

COMPTE RENDU de la réunion du groupe de travail

INTERNET ET MULTIMEDIA

du 7 octobre 2010 à la bibliothèque André Malraux des Lilas

PARTICIPANTS : (19)

Aubervilliers (médiathèque St John Perse) : Jeremy Rajfura

Les Lilas (bibliothèque André Malraux) : Julie M'Bow ; Caroline Renaud ; Mireille Kayayan ; Fanny Durand ; Martine Rosenzveig

Vaujours : Noura Rahal ; Bénédicte Le Bozec

Montreuil (bibliothèque Robert Desnos) : Anne-Sophie Chicoyneau ; Yannig Geffroy :

Bobigny (bibliothèque Elsa Triolet) : Natacha Trotzky

Bagnole : Jérôme Bossu ; Pascal Robic

Rosny-sous-Bois (bibliothèque Louis Aragon) : Stéphanie Leclercq ; Didier Viala

Le Raincy : Marcel Halin

Stains (médiathèque du Temps libre) : Florence Belloy

Drancy/Le Bourget/Dugny : Véronique Montandon

Saint-Ouen (médiathèque Persépolis) : Mike Rouault

INVITES :

François Gouyon, directeur médiathèque et bibliothèque Louis Aragon de Châtenay-Malabry
Yvan Depagniat, responsable service informatique de la ville de Châtenay-Malabry

CONSEIL GENERAL DE LA SEINE-SAINT-DENIS :

Dominique Bouchery, chargé de mission bureau du livre

ASSOCIATION BIBLIOTHEQUES EN SEINE-SAINT-DENIS :

Juliette Panossian / jpanossian@bibliotheques93.fr

Daisy Body / dbody@bibliotheques93.fr

Eloïse Guénéguès / eguenegues@bibliotheques93.fr

ORDRE DU JOUR :

- découverte de l'espace multimédia de la bibliothèque des Lilas, ouvert récemment
- question des chartes multimédia dans les équipements (existence ou non ; méthode de rédaction, cohérence ou non au vu des usages des lecteurs mais aussi des équipes...)

Nous ouvrons la séance par un tour de table des personnes présentes suivi d'une présentation de l'espace multimédia des Lilas par la directrice Mireille Kayayan :

Portail mis en ligne en septembre 2010. Les usagers peuvent consulter leur compte, prolonger leur prêt, consulter l'agenda des manifestations.

4 postes informatiques en section adulte/ 2 en jeunesse

I – LA RESTITUTION DES CHARTES INFORMATIQUES

Par Dominique Bouchery, chargé de mission bureau du livre du Conseil Général

Nous avons lancé un appel pour recenser les chartes multimédia afin de faire un état des lieux de l'existant.

On constate une multiplicité des chartes et des manières dont elles se présentent.

L'introduction de l'informatique et de l'internet en médiathèque a des implications :

- administratives et politiques
- juridiques
- techniques
- bibliothéconomiques

a) Pourquoi et comment rédiger une charte ?

Il est nécessaire d'avoir une charte pour informer les usagers, se couvrir concernant les mesures restrictives et de contrôle (VNC, contrôle parental) appliquées. Celle-ci permet un « droit de regard sur les sites consultés dans un souci d'exploitation statistique et vérification du respect des règles »

Utilisation : La charte informatique est un document à haute valeur juridique. Elle devrait être accompagnée d'un règlement interne aux lieux de lecture publique, et en aucun cas elle ne peut le remplacer. L'articulation des deux textes doit être claire et cohérente.

La seule obligation légale concernant la charte c'est qu'elle soit accessible à tous les usagers des espaces multimédias (le mieux étant de l'afficher à proximité des postes informatiques), ainsi en cas de problème, l'utilisateur ne peut prétendre qu'il n'est pas informé.

Sur la forme la charte doit être la plus concise possible, dans l'idéal elle est rédigée par le chef d'établissement qui connaît les problématiques liées à l'introduction d'Internet en médiathèque et dans un espace public au sens large, avec visa du service juridique de la collectivité.

L'idéal étant de la faire tenir sur une page, deux maximum : être clair et précis.

Elle doit aborder :

- Le code de la propriété intellectuelle
- La question du piratage, la fraude informatique au sens large
- La question des données personnelles (les bibliothécaires ont accès à tous les postes du réseau)
- La protection des mineurs
- Etc.

b) Pourquoi internet en Bibliothèque ?

Profiter de la charte pour réaffirmer les missions des bibliothèques, se positionner dans une optique de services offerts plutôt que d'en faire une liste d'interdictions et de restrictions.

L'usage prioritaire semble être les ressources documentaires (mis en ligne du catalogue, sitothèques) mais étendu aussi à la découverte de nouveaux outils (logiciels, netvibes...) à la formation via des ateliers..

Les services quant à eux varient d'un équipement à un autre, il est important toutefois qu'ils soient bien indiqués, même si la réalité sur le terrain diffère de ce qui est inscrit noir sur blanc, notamment quant à l'accès à ces services réservés souvent officiellement aux inscrits, mais ouvert au-delà en général. Ces usages sont sans doute liés au public de la médiathèque qui n'est pas seulement emprunteur / inscrit mais usager-séjourneur.

Quelques services repérés :

Impression : question du papier, gratuit pour la 1^{er} page (Bobigny), 5 pages max (Rosny), 5 pages offertes à Bagnolet, payant dès la 1^{er} page avec parfois des tarifs dissuasifs (18 cents la page à Châtenay), idéalement gratuité avec limitation du nombre de pages ou utilisation de cartes rechargeables. A Plaine Commune et aux Lilas, l'impression est gratuite, les usagers doivent amener leur papier.

Quoi qu'il en soit, les complications en termes d'organisation et de gestion (Régie de recette) peuvent devenir extrêmement lourdes.

Casques : Bobigny, Lilas, Saint-Ouen

Outil bureautique : (Open Office) aux Lilas, Villepinte (CD-Rom + logiciel de retouche d'images

Stockage de données : Espace personnel de travail (création de bureaux virtuels, utilisation de google doc...) ou à défaut dispositif amovible (clef USB)

« Sauvegarde possible sur espace personnel (GMail, USB) » aux Lilas, à Rosny, « clef USB sans fichier exécutable », « après contrôle antivirus » à Villepinte. Quoi qu'il en soit ce genre de service, avec la généralisation et la souplesse des clefs USB, est une nécessité en termes de services offerts en médiathèque.

L'utilisation d'un bon antivirus doit permettre de se protéger contre toute éventualité liée à l'utilisation de périphériques, quels qu'ils soient (répondre à un problème technique par une réponse technique, non par une limitation arbitraire des accès)

L'usage de la messagerie personnelle (webmail) s'est généralisé partout selon des modalités qui peuvent différer d'un lieu à l'autre (limitation dans le temps par exemple)

- Les interdictions courantes :

Téléchargement ; Chats, Messagerie instantanée (type MSN) et forums ; Jeux d'argent en ligne, sites pornographiques ou portant atteinte à la dignité humaine

- Les usages plus ou moins tolérés

A Rosny, « jeux en réseau, visionnage de vidéos en streaming, connexion à des réseaux sociaux » sont interdits ; le E-commerce est toléré à Villepinte, le « paiement en ligne » est interdit au Raincy...

c) L'accès

Inscrit ou non

Individuel ou 2 personnes maxi par poste

Sur réservation / en accès libre

Configuration adulte/ enfant (profilage des postes)

Configuration spatiale individuelle/ collective (postes disséminés ou groupe type EPN/ Atelier)

Configuration Accès rapide (15 mn, bornes)/ Accès pérenne

Majeurs/Mineurs : accompagnés ou autorisation (d'accès) parentale signée – 7 ou 8 ans, - 14 ans, existence d'un espace ad hoc ou pas ? L'accueil internet des mineurs pose des problèmes vraiment spécifiques qui nécessite des espaces dédiés (principe de white list)

d) Conclusion :

L'importance de la médiation des professionnels de bibliothèque doit être affirmée dans la charte comme elle devrait l'être dans le règlement général de la médiathèque. « Bibliothécaire référent » à Bobigny, « personnel disponible » aux Lilas, « personnel disponible pour une aide ponctuelle » sur Plaine Commune.

L'accès à Internet, tout simplifié, fluidifié, libre qu'il puisse paraître n'en reste pas moins encadré, et ce, pas seulement dans une optique répressive ou de contrôle, mais aussi dans une optique d'accompagnement (le conseil en matière de TIC s'impose tout autant si ce n'est plus qu'en littérature contemporaine ou en musique), de formation, de transmission des bonnes pratiques (responsabilisation de l'utilisateur).

A ce titre le rôle des bibliothécaires doit être rappelé, non pas tant dans ses aspects techniques mais dans ses aspects de médiateurs de l'information, des pratiques et usages d'un outil d'information.

II – LA MÉDIATHÈQUE DE CHATENAY-MALABRY

Directeur : François Gouyon

Correspondant service informatique : Yvan Depagniat

a) Fonctionnement en réseau et ouverture du parc informatique

A eu lieu entre 2000 et 2003 :

- 1^{ère} étape : définir les besoins
- 2^{ème} étape : rédiger un cahier des charges : l'idée centrale = un réseau

Important de pouvoir se connecter de l'extérieur : rend possible la télémaintenance, de même pour l'administration du système en interne.

Travail étroit de collaboration entre la médiathèque et le service informatique de la ville de Chatenay-Malabry :

- L'accès contrôlé à distance et toutes les mises à jour se font à travers un serveur
- Pas d'utilisation du logiciel Archimed
- Conservation des logs de connexion (conformément à la loi anti-terroriste de 2006)
- Volonté d'être labélisé EPN (Espace Public Numérique)
- Parc informatique strictement homogène pour un remplacement et dépannage rapides

>>> Pour information : Afin de ne pas mettre en péril le réseau bloquer msn, et d'autres chat qui sont des nuisibles. De plus préférer Sophos comme anti-virus (ne surtout pas choisir Norton qui a tendance à tout ralentir)

b) La charte

Dénomination de la charte : « charte de l'internaute ».

Réflexion autour la charte :

- Souci de mettre en avant la responsabilité de l'utilisateur des espaces multimédias. De fait elle s'intéresse en premier lieu au public (d'où son nom).
- L'espace multimédia a été mis en place pour offrir des contenus de la même manière que les livres, revues, etc.
- Il faut penser ce service autrement que celui offert dans les café-internet
- Par la mise en place d'une connexion contrôlée via la carte d'abonnement : permet de faire des statistiques de fréquentation et d'avoir des éléments sur le public (âge, etc.)

Les restrictions :

- À définir dès le réseau
- Définir également les ressources
- Le serveur Squid permet de définir une black-list (sites pornographiques, etc.) mais aussi une white list (ne fonctionner que par liste de sites autorisés)

c) Deux espaces multimédias

Adulte :

- Depuis septembre 2009 ouverture de l'espace multimédia adulte avec 7 postes.
- Accès internet, espace de consultation des cdroms
- Accès autorisé sur présentation de la carte d'utilisateur
- La charte est plastifiée et collée sur les tables informatiques.

Jeunesse :

- N'est pas encore mis en service
- Pas de logiciel de bureautique (pour soulager les problèmes d'impression)
- 20 sites par sitotheque, au total 12 sitotheques jeunesse
- Pas de charte spécifique à cet espace
- les enfants et les adolescents sont sous la responsabilité juridique de leurs parents

>>> Mise en place d'un nouveau portail : conçu pour valoriser les collections

ANNEXES ET RESSOURCES :

- La charte de bonne conduite des acteurs de l'Internet, qu'ils soient utilisateurs professionnels ou particuliers : Netiquette.
- Charte de l'usager des Espaces Publics Numériques
- Charte du réseau RENATER : Réseau National de télécommunications pour la Technologie l'Enseignement et la Recherche
- Charte et règlement de la médiathèque de Châtenay-Malabry
- Cahier des charges projet médiathèque de Chatenay-Malabry
- Charte d'utilisation d'Internet à la BPI
- Le manifeste IFLA (Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions) pour l'internet : <http://archive.ifla.org/III/misc/im-f.htm>
- L'IABD (Interassociation, archives, bibliothèques, documentation) : *Offrir un accès à l'internet dans une bibliothèque, un service d'archives ou d'information : Les conditions juridiques* :
<http://www.iabd.fr/spip.php?article96>
- <http://www.juriscom.net/pro/visu.php?ID=1226>
- <http://blog.jeanlucraymond.net/post/2007/11/11/Droit-Internet-et-EPN-dossier-ressources>
- http://www.generationcyb.net/article.php3?id_article=225
http://delegation.internet.gouv.fr/bddui/api/dui_form/form_jur.php
<http://www.lexinter.net/JPTXT/internet.htm>

- >> **Pour information :**

Les documents servant de support aux ateliers informatiques de la Médiathèque Georges Brassens de Drancy sont mis progressivement en ligne dans la rubrique “Animations et services”, “Nos ateliers informatiques” sur :

www.mediatheques.aerobourget.fr

- **Actuellement, sont disponibles :**
 - “Initiation à l’outil informatique”,
 - “Internet pour débutants”,
 - “Atelier photo avec Picasa”,
 - “Messagerie électronique”,
 - “Traitement de texte” ,
 - “Partage en ligne”

Les suivants devraient être accessibles très prochainement. Ils sont téléchargeables librement

CALENDRIER

Avec cette année la mise en place du cycle de formation ‘les jeudigitaux’ nous avons allégé un peu les rendez-vous du groupe de travail.

- Le prochain se tiendra **le jeudi 10 fév.**

(*lieu à définir*, probablement sur une restitution de l’étude menée par le cabinet Vérès sur la manière dont les adolescents pratiquent internet dans les bibliothèques, dont ces pratiques sont perçues par les équipes..)

- Le suivant le **jeudi 5 mai**

- Et le dernier avant les vacances d’été : le **jeudi 30 juin** (probablement une visite au Cube :

<http://www.lesiteducube.com/>)

Par ailleurs, nous vous communiquerons le plus rapidement possible la nouvelle date de la 1^{er} conférence qui a du être reportée suite au mouvement de grève.

- Les suivantes se tiendront à la médiathèque Persépolis de Saint-Ouen :
le 2 déc. et 20 janv. de 10 :00 à 12 :30.

- Pour ceux qui suivent le cycle complet (nous vous rappelons que les inscriptions sont closes), les ateliers ont lieu les :
4 nov., 18 nov. ; 16 déc. ; 6 janvier ; 3 fév. de 09 :30 à 14 :00 à la médiathèque Georges Brassens de Drancy.