflexions dans ce domaine avec les différents participants à l'atelier.

À Plaine Commune, la construction de la gare Pleyel et la fermeture d'une des bibliothèques de quartier en 2015 ont favorisé l'émergence d'une réflexion sur les kiosques de livres. Afin de répondre à une commande politique forte de proposer à toute la population une offre de lecture publique, des alternatives ont donc été pensées et notamment des dispositifs hors les murs qui viendraient s'implanter dans l'espace public.

Cet atelier a permis aux professionnels de Plaine Commune de faire un état des lieux de la réflexion en cours et de sortir de leur contexte pour confronter et mettre en commun leurs interrogations avec celles de leurs collègues des BNR. Sur quels territoires et pour quels publics mettre en place une offre de collections hors les murs ? Quels sont les différents matériels possibles ? Quels services et quelle médiation proposer autour de ces dispositifs ? Quels partenariats trouver ? Une question est apparue comme le fil conducteur de cet atelier : doit-on mettre en place une offre de substitution, venant remplacer la bibliothèque là où elle n'est pas, ou une offre de première intention, à destination de publics qu'on souhaite guider vers la médiathèque ?

Afin de documenter et d'initier leur projet, les collègues de Plaine Commune ont observé ce qui se faisait outre Atlantique, où ce genre de dispositifs hors les murs s'est plus vite implanté. Si aux États-Unis on trouve surtout, dans les centres communautaires et les stations de transports en commun, des casiers dans lesquels les personnes utilisant déjà la bibliothèque peuvent retirer leurs réservations, c'est au Canada que l'on trouve des propositions plus originales. Les kiosques sont là encore bien souvent mis en place dans des centres communautaires (équivalent des maisons de quartier) et sont conçus comme des distributeurs où l'on présente peu de titres mais en plusieurs exemplaires. Les distributeurs peuvent également proposer des pass pour les musées ou d'autres choses venant élargir l'offre de la bibliothèque. C'est le cas à Ottawa où ce genre de dispositif est mis en place depuis 2011, ce qui témoigne de la pérennité d'une telle proposition.

Le tour d'horizon fait par les médiathèques de Plaine Commune a également montré que l'offre de kiosques de livres était encore restreinte chez les prestataires de logiciel de bibliothèque. Nedap, fournisseur RFID pour Plaine Commune, a développé un modèle qui consiste en une bibliothèque avec une porte s'ouvrant lorsqu'une carte lecteur est passée devant le scanner. Équipé avec une technologie RFID, l'étagère intelligente permet les emprunts comme les retours, en détectant quels ouvrages se trouvent ou non sur les rayonnages. Pour le moment, le modèle de Nedap permet seulement d'inclure des livres et limite donc les possibilités de l'offre hors les murs. D'autres fonctionnalités manquent également et le design de l'étagère intelligente est à revoir pour la rendre plus attractive. Les collègues de Plaine Commune souhaiteraient que le site de la médiathèque soit accessible sur le dispositif, afin de valoriser les autres offres des médiathèques et également de mettre en avant des fonctionnalités participatives (recommandations, commentaires). L'idée est

surtout de ne pas limiter d'emblée les possibilités en termes de services. Pourquoi ne pas envisager une boîte de retour sur le côté de cet appareil ou bien encore un dispositif de recharge de téléphone portable ?

La question du public visé va également conditionner le type de matériel mis en place. Les participants à l'atelier ont souvent rappelé la question des non-inscrits : comment permettre à ces publics potentiels d'avoir accès à cette offre ? La mise en place d'une carte délivrée par le kiosque de livre est envisageable si le système permet l'accès au site de la bibliothèque et plus particulièrement à une inscription ou pré-inscription facilitée. Avoir une collection dédiée pour les kiosques de livres permettrait aussi de gérer plus facilement la circulation des documents et de proposer une offre de première intention pour des personnes ne possédant pas de carte de bibliothèque.

Si les participants à l'atelier se sont accordés pour dire que le choix des collections mises à disposition dans le distributeur de livres devra dépendre des publics visés et du lieu d'implantation choisi, ils ont aussi insisté sur la logistique importante à prévoir avec ce type d'offre qu'il convient d'alimenter très régulièrement.

Selon les territoires et les publics visés par l'implantation d'un dispositif hors les murs, on peut alors envisager différentes solutions. Le SLL a mentionné l'exemple de la BDP du Pas-de-Calais avec ses bornes tactiles faisant la promotion de l'offre numérique culturelle des bibliothèques dans l'espace public. Sur le territoire de Plaine Commune, étant donné le succès de la réservation à la demande et du bibliobus auprès des publics des entreprises, il serait possible d'envisager une offre de casiers implantés dans les halls de certaines sociétés.

Les collègues de Plaine Commune ont évoqué les difficultés pour implanter des kiosques de livres directement sur la voie publique ou dans des lieux de passage comme les gares, notamment pour des questions de sécurité. Ces difficultés se retrouvent dans le cadre du projet de la région Île-de-France d'implanter des boîtes à livres (sur un modèle de bookcrossing) dans les gares du territoire. Si l'idée de capter les gens là où ils passent intéresse les professionnels des bibliothèques, il semble que les gares soient écartées au profit d'autres lieux publics potentiels. Les partenaires attendus pour une proposition de kiosques hors les murs sont les maisons de quartiers ou les centres de santé qui sont à la fois des lieux de service public et des lieux d'attente et de passage. La question de la complémentarité entre des dispositifs fixes comme les kiosques et les dispositifs mobiles comme les bibliobus a été posée. Pour les collègues de la BDP de la Loire et de la médiathèque du Grand Dôle, il serait difficile de cumuler les deux offres et l'une se substituerait à l'autre.

Élaborer et conventionner des partenariats avec des maisons de quartiers, des centres sociaux ou d'autres lieux d'implantation possibles permet de garantir une certaine pérennité au dispositif hors les murs et un investissement de la structure d'accueil. L'important est de s'assurer de la disponibilité du personnel du lieu d'accueil qui sera amené à gérer les demandes en cas de problème technique, avec à l'idée que plus la structure d'accueil sera impliquée, plus grande sera l'appropriation de l'outil par les usagers. Les participants, tout en rappelant que l'intérêt de ce type de dispositif hors les murs était de ne pas requérir trop de médiation, se sont mis d'accord pour dire que l'objet en lui-même ne peut se suffire. Le personnel de la bibliothèque sera donc amené à réaliser des actions de médiation ponctuelles pour mettre en avant les propositions de la bibliothèque en dehors du kiosque de livres. Comment investir les lieux partenaires avec d'autres offres (tablettes, animations) pour donner l'idée de la bibliothèque là où elle n'est pas ? Quel plan de communication mettre en œuvre autour du kiosque de livres ?

Cet après-midi s'est donc conclu sur un ensemble de questions, nécessaires à poser lorsqu'on se lance dans un projet de kiosques de livres hors les murs. Au cœur de ces interrogations est apparue systématiquement la différence entre une offre de première intention et une offre de substitution, d'où résultent les autres aspects de la mise en place d'une telle offre (localisation, matériel, services et médiation). Pour les participants à l'atelier, il est tout à fait possible d'allier les deux conceptions dans un même projet puisque certains usagers « se contentent de quelques bonbons et d'autres veulent visiter la chocolaterie ». Dans ce cadre, l'évaluation du dispositif via les statistiques du SIGB permettra de revoir la proposition et de l'adapter au fur et à mesure de l'expérimentation.

Dans des contextes budgétaires tendus pour les collectivités, le dialogue avec les tutelles est essentiel pour mettre en place une offre de kiosques hors les murs, compte tenu du coût important du matériel. On sait que si on investit sur ce terrain, il faudra alors pondérer d'autres dépenses. Il sera essentiel de montrer aux tutelles que cet investissement permet de maintenir une offre de lecture publique sur un territoire ou de renforcer l'attractivité des équipements déjà en place. L'atelier a été l'occasion de rappeler que le dispositif BNR permettait d'accompagner les bibliothèques sur ce type d'expérimentation.

Afin de favoriser les échanges entre les professionnels et la dynamique de réseau au sein du programme des BNR, la formule d'ateliers thématiques, comme celui proposé par Plaine Commune, a vocation à se renouveler. D'autres thèmes sont à envisager pour les prochains ateliers notamment la coopération avec la BnF via le dispositif Gallica Marque blanche ou encore une réflexion autour des données et du web sémantique. D'autres propositions devraient également émerger à l'occasion des Journées BNR des 1^{er} et 2 décembre 2016.



plaine
commune

Les
médiathèques

BNR

Projet kiosques de prêt numériques

atelier 22-09-2016



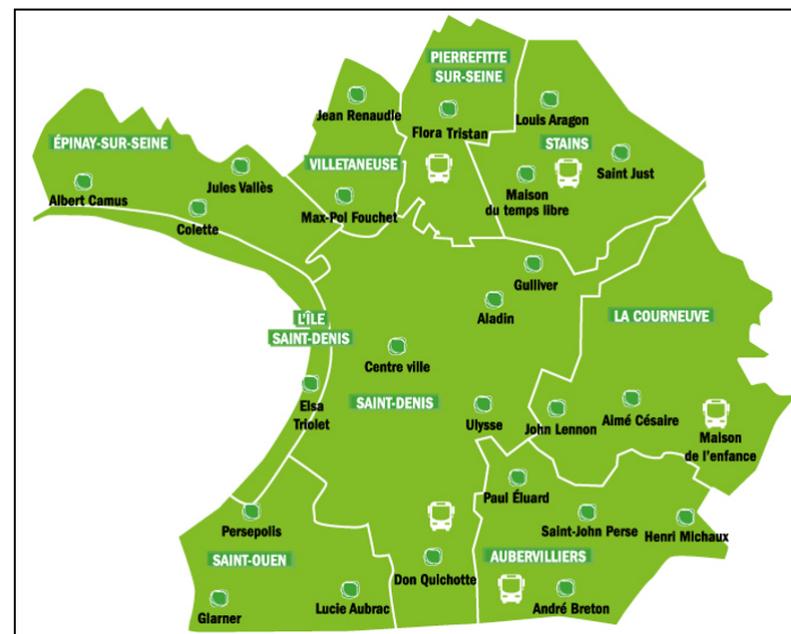
theques-plainecommune.fr

Le contexte et la commande politique



Une 1^{ère} réflexion en lien avec le projet de médiathèque au sein de la future gare Pleyel

L'évolution du **maillage** du réseau, après l'ouverture d'équipements de centre-ville tels que la médiathèque Aimé Césaire à La Courneuve



Quelle implantation?

Sur l'espace public?

Dans des lieux tiers ?

Partenaires « attendus »

centres sociaux, maisons de quartier...

Des lieux de passage, aux horaires étendus

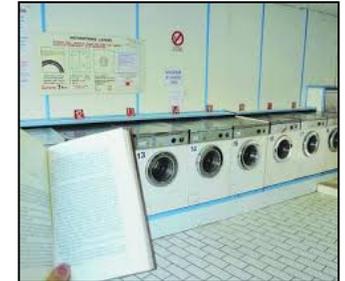
halls de mairie, centres de santé, PMI...

Entreprises

Offre de substitution

et / ou de première intention?

Médiation?



↑ «Bookcrossing /
Lire au Havre



↑ salle d'attente
d'un centre de santé

Quelles fonctionnalités?



↑ Distributeur dans un centre communautaire (bibliothèque publique d'Ottawa - Canada)



↑ Casiers (bibliothèque publique d'Olathe – Kansas – USA)



↑ «Bibliothèque mobile» commercialisée par Nedap

Quel service pour les « non- inscrits?»

Quelles collections et quelle logistique?

En fonction des publics des lieux

Collection dédiée

Navettes