



Hans Dillaerts et Benoît Epron (dir.)

L'offre de livres numériques à destination des bibliothèques de lecture publique : un regard international

Presses de l'enssib

9. L'usage peut-il être le moteur de la politique documentaire du livre numérique en bibliothèque ?

Mélanie Le Torrec

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.1601

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Villeurbanne

Année d'édition : 2016

Date de mise en ligne : 4 avril 2017

Collection : La Numérique

EAN électronique : 9782375460542



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

LE TORREC, Mélanie. 9. *L'usage peut-il être le moteur de la politique documentaire du livre numérique en bibliothèque ?* In : *L'offre de livres numériques à destination des bibliothèques de lecture publique : un regard international* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016 (généré le 20 octobre 2023).

Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/1601>>. ISBN : 9782375460542.

DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.1601>.

Ce document a été généré automatiquement le 20 octobre 2023.

Le texte seul est utilisable sous licence . Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

9. L'usage peut-il être le moteur de la politique documentaire du livre numérique en bibliothèque ?

Mélanie Le Torrec

- 1 La politique documentaire du livre numérique est un sujet neuf en bibliothèque, universitaire ou publique. Dans un écosystème en transition, les relations anciennes entre les différents acteurs de la chaîne du livre sont aujourd'hui remises en question. De l'auteur au lecteur, tous les intervenants voient leur appréhension habituelle du document bousculée par l'émergence du livre numérique. La première difficulté qui se pose concernant ce support est bien d'en établir une définition. La décision de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) du 5 mars 2015¹ de refuser l'application d'un taux de TVA réduit pour la fourniture de livres numériques n'est que le énième épisode d'une saga qui n'est pas près de s'arrêter. À toutes les étapes de la chaîne, le livre numérique est caractérisé par sa nature fondamentalement hybride, toujours à mi-chemin du bien et du service.
- 2 Tout bibliothécaire engagé dans la création d'une collection de livres numériques est confronté à cet environnement nouveau, qui, du contenu aux usages, est marqué par sa dimension plurielle. Si une partie des catalogues d'éditeurs proposent des livres numériques homothétiques, le livre enrichi en nouveaux contenus, fonctionnalités ou visuels gagne du terrain. À ces variations s'ajoute le redécoupage ancien de certaines catégories d'ouvrages (codes, dictionnaires, encyclopédies, etc.) transformées en bases de données. De cette recomposition du livre imprimé découle une multiplicité de modèles économiques et de modalités d'acquisition (bouquet, achat au titre à titre, au chapitre). Parmi elles, s'ajoute désormais la possibilité de confier directement à l'utilisateur l'enrichissement des collections (PDA, EBS, etc.²). Cette diversité de modèles ne peut faire oublier la faiblesse de l'offre, actuellement restreinte, notamment pour les titres les plus prisés. Les catalogues d'éditeurs, universitaires ou généralistes, répondent insuffisamment aux besoins des bibliothèques.

- 3 Dans ces conditions, beaucoup de professionnels des bibliothèques s'interrogent sur la méthodologie la plus pertinente pour sélectionner, acquérir, valoriser et évaluer les collections de livres numériques. Longtemps, la politique documentaire a défini comme point focal de son action la collection. Avec l'émergence de supports dématérialisés, cette perspective n'est plus aussi efficace, et il peut être utile de développer une méthodologie plus pragmatique, en inversant la focale pour replacer l'utilisateur au cœur de l'étude.
- 4 Ainsi, face à l'écosystème mouvant du livre numérique, le lecteur et ses usages peuvent devenir le point d'entrée principal pour construire des collections. Cette ambition oblige à faire un retour sur nos pratiques, en interrogeant d'une part la légitimité des indicateurs quantitatifs dans la décision d'acquisition, en observant d'autre part, plus concrètement et plus qualitativement, le rapport de l'utilisateur au livre numérique, dans tous ses environnements d'usage. Enfin, cette intégration du lecteur dans la politique documentaire de la bibliothèque appelle, le cas échéant, l'expérimentation de nouvelles pratiques, et son association, par le biais de modèles d'acquisitions pilotées par l'utilisateur, déjà développés outre-Atlantique.

Questionner la légitimité des statistiques comme moteur de la politique documentaire

- 5 Les bibliothèques universitaires proposent depuis une dizaine d'années des collections de livres numériques à leurs usagers. À ce titre, leur expérience peut servir de repère aux professionnels de la lecture publique. Les données sur la lecture numérique sont fragmentaires, cette pratique est peu connue et peu étudiée en bibliothèque. L'évaluation de la politique documentaire du livre repose donc principalement sur les statistiques. Pourtant, cet outil montre ses limites pour définir les usages et profiler les usagers.
- 6 Dans une enquête³ conduite en 2013, plus de 25 bibliothécaires ont été interrogés sur la politique documentaire du livre numérique dans leur établissement, par l'envoi d'un questionnaire à remplir en ligne, suivi d'un entretien. Les répondants occupaient majoritairement les fonctions de responsables de la documentation électronique ou manipulaient des collections de livres numériques (acquéreur, responsable de site, adjoint à la documentation électronique, catalogueur). Cette étude visait à apprécier la place de l'e-book dans les politiques documentaires, à travers son intégration à la chaîne du document. L'entretien abordait aussi l'acculturation des usagers, personnels et publics, à ce support, le profil des lecteurs, et les acteurs de la prescription. La méthodologie de cette enquête non exhaustive est détaillée dans le mémoire dont elle est extraite⁴.
- 7 Des réponses à ces questions, nous retiendrons qu'en 2013, toutes les bibliothèques disposent de statistiques COUNTER. Mais, à la question « quel est le profil des lecteurs de livres numériques dans votre bibliothèque ? », il est souvent difficile pour les répondants d'apporter une réponse. Ceux qui se prononcent sont très précautionneux. Pour Benjamin Caraco, « les étudiants se tournent vers le livre numérique à défaut de livres imprimés dans les rayons, la pénurie crée l'offre »⁵. L'identification des usagers est souvent évoquée sous la forme de déduction : « Nous ne pouvons que le supposer : nos acquisitions ciblent les étudiants ou les chercheurs d'un domaine donné mais nous

n'avons pas de retour sur l'usage de ces livres ». Le tropisme disciplinaire est également évoqué, mais toujours avec beaucoup de prudence : « On sait que les profs d'études anglophones et de linguistique sont plus intéressés que les historiens ou les littéraires, mais ce ne sont que des réactions en réunion qui nous permettent de le dire. Encore une fois, il faudrait qu'on étudie de près les statistiques ». Les statistiques d'usages, fussent-elles aux normes COUNTER, ne remplacent donc pas une approche plus relationnelle des publics. Le silence quant aux publics empêchés ou souffrant de handicaps interroge.

- 8 Cette difficulté d'approche des usages du livre numérique est également visible quand on interroge les acquéreurs sur les nouvelles pratiques d'utilisateurs d'e-books. Comme en témoigne un répondant, « Nous avons du mal à observer "de visu" l'usage des livres électroniques. C'est une consultation qui se fait plutôt à distance ». L'introduction de nouveaux supports de lecture, tablettes et smartphones, est néanmoins signalée. À Lyon 2, Kareen Louembé a eu l'opportunité d'observer des usages plus francs des collections :

On a vu que c'était utilisé quand on a commencé à avoir des plaintes, puis à l'issue des formations au 1^{er} semestre et surtout quand ScholarVox est passé de Flash à HTML5 qui permettait les consultations sur smartphones et tablettes. Ça a commencé à exploser. La consultation est tellement rapide et agréable en HTML5. [...] On a une génération depuis deux ans qui est très équipée en tablettes et smartphones ; il n'y a plus d'impression de bibliographies. Tout est en ligne, ils nous montrent leur smartphone. Il n'y a plus de papier.⁶

- 9 La méconnaissance des publics et de leurs usages n'est pourtant pas un frein au renouvellement des offres de livres numériques, dès lors que les statistiques sont encourageantes. Pourtant, la focalisation des acteurs sur les statistiques, fussent-elles normalisées, appelle de nombreuses critiques. Comme l'a montré Julien Logre dans son mémoire d'étude, le recours aux statistiques COUNTER est encourageant mais source d'insatisfaction.

Mais à trop concentrer l'attention sur ces statistiques, on risque d'oublier que ce n'est pas la seule utilisation quantifiée des ressources, mais plus largement l'usager et l'expression de ses pratiques et de ses attentes qui devraient, dans une logique de service, être au fondement d'une offre électronique.⁷

- 10 En réduisant l'usage à l'utilisation, le bibliothécaire achoppe à définir réellement l'usage du livre numérique et la pratique de la lecture numérique.

Cette distinction claire entre données statistiques d'utilisation et usage doit être au cœur de toute analyse sur la lecture numérique

- 11 La plupart des statistiques générées par les fournisseurs ne sont que le reflet d'une utilisation des plateformes, sites ou catalogues donnant accès aux contenus. Mais l'usage ne saurait être réduit à l'utilisation ou à l'accès, car ces résultats quantitatifs ne sont souvent que le miroir d'une réalité biaisée. Il n'existe pas d'indicateur sans interprétation. Derrière l'utilisation intensive d'une ressource, peuvent s'exprimer des comportements et des usages très différents, dont tout responsable de ressources numériques fait l'expérience. L'usage d'un chercheur unique ou d'un passionné ayant trouvé la source idéale pour nourrir sa réflexion peut générer les mêmes statistiques

qu'un ensemble plus vaste d'utilisateurs travaillant sur des contenus différents. Le non-usage d'une collection n'est pas toujours le reflet d'une offre inadaptée aux besoins, mais peut mettre plutôt en évidence une méconnaissance de l'offre, l'incapacité technique à accéder aux fichiers ou la faiblesse du moteur de recherche.

- 12 Chaque statistique n'est que la partie émergée d'un ou plusieurs usages et mérite d'être décomposée et critiquée. Certains indicateurs ne font d'ailleurs pas sens et occultent le décryptage derrière le volume des flux. D'autres gagneraient à être précisés. Ainsi, l'étude de la dispersion et de la concentration des lectures reflète mieux la pertinence d'une politique documentaire que le total des accès. Cette mesure de l'entropie de la collection est complexe à déterminer sur les corpus immenses des abonnements universitaires, mais elle devient possible et sensée sur les collections plus restreintes des bibliothèques publiques. Elle reflète l'adéquation ou non d'une collection avec un public restreint d'utilisateurs, épris de lecture numérique, et peut amener à infléchir la stratégie d'acquisition du livre numérique. L'analyse des temps de lecture numérique réincarne la pratique de lecture numérique. Au Québec, les lecteurs lisent surtout en numérique le dimanche mais pas le samedi, en juillet et décembre, comme le montre le Portrait 2014, publié par BIBLIOPRESTO.CA⁸. La durée d'emprunt rendue visible par la possibilité du retour anticipé souligne l'accélération de la lecture en numérique. Cette fonctionnalité a deux effets : elle libère le titre auprès d'un autre lecteur et permet à son utilisateur de regagner un droit au prêt. Elle est utilisée, selon les mois, à Grenoble par 30 à 50 % des lecteurs. Certains usagers en ont parfaitement compris l'utilité et rendent plus vite leurs ouvrages, dans la perspective de réemprunter et de lire plus.
- 13 Enfin, toute analyse statistique doit être mise en regard avec les parcours de lecture des utilisateurs, les modes d'accès à la ressource et leur acculturation aux objets connectés. Contrairement au livre imprimé, l'e-book est intrinsèquement lié à son support de lecture. Des identifications en cascade au chargement sur liseuse, en passant par la manipulation des logiciels de lecture et des DRM, la constellation des contraintes associées à la mise à disposition du livre numérique freinent la lecture occasionnelle. De fait, la stratégie documentaire la plus rationnelle sera parfois mise en échec par la désactivation de la fonctionnalité de synchronisation ou par la faible attractivité d'une interface. Le déterminisme technique, qui postule l'essor de pratiques culturelles par la diffusion des supports et outils de consultation, ne fonctionne pas dans le domaine de la lecture numérique. Bien que 3 foyers sur 10 soient équipés d'une tablette⁹, cette appétence technologique reste insuffisante pour orienter les utilisateurs vers le livre numérique. Le recours aux verrous numériques (DRM pour *digital rights management*) prend aujourd'hui en otage l'ensemble des acteurs de la chaîne du livre. Les DRM, coûteux pour les éditeurs, découragent les lecteurs intéressés par une offre légale et ne freinent pas le piratage.
- 14 Si les statistiques peuvent donner accès à des tendances, à des évolutions de fond, il est important d'y associer des données issues d'une approche plus qualitative.

L'enquête de publics comme outils d'appréhension de la lecture numérique et des lecteurs

Dresser les contours de la lecture numérique

- 15 Dans le champ de la lecture numérique en bibliothèque publique, les acquéreurs étaient contraints jusqu'au lancement du programme Prêt numérique en bibliothèque (PNB) à l'achat de collections en bouquet, ou de titres pérennes verrouillés au portail d'un fournisseur. Avec le lancement de PNB et l'achat au titre à titre, le bibliothécaire peut retrouver sa posture traditionnelle de sélectionneur et gagner en autonomie. Il lui est pourtant difficile de conduire une politique documentaire, au vu de la faiblesse de l'offre PNB, qui ne représente qu'un dixième de l'offre grand public. Ce contexte, certes forcé, n'en demeure pas moins une opportunité pour expérimenter. Il constitue le moment idéal pour observer et étudier les pratiques naissantes et dépasser une approche du livre numérique enchaînée aux statistiques.
- 16 À Grenoble, depuis le 14 septembre 2014, les usagers des bibliothèques peuvent lire en numérique, avec le service Bibook. Cette interface de prêt de livres numériques, développée avec le Québécois De Marque, rassemble à ce jour plus de 600 livres numériques, sélectionnés parmi les dernières parutions des éditeurs partenaires. Elle est indépendante du système de gestion de la bibliothèque.
- 17 L'offre de Bibook se caractérise par sa diversité, en fictions et en documentaires, même si l'accent est placé sur la recherche de nouveautés. Dès le lancement du service, le lecteur a pu retrouver ses auteurs préférés, parcourir les romans de la rentrée littéraire en numérique, grâce à un catalogue sans cesse enrichi de titres en français et bientôt en anglais : œuvres littéraires, policiers, romans historiques, essais et biographies. L'absence de mise à jour en temps réel du catalogue de PNB contraint cependant les acquéreurs. Chaque lecteur inscrit dans le réseau des bibliothèques de la ville de Grenoble peut emprunter 5 livres simultanément pour une durée maximale de 28 jours, en téléchargement sur ordinateur, tablette, liseuse et smartphone. Trois réservations complètent le dispositif. Chaque ouvrage emprunté peut être lu sur 6 supports de lecture différents. L'interface Bibook est aussi capable d'agréger d'autres flux de livres numériques dès lors que les connecteurs et services web sont créés du côté du libraire ou du distributeur. Ainsi, la bibliothèque propose depuis février 2015 des titres en langue anglaise en provenance d'éditeurs comme HarperCollins, et qui ne transitent pas par PNB. Chaque livre numérique proposé via PNB est protégé par un verrou numérique. En complexifiant la procédure d'inscription pour accéder au service, ce dispositif suscite l'incompréhension et l'agacement des lecteurs. Dissuasifs pour les usagers débutants, les DRM pénalisent finalement tous les acteurs : ces logiciels coûtent cher aux éditeurs, contraignent les usagers et n'empêchent pas le piratage. Avec Bibook, l'aide au lecteur à toutes les étapes de gestion des DRM est très développée, ce qui atténue ses difficultés. L'utilisation du service est encourageante. 3 300 prêts à ce jour, avec une moyenne de 550 prêts par mois, opérés par nos 715 usagers. Pourtant, à l'issue de l'enquête que nous avons conduite, il semblerait que nous ne touchons qu'une ultraminorité de notre lectorat.
- 18 Au lancement d'un nouveau service, la conduite d'une enquête qualitative sur l'usage est essentielle. En s'appuyant sur une approche globale, qui ne se limite pas aux contenus mais replace l'utilisateur dans son environnement d'usage, l'enquête est un

outil déterminant pour connaître nos lecteurs et améliorer le service. Là encore, c'est en s'intéressant à l'expérience utilisateur, que l'on peut collecter les données les plus intéressantes. Depuis décembre 2014, la bibliothèque municipale de Grenoble s'est donc associée au laboratoire Politiques publiques, actions politiques, territoires (PACTE) de l'université Pierre-Mendès-France (UPMF) pour conduire une enquête sociologique sur les pratiques de lecture des publics de la bibliothèque¹⁰, leurs usages des collections et des services numériques. Le chercheur Olivier Zerbib, spécialisé en sociologie de l'innovation, de la culture et de la communication, est le responsable scientifique de l'étude. Celle-ci poursuit deux objectifs : contextualiser les pratiques numériques de lecture dans l'écologie plus générale des pratiques documentaires (à domicile et en bibliothèque) et analyser les conditions et les formes d'usage du service de lecture numérique Bibook.

- 19 Grâce à l'étude socio-démographique de ses publics, la bibliothèque espère mieux répondre aux besoins de ses usagers et améliorer son service de lecture numérique. Le premier volet de cette enquête a été proposé sous la forme d'un questionnaire anonymisé, disponible au format papier et en ligne sur le site de la bibliothèque. Du 10 au 20 décembre 2014, quatre enquêtrices de l'UPMF sont allées au-devant des lecteurs pour leur proposer d'explicitier leurs usages de la bibliothèque. 1 311 personnes, âgées de 15 ans et plus, ont participé à cette enquête, conduite dans les bibliothèques Arlequin, Centre-Ville, Eaux-Clares Mistral et Kateb Yacine.
- 20 Les premiers résultats de cette approche quantitative montrent que les usagers des bibliothèques sont très connectés : 85 % consultent Internet, 53 % sont inscrits sur les réseaux sociaux, 25 % partagent des informations culturelles sur les réseaux sociaux. En effet, nous y apprenons que 22 % des enquêtés possèdent une tablette. Sur les 1 311 répondants, 18 % déclarent lire en numérique, mais seuls 2 % des lecteurs déclarent utiliser le service Bibook. Ces chiffres, concordant avec nos statistiques, laissent songeurs. Ils illustrent bien le fossé qui demeure entre un usage en ligne, exposé par les statistiques, et l'usage *in situ*, incarné par les lecteurs fréquentant les bibliothèques du réseau. Ils relativisent les efforts de communication accompagnant le lancement de ce service, qui techniquement et ergonomiquement fonctionne bien, avec peu d'échecs au téléchargement. Ils posent clairement la question d'une médiation et d'une remédiation des services numériques, dans les bibliothèques. Plus positivement, ils mettent en évidence la forte marge de progression du service Bibook.
- 21 Au printemps 2015, la seconde phase de cette enquête sociologique est dédiée aux pratiques de lecture numérique. La collecte des données se déroule en deux temps. Une séance de consultation de la plateforme de livres numériques Bibook est suivie d'un entretien individuel compréhensif avec le lecteur volontaire. Chaque séance peut se dérouler, au choix du participant, au sein d'une bibliothèque qu'il fréquente ou à son domicile. Là encore, l'objectif est de privilégier une approche intégrant la démarche de l'utilisateur et non pas celle du professionnel et de resituer la pratique quand elle s'exprime dans la zone de confort de l'utilisateur. Grâce à ces échanges, nous espérons améliorer l'interaction entre la plateforme de lecture numérique Bibook et l'utilisateur, et plus largement entre l'utilisateur et la « bibliothèque » sous toutes ses acceptions : physique, numérique et relationnelle.
- 22 Si l'on voulait aller encore plus loin dans la prise en compte des besoins de l'utilisateur, le recours à une sélection de livres numériques pilotée par le lecteur pourrait faire sens. À l'heure actuelle, les retours d'expériences de PDA en bibliothèque publique font encore

défaut. La Chicago Public Library¹¹ a, par exemple, annoncé recourir au PDA pour piloter une partie de ses acquisitions, dans le cadre d'un programme pilote financé par une bourse de 300 000 \$ de la bibliothèque fédérale de l'Illinois. Dans les bibliothèques universitaires américaines, au contraire, de nombreux projets de PDA ou de DDA voient le jour.

L'utilisateur peut-il être le partenaire de l'acquéreur ?

- 23 Aux États-Unis, le développement d'acquisitions pilotées par l'utilisateur illustre la relation étroite que les bibliothécaires veulent tisser avec leurs lecteurs.
- 24 Même si elle s'appuie sur un bagage commun d'outils bibliothéconomiques, la politique documentaire reflète d'abord le positionnement de l'institution dans la généalogie des modèles de bibliothèques. Les bibliothèques françaises se sont longtemps définies au regard de leurs collections, et on peut dire que cette prédominance du document dans la politique générale de l'établissement perdure. Outre-Atlantique, on est surpris de découvrir une réelle convergence de vues au sein de la communauté des bibliothécaires, toutes origines confondues. Qu'ils soient issus de bibliothèques publiques ou universitaires, les professionnels de la documentation ont dressé le constat du dépassement des collections physiques, comme moteur de l'attractivité des bibliothèques. Pour conduire une politique plus adaptée à leurs publics, les bibliothèques universitaires américaines ont fait le pari de placer leur politique documentaire du livre numérique sous l'angle des services, en portant une attention particulière aux usages, au point de donner l'opportunité aux lecteurs de piloter une partie des acquisitions.

Le modèle américain, des collections imprimées fondées sur un accès à la demande

- 25 Aux États-Unis, le rôle de l'usage dans le pilotage des politiques documentaires est ancien. Dès les années 1970, les bibliothécaires américains se sont appuyés sur l'analyse de la circulation des fonds pour évaluer la pertinence de leurs collections imprimées. Les études de circulation donnent une photographie de la mobilité des collections dans le temps, en mesurant de manière cumulative le pourcentage de documents empruntés par rapport au total des documents accessibles au prêt. « Plus les chiffres s'élèvent vite, plus la collection est active ». Ces travaux décrivent en quelque sorte l'entropie de la collection, son degré de « désordre ». On peut en déduire deux informations importantes : le nombre de documents inactifs et l'efficacité de la collection proposée. Richard W. Trueswell¹² a conduit de nombreuses études de circulation sur les livres imprimés, donnant naissance à la reconnaissance par la profession de la loi homonyme des 80/20 concernant l'usage des collections : 20 % des collections imprimées représentent 80 % des ouvrages empruntés en bibliothèque universitaire¹³. Plus la date du dernier emprunt est ancienne, plus la probabilité qu'il ne soit jamais réemprunté est forte. C'est sur la base de ces études que les bibliothécaires américains ont été encouragés à développer leur libre accès, à désherber et, plus récemment, à délocaliser leurs magasins.
- 26 Dans la lignée de ces recherches, un nouveau modèle d'organisation des collections voit le jour. Il privilégie une gestion dynamique des fonds, basée sur un accès à la demande

(*Just in time*) plutôt que sur une demande potentielle (*Just in case*), écho américain au « tout, tout de suite » d'Élisabeth Badinter. Ce positionnement a conduit à la délocalisation des collections en silos, extérieurs aux bâtiments des bibliothèques, puisque seuls environ 20 % des collections sont fortement demandés. Les opportunités offertes par les collections numériques n'ont fait que renforcer cette tendance, appuyée par le souci croissant de donner accès à distance et sur tous les supports de lecture¹⁴. Ainsi, outre-Atlantique, la diminution des collections physiques n'est pas seulement le reflet d'un arbitrage en faveur du numérique, elle constitue surtout un engagement en faveur des lecteurs.

- 27 Les politiques documentaires américaines aspirent à impulser une nouvelle temporalité dans le flux de traitement des collections numériques, en privilégiant le modèle du *Just in time*. Les contraintes budgétaires accentuent l'intérêt pour les usages, car les universités ne veulent plus financer des collections qui ne sortent pas (*Just in case*) et souhaitent mesurer le retour sur investissement de la documentation¹⁵. Enfin, les bibliothèques américaines doivent répondre à l'essor effectif de la lecture numérique¹⁶, tout en faisant face à l'augmentation des tarifs des collections de livres numériques. Ces questionnements sont familiers des bibliothèques universitaires françaises, qui s'interrogent sur l'articulation des collections numériques et imprimées dans leurs espaces et sur le rôle de l'usage dans leur politique documentaire¹⁷. Aux États-Unis, la tendance générale s'incarne dans les slogans associés aux mutations des stratégies documentaires : après la vague numérique qui consacrait l'essor de l'accès à la propriété des collections (*from collection to connection*), le nouveau crédo des bibliothèques innovantes est de promouvoir la créativité au sein des bibliothèques, en co-construisant leurs services et leurs collections (*from connection to creation*). L'usage et la participation des usagers sont donc au cœur du modèle américain.

Le PDA, une appréhension nouvelle des collections et des publics

- 28 L'idée novatrice du PDA est de fonder une partie des acquisitions sur l'usage exprimé par les publics, pour garantir un taux de circulation et de consultation maximal. Par définition, 100 % des ouvrages sont consultés par le PDA, et le retour sur investissement de la bibliothèque est réel. Le premier programme d'acquisitions en PDA a été expérimenté à la Marion County Internet Library, en septembre 1999. Cette bibliothèque publique souhaitait développer ses collections de livres numériques mais ne disposait pas d'acquéreurs. Elle a donc développé un programme de PDA avec le fournisseur NetLibrary¹⁸. « Jusqu'à ce que NetLibrary modifie les conditions de vente des e-books aux consortiums, le projet était considéré comme un succès. »¹⁹ Dans les années 2000, les bibliothèques américaines, publiques et universitaires, vont faire l'expérience de modèles économiques contraignants en matière d'acquisitions de livres numériques, mais aussi emmagasiner des expériences pour raffiner leur pratique du PDA. Paradoxalement, les publics ne font pas un usage exagéré du PDA. Les expériences montrent que le PDA ne fonctionne vraiment que si on multiplie les points d'accès à l'information, à travers le signalement et l'ouverture de l'accès *via* un maximum de sites de catalogues et par le recours aux résolveurs de liens²⁰.
- 29 Une fois le PDA testé à l'échelle d'un établissement, des programmes plus innovants ont vu le jour pour développer des acquisitions d'e-books consortiales²¹. Tous les usagers du

consortium participent à la sélection. Quand l'acquisition s'opère, toutes les bibliothèques universitaires partenaires en disposent. Deux projets ont fait date en matière de PDA consorcial : celui du consortium des bibliothèques universitaires de l'Ontario, Ontario Council of University Libraries (OCUL), au Canada, et celui du consortium Orbis Cascade Alliance, aux États-Unis. Depuis, de nombreux établissements se sont lancés dans l'aventure du PDA consorcial, parmi lesquels le consortium canadien Novanet²², celui des bibliothèques universitaires de Floride²³, ou encore celui des bibliothèques universitaires de l'Illinois, Consortium of Academic and Research Libraries in Illinois (CARLI)²⁴.

- 30 Si le programme d'acquisitions consortiales des bibliothèques universitaires de l'Ontario (OCUL) a été marqué du sceau de l'échec²⁵, celui d'Orbis Cascade Alliance fonctionne encore et rencontre un vrai succès²⁶.

Un programme de PDA à l'échelle d'un consortium de bibliothèques universitaires : Orbis Cascade Alliance

- 31 Orbis Cascade Alliance est un consortium de 37 bibliothèques universitaires, localisées dans les États américains de l'Oregon, de Washington et de l'Idaho. Les bibliothèques desservent 258 000 personnels et étudiants (équivalent temps plein). Le consortium bénéficie d'une forte culture de coopération²⁷, caractérisée par le développement de collections imprimées « partagées »²⁸, soutenue par une politique documentaire élevée à l'échelle du consortium.

Un projet pilote pour mutualiser des collections de livres numériques

- 32 Du fait des restrictions liées aux licences, les collections d'e-books ne pouvaient être partagées entre établissements du consortium. La multiplication de collections fermées et locales d'e-books semblait totalement contre-productive. En 2009, trois groupes de travail ont été constitués pour évaluer la faisabilité d'un programme dédié à la constitution d'une collection consorcial d'e-books. Le premier groupe de travail a proposé de mobiliser les relations durables avec « YBP, fournisseur de monographies référent du consortium, pour créer un modèle d'acquisitions consortiales entièrement nouveau, qui autorise l'accès de tous les membres du consortium aux titres achetés individuellement par les bibliothèques »²⁹. Le deuxième groupe a travaillé, à partir de 2010, sur le modèle d'acquisitions cible, alors qu'aucun consensus n'existait sur cette question. Après avoir étudié les modèles de chaque établissement et sondé les personnels, ce groupe a rejeté l'idée d'acquisitions basées sur un paiement à l'acte ou sur l'achat de collections, et recommandé un modèle d'acquisitions basé sur le PDA. Ce choix était motivé par les critères d'usage, d'attractivité, d'accessibilité du PDA. L'usage des collections est maximisé et amplifié. Les titres sont accessibles immédiatement à l'utilisateur. Le PDA accélère le flux d'acquisitions, libère du temps pour les bibliothécaires et élargit la couverture des fonds.

Concevoir une collection qui réponde aux besoins, au sein d'un ensemble constitué par les bibliothécaires

- 33 Un groupe de travail Demand-Driven Acquisitions Pilot Implementation Team (DDAPIT) dédié à l'implémentation du projet était chargé d'en suivre le déroulement. Une première étape a permis de définir les objectifs, d'identifier les paramètres du projet, la chaîne de traitement et les moyens de communication.

Les usagers décident de l'acquisition des titres d'e-books, au sein d'une liste de titres préalablement sélectionnés par les bibliothécaires du consortium. Les éléments clés de ce modèle reposent sur les paramètres de collections définis par les acquéreurs, dépendant d'un budget prédéfini, et sur le recours à des outils de contrôle pour surveiller l'usage et les dépenses. Les utilisateurs opèrent des sélections pour permettre un accès immédiat, *Just in time*, sans médiation supplémentaire des bibliothécaires.³⁰

- 34 Une sélection des titres accessibles au PDA était visible des acquéreurs disciplinaires sur la plateforme Global Online Bibliographic Information (GOBI)³¹ d'YBP. Celle-ci intégrait l'ensemble des paramètres du flux de traitement des acquisitions, pour visualiser pour chaque titre sa situation (du prêt à court terme à l'acquisition effective) et les dépenses. GOBI permettait le suivi des transactions financières opérées sur le compte de dépôt du consortium, à créer auprès d'YBP. L'équilibre des comptes serait contrôlé et surveillé, *via* GOBI par le DDAPIT, autorisant un suivi budgétaire prudent. Pour améliorer le programme, un partenariat croisé entre YBP et EBL (Ebook Library) – ProQuest) a été proposé. EBL est un fournisseur d'e-books, disposant d'une expérience fructueuse en matière d'acquisitions pilotées par l'usager. Son modèle économique simple, sans frais de plateforme, permettait la négociation d'une licence unique pour tous les participants et l'adaptation du nombre de prêts déclenchant l'acquisition. YBP couvrait la sélection et le paiement, EBL assurait la consultation en ligne (payante), la fourniture des fichiers et la facturation. Ainsi, une partie du budget couvrait la consultation en ligne (moins de 10 consultations) par un paiement à l'acte d'un pourcentage du prix de l'e-book, une autre l'achat pérenne (plus de 10 consultations).

- 35 Les problèmes identifiés par le DDAPIT – mutualisation du financement, duplication des collections et catalogage des collections consortiales – ont été gérés en associant des groupes de travail transversaux au projet.

- Le financement du projet pilote reposait sur un budget commun, abondé par les bibliothèques membres du consortium. Les contributions étaient proportionnelles aux chiffres FTE. Une échelle de contribution était proposée aux institutions, de 2 500 \$ pour les collègues communautaires à 15 000 \$ pour les institutions dépassant 17 000 FTE.
- Pour minimiser la duplication des collections d'e-books, l'accent a été placé sur l'acquisition de nouveaux contenus, c'est-à-dire de titres absents de toutes les collections des bibliothèques du consortium.
- Le catalogage des collections, l'harmonisation des pratiques, l'interfaçage des catalogues locaux avec celui du consortium ont été placés sous la responsabilité d'une équipe consortiale³².

Chiffres clés

- 36 Les conditions de l'achat en PDA étaient de 10 prêts à court terme. 1 700 titres étaient accessibles au PDA. Le prix maximal d'achat était de 250 \$. L'achat d'un document par

l'OCCDDAP coûtait 5 fois plus cher que l'achat par une bibliothèque seule. Le budget du projet pilote était de 462 000 \$.

Déroulement

- 37 Programmé pour durer 6 mois, le projet OCCDDAP a été lancé en juillet 2011. Pour associer services aux publics et services techniques des bibliothèques du consortium, l'équipe projet a produit des vidéos sur YouTube et des guides postés sur le site web du programme.
- 38 Les 3 premiers mois, les dépenses n'ont pas dépassé 4 %. En septembre 2011, l'équipe a pris la décision de modifier le seuil à 5 prêts à court terme, les dépenses ont commencé à augmenter. Le programme a finalement été prolongé de 6 mois jusqu'à juin 2012, pour recueillir des informations permettant de déterminer si le PDA pouvait devenir permanent. Entre juillet 2011 et février 2012, 10 315 ouvrages ont été consultés. 360 ont été acquis pour un budget de 165 606 \$ (24 \$ par e-book). Le coût associé aux 9 955 consultations était de 139 301 \$³³.

Motivations

- 39 Certains bibliothécaires espéraient faciliter l'acculturation à l'e-book, recueillir des données sur le comportement d'acquisition et les usages des publics. D'autres se sont engagés pour mieux comprendre le marché des éditeurs, tout en espérant collecter des données et conduire des analyses pour influencer la constitution des offres des éditeurs. Le programme de PDA illustre enfin le désir d'accroître l'intégration des bibliothèques, en créant une collection collective, qui dépasse le modèle d'achat initial du consortium où les collections ne sont pas consultables par tous les membres. Celui-ci négociait l'achat des e-books, mais l'accès interbibliothèques n'était pas possible. De nombreux professionnels voulaient comprendre le fonctionnement de ce modèle économique d'achat, les flux de travail et les fonctionnalités qui y étaient associés, sa viabilité et sa robustesse. La dimension prospective et expérimentale était au cœur du projet. La mise en place d'acquisitions pilotées par l'utilisateur n'était pas une fin en soi, mais plutôt un outil, pour donner l'opportunité aux bibliothèques de compléter les programmes d'acquisition en cours par offices, commandes fermes ou permanentes. Il permettait aussi d'analyser et comparer le PDA avec les données d'achat de livres imprimés pour déterminer le vrai degré de duplication des collections. Ces données étaient indispensables aux négociations.

Retours d'expériences

- 40 Dans un entretien³⁴ accordé à la revue professionnelle *Serials Review*, plusieurs membres du réseau décrivent l'expérience qu'ils ont retirée du projet. Certains bibliothécaires du consortium Orbis Cascade Alliance soulignent qu'il faut faire preuve de souplesse pour suivre la progression du programme, car celui-ci peut faire l'objet de changements de format. Pour améliorer l'impact du service, il faut accroître la coopération entre bibliothèques pour relayer l'information sur tous les sites. La collecte de données sur les achats imprimés a été utile aux négociations avec les fournisseurs pour trouver un juste coefficient multiplicateur du prix du livre. Enfin, il était appréciable de travailler

avec une société qui avait déjà l'expérience du DDA, car elle fournit des données tangibles sur les conséquences effectives. Le programme de PDA d'Orbis Cascade Alliance s'est appuyé sur des recherches, pour éviter les effets expérimentés par Ontario Council of University Libraries. Le modèle de financement et l'achat déclenché par des prêts à court terme ont été étudiés de près et avec anxiété. L'équipe a élaboré une liste de scénarios catastrophes pour s'y préparer. L'idée était d'éviter les dépenses rapides des fonds pour permettre aux bibliothèques de s'habituer à ce programme.

- 41 Le projet pilote a été redéfini comme un projet permanent fin 2012³⁵. Le consortium consacrerait un budget de 750 000 \$ en 2013 puis 1 million de dollars en 2014. Le modèle de financement a été adapté et les contributions fractionnées selon les formules suivantes :
- 30 % : contribution « plancher » (droit d'entrée pour tous les participants) ;
 - 35 % : contribution proportionnelle au nombre de FTE ;
 - 35 % : contribution proportionnelle à la taille de la bibliothèque.
- 42 Les contributions des bibliothèques variaient de 8 000 à 100 000 \$. Les programmes pilote et courant sont documentés sur le site du consortium, l'ensemble des dépenses sont accessibles par des rapports hebdomadaires, mensuels et annuels³⁶. En 2013, 27 570 ouvrages ont été consultés. 544 ont été acquis pour un budget de 290 568 \$ (534 \$ par e-book). Le coût associé aux 270 026 consultations était de 389 553 \$. Entre juillet 2011 et juin 2013, 18 222 titres uniques ont été consultés. Le consortium a acquis 1 030 e-books et dépensé au total, consultation et achat³⁷, 1 187 122 \$³⁸. Ce projet a fonctionné, car il apportait un bénéfice synergique réel aux établissements, tout en créant une vraie collection consortiale. Un tableau de bord efficace, par étapes, assorti d'une bonne communication entre les équipes, a fluidifié son déroulement. Des questions sont encore en suspens : l'engagement d'un plus grand nombre d'éditeurs, la gestion des métadonnées, et l'engagement financier à long terme³⁹.

Quels enseignements ?

- 43 En France, une tentative d'achat d'e-books à un niveau consortial par Couperin a été lancée en 2012 avec l'éditeur Gale, sous le nom de licence nationale par accès mutualisé. Si 5 e-books étaient achetés par une bibliothèque, ils étaient rendus accessibles à toute la communauté Couperin. Seuls 15 titres ont été achetés⁴⁰. Serait-il envisageable de renouveler cette expérience ?
- 44 La mise en œuvre, à l'échelle d'un consortium ou à un niveau local, d'un tel programme impliquerait une étude préparatoire aboutie des expériences précédemment emmagasinées et des modèles économiques mobilisés. À ce volet prospectif touchant les aspects financiers, il serait impératif d'adjoindre un programme de recherche, modélisant les usages des lecteurs sur les collections numériques existantes mais également imprimées, pour définir le déploiement des collections. Cette évaluation « zéro » serait utile pour procéder à une évaluation en temps réel de son utilisation et exploiter les données d'usage générées par le programme.
- 45 La plupart des programmes d'acquisitions pilotées par l'utilisateur sont portés par les agrégateurs de livres numériques. Pour autant, chacune des expériences menées aux États-Unis s'est basée sur une redéfinition du modèle en coopération avec les fournisseurs de collections papiers et les acquéreurs. Il n'existe pas aujourd'hui un

modèle unique de PDA. Chaque fournisseur élabore son programme, qui peut être adapté aux bibliothèques participantes.

Conclusion

- 46 Pour le lecteur, l'appréhension du livre numérique est rendue plus complexe par la démultiplication des modèles d'accès et des modalités d'usage. La représentation d'une lecture ou d'un usage numériques de contenus comme une pratique en mobilité marquée par l'interopérabilité relève d'un idéal insuffisamment pris en compte par les acteurs. La majeure partie des offres de livres numériques en bibliothèque n'est pas encore adaptée aux besoins des usagers, fussent-ils *digital natives*. Loin de relever de l'intuition, la lecture numérique demeure aujourd'hui une expérience de la complexité.
- 47 Dans ce contexte, la dématérialisation du livre engage à une prise en compte plus dynamique des attentes des publics, par une politique documentaire mue par l'usage des contenus. Comme le rappelle Debbi Dinkins, bibliothécaire à l'université de Stetson en Floride :
- Les acquisitions pilotées par l'utilisateur ne sont pas inconnues des bibliothèques universitaires, notamment pour les formats imprimés. Pendant des années, les bibliothèques ont mobilisé les requêtes formulées par les usagers, comme support des politiques documentaires, par le prêt entre bibliothèques ou les suggestions d'acquisitions. Des programmes plus formalisés de PDA, comme celui de la bibliothèque de Purdue University, sont alimentés de requêtes de prêts entre bibliothèques [...] et ces livres ont commencé à circuler davantage que ceux achetés par le biais des acquisitions courantes.⁴¹
- 48 La principale révolution du PDA est de confronter les professionnels à l'utilisation effective de leurs collections et à l'expression des besoins des usagers. Faut-il y voir un risque que les usagers se substituent aux bibliothécaires ? Les projets réussis de PDA s'intègrent à la politique documentaire des bibliothèques, dont ils complètent, affinent et recadrent les orientations. Le PDA est un outil pour comprendre les usages, pas une fin en soi.
- 49 L'autre dimension incontournable pour encourager la lecture numérique est l'acculturation des personnels, assortie d'une rematérialisation des collections numériques dans les espaces des bibliothèques. Face à l'éclatement des sources de livres numériques et à la technicité des usages de ces collections, la médiation demeure indispensable auprès des publics. Elle pourrait se concentrer sur la construction de rapports plus soutenus avec la communauté des lecteurs. Aux États-Unis, la prise en compte des usages, qu'elle mobilise le PDA ou des enquêtes de publics qualitatives, aide à mieux comprendre l'écosystème du livre numérique, voire à l'influencer. Cette stratégie œuvre à renforcer la légitimité des établissements. La transversalité indispensable à la gestion des collections numériques, de l'accueil des publics à la conservation, doit être irriguée de cette attention effective aux usagers. Sans refuser l'évaluation, « ce serait la démarche la plus naturelle d'aller voir les publics, plutôt que d'aller voir les chiffres »⁴².

Autres sources à consulter

- 50 Ministère de la Culture et de la Communication, « Recommandations pour une diffusion du livre numérique par les bibliothèques publiques ».
- 51 Hadopi, « Étude des perceptions et usages du livre numérique », décembre 2014.
- 52 Giraud, Gabriel, « La distribution de livres face aux enjeux du numérique », Communiqué de presse de Xerfi du 7 février 2014.
- 53 SNE – SOFIA – SGDL, « Baromètre sur les usages du livre numérique », mars 2014.

NOTES

1. Dans deux arrêts rendus le 5 mars 2015 (CJUE, 5 mars 2015, aff. C-479/13 et C-502/13), la CJUE condamne la France et le Luxembourg pour l'application d'un taux réduit de TVA à la fourniture de livres électroniques, contrairement aux livres papier.
2. Patron-Driven Acquisitions (PDA), Demand-Driven Acquisitions (DDA), Evidence Based Selection (EBS) sont les noms choisis par différents fournisseurs pour désigner leur offre permettant des acquisitions pilotées par l'utilisateur.
3. Mélanie Le Torrec, *Livre numérique. L'usage peut-il être le moteur de la politique documentaire ? Comparaison France États-Unis*, Mémoire de fin d'étude du diplôme de conservateur, sous la direction de Claire Nguyen : Villeurbanne, Enssib, 2014, p. 68.
4. *Ibid.*, p. 69.
5. Entretien avec Benjamin Caraco et Karine Pellerin, respectivement responsable du pôle politique documentaire et responsable des périodiques imprimés, à la Direction des bibliothèques et de l'information scientifique et technique (DBIST) de l'université Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines – Guyancourt, le 27 août 2013.
6. Entretien avec Kareen Louembé, responsable de la bibliothèque numérique et des négociations des ressources électroniques (UNRRA, Couperin) au service commun de la documentation de l'université de Lyon 2 – Lyon, le 22 octobre 2013.
7. Julien Logre, *Autour de COUNTER. L'utilisation des ressources électroniques onéreuses spécialisées dans l'enseignement supérieur et la recherche en France : mesures, indicateurs, pilotage*, Mémoire de fin d'étude du diplôme de conservateur, sous la direction de Delphine Merrien : Villeurbanne, Enssib, 2013, p. 77.
8. BIBLIOPRESTO.CA, « PRETNUMERIQUE.CA. Portrait de 2014 ».
9. ZDNet, « Chiffres clés : le marché des tablettes ».
10. Olivier Zerbib, « Enquêtes sur les usages du numérique à la bibliothèque municipale de Grenoble ».
11. Andrew Medlar, Diane Marshbank Murphy, Stephen Sposato, "The P-D-A of it: Chicago Public Library's Patron-Driven Acquisitions Pilot. Part 1", ALCTS.

12. Richard W. Trueswell, "Some behavioral patterns of library users: the 80/20 rule", *Wilson Library Bulletin*, January 1969, 43(5), pp. 458-461 ; *id.*, "A quantitative measure of user circulation requirements and its possible effect on stack thinning and multiple copy determination", *American Documentation*, 1965, vol. 16, pp. 20-25. [En ligne] < doi : 10.1002/asi.5090160106 >.
13. Cette loi n'est pas sans rappeler la théorie de la longue traîne, formulée par Chris Anderson, *La longue traîne. La nouvelle économie est là !*, Paris, Pearson Education, 2009.
14. Lisa Carlucci Thomas, "Making sense of change. E-books, access and the academic library", in Sue Polanka (ed.), *No Shelf Required 2. Use and Management of Electronic Books*, Chicago, American Library Association, 2012.
15. Jim Hydock, Jo Mcshea, Mukta Ohri, "Establishing value and ROI: investing in STM e-journals and e-books", Rapport Springer, 2009.
16. Joanna Brenner, Mary Madden, Kristen Purcell (*et al.*), "The rise of e-reading", Pew Research Center's Internet & American Life Project, 2012.
17. Anne Morenville, Isabelle Westeel, « Papier et numérique », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2013, n° 1, pp. 18-23.
18. NetLibrary a été racheté par EBSCO en 2010.
19. David W. Lewis, *The Invention of the Patron-Driven Acquisitions (PDA) Model for E-books: A Historical Note*, 2013.
20. Carolyn Morris, Lisa Sibert, "Acquiring e-books", in Sue Polanka (ed.), *No Shelf Required. E-books in Libraries*, Chicago, American Library Association, 2011.
21. Entretien via Skype avec Thomas Guignard, responsable du projet e-book au sein de l'organisme Ontario Colleges Library Service – Lyon, le 19 septembre 2013.
22. Lou Duggan, David Swords, "Novanet, a consortium of libraries. A new e-book distribution model to balance library consortia needs with business models of the publishing industry", Alberta Library Conference, 26 avril 2013.
23. Steven Carrico, Trey Shelton, Roy Ziegler, "The FSU-UF Patron-Driven Acquisitions Plan: a cutting-edge collaboration", *Florida Libraries*, spring 2013, vol. 56, n° 1, pp. 18-23.
24. Elizabeth Clarage, Lynn Wiley, "Building on success: evolving local and consortium purchase-on-demand programs", *Interlending & Document Supply*, 2012, vol. 40, n° 2, pp. 105-110.
25. Ce projet est détaillé dans mon mémoire *Livre numérique...*, *op. cit.*, pp. 101-102.
26. Par commodité de lecture, nous nommons ce programme OCCDDAP, pour Orbis Cascade Consortium Demand-Driven Acquisitions Programm.
27. "E-BASS25 Project. Examining Models for Consortial PDA. Orbis Cascade Alliance Case Study".
28. Susan Hinken, Emily McElroy, "Pioneering partnerships: building a demand-driven consortium ebook collection", *Against the Grain*, 2011, vol. 23(3), pp. 34-39 (34).
29. *Ibid.*, p. 36.
30. *Ibid.*, p. 34.
31. Par création de profils types et de masques de saisie.
32. Collaborative Technical Services Team (CTST).
33. Orbis Cascade Consortium, *DDA Statistics. DDA Pilot July 2011-February 2012 Expenditures Report*.

34. Jill Emery, "The Demand Driven Acquisitions Pilot Project by the Orbis Cascade Alliance: an interview with members of the Demand Driven Acquisitions Implementation Team", *Serials Review*, 2012, vol. 38, pp. 132-136.
35. "E-BASS25 Project. Examining Models...".
36. "Orbis Cascade Alliance's Demand Driven Acquisitions Program. DDA Statistics".
37. Le détail de la répartition sur cette période mixte (universitaire et fiscale) n'est pas connu.
38. "Orbis Cascade Alliance's Demand Driven Acquisitions Program. DDA Summary Statistics 2011-2013".
39. Springer émet certaines réserves sur le PDA, qui, selon son étude à l'université de Liverpool, serait plus cher que l'achat auprès de l'éditeur, "A survey of ebook usage and perceptions at the University of Liverpool (Part 1 et 2)", *White Papers for Librarians*.
40. Couperin, "Gale - Licence nationale par achat mutualisé".
41. Debbi Dinkins, "Individual title requests in PDA collections. A small university library's experience", *College & Research Libraries News*, May 2012, vol. 73, n° 5, p. 249.
42. Entretien téléphonique avec Cécile Girbon, responsable de la documentation électronique à la bibliothèque universitaire santé du SCD de l'université Claude Bernard Lyon 1 - Lyon, le 15 octobre 2013.