



L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires

Xavier Galaup

► To cite this version:

Xavier Galaup. L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires. domain_shs.info.aufr. 2007. mem_00000428

HAL Id: mem_00000428

https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000428

Submitted on 14 Feb 2007

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Remerciements

Je tiens à remercier tout particulièrement Dominique Lahary pour des échanges toujours stimulants.

Je remercie aussi Daniel Taesch, directrice de la Bibliothèque Municipale de Mulhouse de m'avoir accueilli chaleureusement ainsi que l'équipe de conservateur qui a su se montrer disponible chaque fois que c'était nécessaire

Je remercie enfin Christophe Evans de la Bibliothèque Publique d'Information de m'avoir communiqué des éléments statistiques complémentaires sur l'enquête du Credoc sur la fréquentation des bibliothèques, en particulier concernant les usagers sur place.

Résumé :

L'enquête nationale du Credoc sur la fréquentation des bibliothèques et diverses enquêtes de terrain montrent une évolution des pratiques des usagers, notamment l'accroissement significatif d'un usage sur place qui se passe des ressources documentaires de la bibliothèque. L'émergence d'un Internet plus participatif dit web 2.0 change aussi les attentes des usagers. Dès lors une des clés de l'élargissement des publics en bibliothèques publiques est la création de services non-documentaires co-crésés avec l'utilisateur. Il s'agit de services qui ne sont plus basés sur les ressources documentaires dont l'utilisateur n'est plus seulement consommateur mais il en devient l'acteur principal. Ces changements impliquent d'une part une révolution de l'image et du rôle de la bibliothèque auprès des élus, d'autre part une remise en cause du modèle de bibliothèque et des fonctions exercées par les bibliothécaires

Descripteurs :

Bibliothèques publiques

Bibliothèques -- Services aux utilisateurs

Bibliothèques -- Publics

Relations bibliothèque-collectivité

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Abstract :

The Credoc's national survey about libraries' activities and some local studies point an evolution of patron's habits, in particular the raise of use in library without using the books. A new web calls Internet 2.0 changes also the patrons' wishes. So to offer non documentaries' services co-created with patron is a key to broad people which coming in libraries. In those new services the patron doesn't consume documentaries' resources to become a player of the library. This changes needs in one hand that elected officials change their minds about library, in the other hand to build a new library's model and also to think about the librarians skills.

Keywords :

Public libraries – France

Library use studies

Public services (Libraries) – France

Libraries and community

Sommaire

INTRODUCTION.....	7
ELÉMENTS DE CONTEXTE	10
1. LES SERVICES AU PUBLIC EN BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES	10
2. LES SERVICES NON-DOCUMENTAIRES	11
2.1. Les missions culturelles	11
2.2. Les missions éducatives	13
2.3. Les missions sociales	15
3. LES PUBLICS ET LEURS USAGES	17
4. ETUDE DE CAS: LA BIBLIOTHÈQUE GRAND RUE À MULHOUSE	23
4.1. Contexte: services et usagers	23
4.1.1. Les services proposés par la Bibliothèque Grand'Rue	24
4.1.2. Sociologie des mulhousiens et statistiques sur les inscrits.....	25
4.1.2.1. Sociologie de Mulhouse.....	25
4.1.2.2. Les inscrits dans le réseau et à la Bibliothèque Grand Rue	26
4.2. Etude d'un service: la consultation des périodiques	29
4.3. Evolution des services et des espaces à la Bibliothèque Grand Rue	32
LA PLACE DE L'USAGER DANS L'ÉVOLUTION DES SERVICES AU PUBLIC	35
1. SERVICES LIÉS AU RÔLE CULTUREL DES BIBLIOTHÈQUES	35
2. SERVICES LIÉS AU RÔLE ÉDUCATIF DES BIBLIOTHÈQUES	40
3. SERVICES LIÉS AU RÔLE SOCIAL DES BIBLIOTHÈQUES	44
ÉVOLUTION DES SERVICES EN BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES, ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT	52
1. ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DES SERVICES EN BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES: L'ENJEU DÉMOCRATIQUE	52
2. ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DES SERVICES EN BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES: L'ENJEU DU MANAGEMENT	57

<u>3. ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DES SERVICES EN BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES: L'ENJEU DES</u> <u>COMPÉTENCES DU PERSONNEL.....</u>	<u>60</u>
<u>CONCLUSION</u>	<u>66</u>
<u>BIBLIOGRAPHIE.....</u>	<u>69</u>
<u>TABLE DES ANNEXES.....</u>	<u>73</u>

Introduction

Le modèle français de bibliothèques de lecture publique est conçu dans une logique de l'offre documentaire. La bibliothèque est donc une collection de documents sur tous supports acquise, traitée et mise à disposition par des professionnels en direction d'un public le plus large possible. La notion de service existe bien sûr et elle est définie ainsi par Bertrand Calenge dans *Accueillir, informer, orienter*¹ : "Un service de bibliothèque est une prestation, une organisation fonctionnelle et un outil conçus spécifiquement dans l'objectif final de satisfaire les besoins d'information d'un public préalablement défini, et utilisés directement par ce public." Cependant la notion de service en lien avec un public défini reste relativement timide en médiathèque. Nous trouvons soit des services pratiques comme les photocopieuses soit des services en direction des publics dit empêchés comme les bébés lecteurs ou les non-voyants. Mais la mise en place de services personnalisés à destination d'un public plus large est quasiment inexistante.

Or la récente enquête du Credoc sur la fréquentation des bibliothèques pointe une évolution des usages. En effet, le nombre de personnes inscrites en bibliothèques a très peu augmenté alors que l'usage sur place a doublé depuis 1997. Ce constat établit un usage de la bibliothèque qui ne passe plus nécessairement par l'emprunt ou même l'usage de documents proposés dans le bâtiment. L'essor d'Internet contribue en outre à la remise en cause des fonctions documentaires de la bibliothèque. L'attitude ambiguë des bibliothécaires vis-à-vis du web traduit bien le malaise éprouvé par les professionnels². L'usage culturel ou documentaire est bien accepté avec parfois une limitation aux ressources validées par les bibliothécaires alors que l'usage social (messagerie, clavardage, forum) est strictement encadré voire interdit. De plus Internet entre en concurrence directe avec les bibliothécaires car les usagers peuvent très bien se passer d'eux pour une

¹ CALENGE Bertrand. *Accueillir, informer, orienter l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2e éd. rev. et mise à jour. Paris: Electre-Ed. Du Cercle de la Librairie, 1999, 444 p. (Bibliothèques)

² DURAND Jean-Pierre, PEYRIERE Monique, SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective*. Ministère de la Culture et de la Communication, Département des études et de la prospective, 2006, p.184

recherche d'informations dont le potentiel est plus riche que les fonds de la bibliothèque.

C'est pourquoi les médiathèques devront probablement dépasser la stricte notion de bibliothèques comme fournisseur de documents ou d'informations. Une évolution vers la conception de services en bibliothèques davantage orientés vers l'utilisateur voire créés par celui-ci semble nécessaire. C'est la notion d'utilisateur co-créateur que nous aborderons dans ce mémoire. Nous nous inspirons en cela du concept marketing de co-création de la valeur qu'Alban Martin utilise dans son ouvrage *L'âge du Peer*³. Celui-ci pense que les ressources financières de la musique ne viendront plus de la vente de disques compacts ou des fichiers sonores numériques mais de la vente d'expériences musicales co-crées avec les mélomanes. Ces expériences musicales sont fondées sur une proximité entre les artistes et les mélomanes.

En se fondant sur cette notion de co-création, nous traiterons de l'évolution de la place de l'utilisateur en bibliothèque publique principalement du point de vue des services non-documentaires. Ces derniers sont pour nous des services qui ne font appel à aucun moment aux ressources documentaires de la bibliothèque. Il pourra cependant être fait mention de services documentaires quand ceux-ci contribueront à notre réflexion sur la mise en place d'une nouvelle relation à l'utilisateur. Nous préférons désormais nous référer à une autre définition de service proposé par Bertrand Calenge: "est service tout ce qui, dans l'existence et l'activité de la bibliothèque, est rencontre entre un des éléments de l'organisation et le public"⁴. Cette nouvelle approche du fonctionnement des médiathèques autour de l'utilisateur nécessitera un accompagnement du changement tant du point de vue des élus, du management que des personnels. Les élus devront porter un nouveau regard sur le rôle des bibliothèques dans leur territoire. Le management et le personnel des bibliothèques devront revoir complètement leurs idées quant au modèle de bibliothèques et aux fonctions qu'ils y exercent.

³ MARTIN Alban. *L'Age du peer: quand le choix du gratuit rapporte gros*. Paris: Village Mondial, 2006, 256 p.

⁴ CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Electre - Edition du Cercle de la Librairie, 1996, 429 p. (Bibliothèques)

La première partie du mémoire approfondira les éléments de contexte favorable à l'évolution des services en bibliothèques publiques, des services traditionnels aux pratiques actuelles des usagers en s'appuyant sur le cas de la bibliothèque principale du réseau de Mulhouse. La deuxième partie traitera de la co-crédation des services avec l'utilisateur principalement du point de vue des services non documentaires en d'clinant les trois missions principales des bibliothèques: la mission culturelle, la mission éducative et la mission sociale. La troisième partie abordera l'accompagnement des changements du point de vue politique, managérial et professionnel dans l'évolution des services en bibliothèque publique.

Eléments de contexte

Cette première partie dressera un état des lieux des services et des usages en bibliothèque publique. Nous proposerons d'abord une brève typologie des services avant de poursuivre par une présentation des services non documentaires qui existent déjà en bibliothèque. Puis nous terminerons par l'analyse de l'évolution des pratiques en bibliothèque en nous basant principalement sur l'enquête du Credoc mais aussi sur des études menées dans différentes bibliothèques.

1. Les services au public en bibliothèques publiques

Nous vous proposons une typologie succincte des services en bibliothèques s'inspirant des principes directeurs d'une bibliothèque publique proposés par l'IFLA (Fédération Internationale des Associations de bibliothécaires et de bibliothèques) et l'UNESCO (Organisation des Nations Unis pour l'Education, la Science et la Culture) :

- Le prêt de documents, qu'il s'effectue dans les locaux de la bibliothèque ou hors les murs.
- L'utilisation sur place des ressources, qu'ils s'agissent des documents ou de services offerts.
- L'accueil de groupes à la bibliothèque soit de groupes constitués comme les classes soit de groupes informels. Des salles de travail dédiées peuvent être mises à leur disposition.
- L'action culturelle: la bibliothèque organise une manifestation type lecture à voix haute ou rencontre avec un écrivain. La bibliothèque peut aussi proposer dans ce domaine des expositions.

- L'éducation de l'utilisateur qui se décline selon plusieurs axes, de l'aide aux devoirs à des cours plus élaborés en passant par des outils d'autoformation.
- Un espace de travail ouvert à tout citoyen. Il s'agit de tables et de chaises voire d'ordinateurs.

L'IFLA recense un autre type de services utiles en bibliothèques mais qui est plus rare en France :

« Un service d'information qui est en mesure de répondre à toutes les demandes et pas uniquement aux questions éducatives. Les différentes ressources (imprimés ou numériques) sont mises à contribution. Des services adaptés à certains groupes (associations, communautés, entreprises,...) de la population peuvent être proposés après l'analyse du contexte. »⁵

2. Les services non-documentaires

À côté des services liés à la fourniture et à l'utilisation des documents, les bibliothèques offrent ou développent des services non-documentaires, telle que l'action culturelle, l'aide au devoir ou des espaces de travail. Nous proposons ici une typologie non-exhaustive de ceux-ci en les regroupant en fonction de missions essentielles des bibliothèques qui sont les missions culturelles, éducatives et sociales.

2.1. Les missions culturelles

Le service majeur dans ce domaine est l'action culturelle. Bien qu'il n'y ait pas de données précises, il me semble que celle-ci ne cesse de se développer dans les bibliothèques en phase avec l'accroissement du nombre de manifestations

⁵ FEDERATION INTERNATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHECAIRES ET DE BIBLIOTHEQUES. Les services de la bibliothèque publique principes directeurs de l'IFLA/UNESCO. Paris: ABF, 2002, 87 p. (Médiathèmes).

culturelles en France. Bernard Huchet relève dans son *Etats des lieux* que les bibliothécaires se sont forgés un consensus autour des objectifs de l'animation : « favoriser l'accès au savoir du plus grand public possible, promouvoir la bibliothèque comme lieu de référence en la matière, et développer ce savoir lorsqu'il existe déjà »⁶. Il est souvent sous-entendu que les animations en bibliothèque sont chargées de valoriser le contenu des fonds afin de non seulement de les faire connaître des usagers mais aussi d'attirer les non-usagers. La notoriété de la bibliothèque se trouvera aussi renforcée tant auprès de la tutelle qu'auprès des citoyens grâce à la communication autour de l'action culturelle.

Selon les premiers résultats de l'enquête du Credoc sur la fréquentation des bibliothèques publiés en mai 2006, 28% des usagers déclarent venir pour voir des expositions et 20% pour assister à des lectures, des débats ou des spectacles. Il n'est pas certains qu'ils soient inscrits ou mêmes usagers d'autres services sur place. Catherine Roux souligne d'ailleurs dans son mémoire sur les usages et les usagers à la Bibliothèque Alcazar (Marseille)⁷, que 50% des personnes ayant assisté à une animation ont effectué un emprunt, cela signifie bien qu'il reste 50% d'usagers qui n'ont peut-être utilisé aucun autre service de la bibliothèque. Rien ne dit que les emprunteurs ont fait un choix de documents en lien avec le contenu de l'action culturelle. L'action culturelle est peut-être loin d'avoir l'effet prescriptif rêvé par les bibliothécaires.

Les bibliothèques ont bien sûr un rôle important à jouer dans le repérage, le collectage et la transmission sur la vie culturelle dans la zone géographique qui les concernent. Ce travail n'est pas toujours réalisé et mené à son terme. Nous nous contentons parfois d'un endroit où sont déposés en vrac les prospectus et d'un panneau d'affichage pas toujours visible.

⁶ CABANNES Viviane, POULAIN Martine. *L'Action culturelle en bibliothèque*. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 1998, pp 61-65. (Bibliothèques)

⁷ ROUX Catherine. *Usages et usagers dans une bibliothèque récente : l'Alcazar, BMVR de Marseille sous la dir. de Christophe Evans*. . Diplôme de Conservateur de bibliothèque. Lyon: Enssib, 2004. Disponible sur: <<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/rsroux.pdf>> (Consulté le 20.12.2006)

L'action culturelle joue un rôle important du point de vue éducatif ou social comme les rondes de livres en milieu scolaire ou les spectacles musicaux en maisons de retraite.

2.2. Les missions éducatives

Les plus importantes actions éducatives menées par les bibliothèques sont réalisées avec l'Education Nationale. Il y a d'abord l'accueil de classes dont l'objectif est de familiariser les enfants avec l'espace et les collections d'une médiathèque: visite du bâtiment et présentation du fonctionnement général (plan de classement, règles de prêt, horaires...). Le type et la qualité de l'accueil dépendent du niveau de partenariat établi; cela va de la simple visite avec prêt de documents à un projet sur plusieurs semaines autour d'objectifs communs clairement définis. Nous trouvons par exemple des rencontres d'écrivains qui sont préparées en amont dans les classes. Il existe aussi des ateliers thématiques fondés sur les ouvrages de la bibliothèque qui peuvent donner lieu à une production de textes ou d'objets en arts plastiques et se terminent par une exposition. Le rôle pédagogique en direction des enfants peut commencer dès le plus jeune âge avec l'action bébé lecteur où le tout-petit est mis en contact avec l'objet livre présenté par des adultes. L'enjeu est de familiariser l'enfant très tôt avec les livres.

Pour les plus grands, les bibliothèques publiques concentrent leurs actions éducatives dans l'accompagnement ou la formation des usagers. Il s'agit par exemple de la mise à disposition d'outils d'auto-formation en langues ou de l'apprentissage des outils bureautiques.

L'accompagnement des usagers prend de multiples formes. Ainsi l'aide aux devoirs existe de manière plus ou moins formalisée mais reste une action fragile du fait de l'essor de l'accueil périscolaire ou d'entreprises proposant des services payants dans ce domaine⁸. A la médiathèque d'Haguenau, un usager ou une famille se voit

⁸ Acadomia, Completure, Les Cours Legendre, Anacours , Maxicours,...

attribuer un interlocuteur privilégié parmi le personnel. Nous sommes bien ici dans une perspective de personnalisation des services qui pourrait se développer.

La formation des usagers ne s'arrête pas à l'utilisation des ressources documentaires ou à la recherche d'information. En partenariat avec d'autres structures, la bibliothèque peut par exemple accueillir des cours d'alphabétisation. De plus en plus de médiathèques, notamment dans les grandes agglomérations, mettent à disposition des outils multimédias pour l'auto-apprentissage des langues étrangères.

Mais c'est dans le domaine de l'informatique et d'Internet que les actions de formations se sont le plus développées ces dernières années. Force est de constater que les usages non-documentaires de la bureautique ou d'Internet sont les plus importants: rédaction de CV, messagerie ou forums. Selon l'enquête du Credoc, les usagers sont 14% à se servir d'Internet et 10% des logiciels didactiques ou des cédéroms. Les bibliothèques qui se sont dotées de sections multimédia voire d'un ECM (Espace Culturel Multimédia) ou d'un EPM (Espace Publique Multimédia) ont joué un rôle de formation et de démocratisation de l'informatique. Au-delà de la bureautique, les logiciels pour la création de sites web, la musique assistée par ordinateur ou le traitement des images font aussi fait partie des outils mis à disposition et expliqués aux usagers. La Bibliothèque publique de Hennepin (Etat du Minnesota, Etats-Unis d'Amérique) propose même des éléments de formation à distance grâce à des tutoriels⁹ permettant d'acquérir certaines compétences et ceux dans plusieurs des langues présentes dans leur bassin de vie. Outre ces tutoriels, cette bibliothèque renvoie aussi vers des sites proposant des formations.

Pour favoriser l'action culturelle, certaines bibliothèques ou réseau de bibliothèques financent des formations pour la lecture à voix haute ou le conte à destination d'usagers volontaires. En échange, ceux-ci s'engagent à animer des séances pour la bibliothèque ou pour ses partenaires. C'est le cas à la Bibliothèque Municipale de Mulhouse où un groupe de lecteurs existe depuis plus de 5 ans.

⁹ Page web présentant ce service: <http://www.hclib.org/pub/training/>

Leurs formations et leurs interventions s'inscrivent d'ailleurs dans le cadre d'un contrat ville-lecture.

2.3. Les missions sociales

Les bibliothèques sont des espaces sociaux qui sont très utilisés en dehors des fonctions documentaires pour lesquelles elles ont été conçues. Le premier rôle social d'une bibliothèque est de structurer le territoire avec son ou ses bâtiments dans le cas d'un réseau. Sa localisation sur le territoire, son architecture et son personnel constituent l'ossature des services et des usages possibles.

L'utilisation sur place la plus répandue est l'occupation de places individuelles ou de salles de travail en groupe. Dans la grande majorité des cas, les séjournants¹⁰ se servent exclusivement de leurs propres documents. Ce service tend à se généraliser même s'il reste parfois insuffisant eu égard à une demande croissante dans ce domaine.

Les préoccupations sociales des bibliothécaires se traduisent en outre dans le développement de services à des publics dit empêchés, c'est à dire dans l'incapacité de se rendre à la bibliothèque pour différentes raisons. Nous y trouvons pêle-mêle les personnes handicapées, hospitalisées, en prison, en maisons de retraite, en situation d'exclusion ou encore les bébés lecteurs. Bien que les actions proposées soient souvent principalement basées sur les documents, la fonction de socialisation est ici plus importante, c'est à dire rompre l'isolement de ces publics. Ainsi les objectifs de l'animation autour d'albums dans les accueils PMI (Prévention Maternelle Infantile) ou du portage de documents au domicile des personnages âgées sont davantage la socialisation autour du livre que la lecture elle-même.

La bibliothèque est un lieu de socialisation où les différents âges et catégories socioprofessionnelles sont amenés à se côtoyer et se rencontrer de manière

¹⁰ usagers qui séjournent à la bibliothèque sans emprunter et sans forcément être inscrits

informelle. Il suffit que la bibliothèque soit proche ou partage un bâtiment avec d'autres structures sociales ou culturelles, comme un centre social, un musée, un café ou une salle de spectacles, pour que cette fonction sociale soit renforcée. Dans cette logique de la bibliothèque comme lieu social pour tous, certaines bibliothèques qui disposent de salles polyvalentes les prêtent à des associations. La bibliothèque peut d'ailleurs créer elle-même des groupes comme les clubs de lecture ou d'écriture qui facilitent la rencontre et l'échange entre usagers. L'action culturelle en bibliothèque a un rôle social très important. Une offre variée dans ce domaine comme pour les collections permet d'éviter que la bibliothèque soit monopolisée par un type de publics.

Par ailleurs les services numériques que l'on peut proposer à distance participent du lien social entre la bibliothèque et l'utilisateur. Ceux-ci lui donnent la possibilité à l'utilisateur d'être relié à la bibliothèque, à ses collections, à ses activités et aux bibliothécaires s'il n'a pas la possibilité ou la volonté de se déplacer.

Hormis ce qui vient d'être cité, la bibliothèque peut faire l'objet d'usages sociaux non prévus comme espace chauffé pour les sans domiciles fixes, comme lieu de drague ou comme lieu de sieste. Certains sont plus inattendus comme a pu le noter C. Evans lors d'une étude sur les usages sur place de la BPI publié dans *Les Habités*¹¹, certains séjournent aussi pour s'intégrer à une communauté travailleuse, ne plus se sentir isolé, se donner une image, pour observer et même "se soigner".

C'est pour cette raison qu'une connaissance plus précise des comportements des publics à desservir est fondamentale. Les enquêtes nationales comme celle du Credoc sont importantes mais une étude régulière qui dépasse le cadre des inscrits de sa bibliothèque l'est tout autant. Les données INSEE sont une première base à connaître mais des enquêtes sur la population de son bassin de vie, comme c'est pratiqué à Lyon¹², nous semblent de plus en plus nécessaire.

¹¹ VIGUE-CAMUS Agnes, CRETIN Jean-Michel, EVANS Christophe. *Les Habités: le microcosme d'une grande bibliothèque*. BPI-Centre Pompidou, 2000, 328 p. (Etudes et recherche)

¹² Calenge, Bertrand. Du comment au pourquoi : Connaître les publics de la bibliothèque municipale de Lyon, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2006, t.51, n° 6, p. 47-53

3. Les publics et leurs usages

Alors que les bibliothécaires et la DLL s'inquiétaient dans les forums ou les revues professionnelles d'une stagnation autour de 19% voire d'une baisse de la fréquentation des médiathèques, l'enquête du Credoc conclut à un doublement de celle-ci depuis 1989: elle s'accroît de 23% en 1989 à 43% en 2005. Si l'on regarde dans le détail, les inscrits-emprunteurs ont très peu augmenté, de 19% en 1997 à 21% en 2005, en revanche l'usage sur place a doublé passant de 7% à 14%. En conséquence, 35% de français, âgés de 15 ans et plus, sont venus en 2005 au moins une fois dans l'année dans une bibliothèque publique contre 26% en 1997. Ce qui signifie que sur 17,3 millions de français venus en bibliothèques, ils sont environ 7 millions soit 41% à ne pas être inscrits donc à ne pas vouloir emprunter. Cette proportion ne peut que nous inciter à repenser les services proposés aux usagers.

Grâce à l'aide de Christophe Evans du service Etudes et recherche de la Bibliothèque Publique d'Information, nous avons pu recevoir, comparer et analyser les réponses à l'enquête du Credoc de deux types de publics, d'une part le public de séjournateurs, ces non-inscrits qui représentent 291 personnes sur les 2001 personnes interrogées, d'autre part le public d'inscrits en bibliothèques municipales (BM) qui représente 412 personnes¹³. Le profil des publics est différent. En effet dans la population des séjournateurs, les inactifs et les actifs sont à égalité alors que chez les inscrits en BM, les inactifs sont plus importants.

Les usages sont diversifiés pour ces deux publics mais présentent des différences significatives. Tous deux déclarent cumuler et multiplier les usages sur place: la lecture de livre ou de la presse, le travail avec les documents de la bibliothèque, le travail avec ses propres documents, les animations et la visite d'exposition. Mais les séjournateurs envisagent la bibliothèque plus comme un lieu de travail que ne le font les inscrits en BM : 10,3% contre 5,1%. De manière inattendue, les inscrits en BM sont proportionnellement davantage lecteur sur place de livres que les séjournateurs. Par ailleurs, la participation des séjournateurs aux animations adultes

¹³ Les résultats complets de l'enquête du Credoc sont à paraître en 2007 aux éditions de la Bibliothèque Publique d'Information.

de 7,6% est inférieure au 10,4% des inscrits en BM. En outre, 28,5% des séjourneurs n'ont ni emprunté ni consulté des documents et 25,4% de ce public n'a jamais été inscrit dans une bibliothèque alors que 68,9% des personnes inscrites en BM sont abonnés depuis 6 ans et plus. Les séjourneurs sont donc un public butineur dont les attentes sont diversifiées. Mais ils sont peu fidèles car 60% d'entre eux vient moins d'une fois par mois alors que les usagers inscrits en bibliothèques municipales sont 76,9% à venir plusieurs fois par mois dont 21,6% une fois dans la semaine et 8,5% plusieurs fois dans la semaine. Les séjourneurs sont ainsi des utilisateurs très irréguliers car seuls 20,3% déclarent venir régulièrement en bibliothèque contre 58,3% des inscrits en BM. Les usagers sur place déclarent d'ailleurs aller moins souvent en bibliothèque qu'avant alors que les inscrits en BM disent s'y rendre plus souvent. En corrélation avec cette question de la fidélisation, le manque de temps et le manque d'habitude sont des freins significatifs et plus importants pour les séjourneurs que pour les inscrits en BM.

L'image de la bibliothèque est relativement similaire pour les deux types de publics: c'est avant tout un lieu culturel mais aussi une grande librairie ou un espace de détente. Tous les deux le plébiscitent comme un lieu utile à tous.

Enfin la bibliothèque n'est pas considérée comme un espace pour accéder aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC): ordinateur, logiciels et Internet. Ainsi, la connexion sur place à Internet n'est pas plus développée chez l'un que chez l'autre public.

La diversification des usages est aussi à l'œuvre dans les emprunts: 90% des inscrits empruntent des livres, 33% des CD (contre 18% en 1997), 27% des magazines et 17% des films (contre 7% en 1997). La bibliothèque attire aussi grâce à l'action culturelle: 28% viennent visiter une exposition et 20% assister à des lectures, débats ou des spectacles.

Dans son mémoire *Usages et usagers dans une bibliothèque récente : l'Alcazar, BMVR de Marseille* (sous la direction de C. Evans)¹⁴, Catherine Roux analyse les motivations d'usagers lors de leur venue à la BMVR pour les confronter aux activités réellement effectuées. Pour les motivations, si 52% des personnes interrogées viennent pour le prêt, le retour ou l'inscription, en revanche 48% viennent pour d'autres raisons qui ne sont pas forcément liées à l'usage de documents sauf ceux qui disent venir pour la lecture (11%). Pour les activités réalisées, 80% du panel citent un à trois activités mais certaines ont noté jusqu'à onze activités. L'offre de la BMVR semble bien inciter à d'autres activités durant son séjour sur place. Quand les conditions sont réunies (horaires, temps personnel et conditions d'accueil confortables) comme c'est le cas à Marseille, la lecture sur place est une activité très prisée par les usagers. Les activités classiques sont très largement majoritaires mais les animations, les discussions entre amis, la visite ou l'utilisation d'Internet sont loin d'être négligeables. L'analyse en détail du travail sur place montre bien que l'usage de documents de la bibliothèque n'est pas majoritaire: 1/3 des personnes travaillant sur place ont exclusivement utilisé leurs propres documents. Par ailleurs 1/3 des usagers ayant travaillé sur place l'ont fait en groupe dont seulement 25% de ces usagers se sont servis des documents de la bibliothèque.

Le profil des néo-fréquentants (12% du panel), c'est à dire les personnes n'ayant jamais fréquenté de bibliothèque avant l'ouverture de l'Alcazar, est très instructif sur les usages possibles des non-utilisateurs de bibliothèques: presque 50% viennent à la bibliothèque sans but précis et ceux qui indiquent le prêt sont moins nombreux que pour d'autres publics de la BMVR ; ils sont plus motivés par Internet et la lecture de la presse ; ils réalisent plus d'activités que les autres publics avec une moindre importance du prêt/retour et une importance accrue de la lecture sur place (surtout de livres), de l'usage d'Internet, des animations et de la discussion. La proportion de cette dernière est le double de l'ensemble des usagers interrogés (voir les tableaux statistiques en annexe 4)

¹⁴ ROUX Catherine. *Usages et usagers dans une bibliothèque récente : l'Alcazar, BMVR de Marseille* sous la dir. de Christophe Evans. . Diplôme de Conservateur de bibliothèque. Lyon: Enssib, 2004. Disponible sur: <<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/rsroux.pdf>> (Consulté le 20.12.2006)

Dans cette enquête sur l'Alcazar, la visite du bâtiment s'associe fortement avec l'ensemble des usages. Dans ce cas de figure, la discussion entre amis est presque au même niveau que la lecture sur place. Les personnes venues pour une animation associent au même niveau la discussion entre amis, la visite du bâtiment ou la lecture de la presse mais lisent moins de livres. Les non-inscrits, qui représentent 16% de la population interrogée, ont des attitudes similaires aux néo-fréquentants dans des proportions et des usages prioritaires différents.

Avec ces populations de la BMVR de Marseille nous sommes bien dans des usages moins documentaires de la bibliothèque. Celle-ci est plus vécue comme un espace où l'on vient flâner sans but précis et dont on utilise sans complexe tous les services mis à disposition, notamment tout ce qui n'est pas lié aux documents. La bibliothèque comme espace de sociabilité prime pour ce type d'usagers.

Dans son mémoire d'études *La Bibliothèque, une alternative aux pratiques culturelles dominantes*¹⁵ (sous la dir. de Marine Bedel) Boris Gapihan explique que l'usage sur place de la médiathèque de Lorient est aussi très marqué: 47% pour la consultation de livre, 4% pour l'écoute de musique, 2% pour visionner des films, 31% pour lire la presse et 26% pour travailler. 25% des personnes interrogés fréquentent la médiathèque de Lorient sans être inscrites. Ce sont les 15-19 ans qui prisent le plus les usages sur place avec 73% pour la lecture de livre et 77% pour le travail sur place.

Même si le niveau d'équipements informatiques et d'accès au web est pour l'instant inférieur à ceux d'autres pays d'Europe, l'usage d'Internet s'est considérablement développé en France. Selon une enquête Médiamétrie du mois de Septembre 2006, 53% des français ont un ordinateur et 42,6% un accès à Internet alors qu'ils étaient seulement 35% en septembre 2005. La durée de consultation a augmenté de 2 heures 19 minutes depuis Septembre 2005, elle est passée de 19 heures à 22 heures par mois. Internet est par ailleurs devenu la première source d'information des citoyens. Ainsi l'enquête du Credoc sur la fréquentation des bibliothèques montrent

¹⁵ GAPIHAN Boris. *La Bibliothèque, une alternative aux pratiques culturelles dominantes* sous la dir. de Marine Bedel. Diplôme de Conservateur de Bibliothèque. Lyon : Enssib, 2005. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/gapihan.pdf> (Consulté le 20.12.2006)

que pour une recherche d'information 26% utilisent Internet et 7% une bibliothèque ; pour l'aide aux devoirs, ils sont 49% à se tourner vers Internet et 19% vers une bibliothèque. En outre selon une enquête européenne publiée par le Financial Times¹⁶, Internet est la première source d'informations après la télévision mais avant les journaux et les magazines. L'enquête du Credoc souligne d'ailleurs que 45% des gros utilisateurs d'Internet fréquentent les bibliothèques avec un partage assez équitable où ils sont 24% à être inscrits et 21% non-inscrits. Si ces internautes aiment les bibliothèques, nous pouvons penser que nous avons là une opportunité de toucher un public plus large si l'on est en mesure de proposer des services numériques attractifs et de nous faire connaître des internautes non-fréquentants. Cela implique de participer à l'évolution actuelle d'Internet qui est communément appelé le web 2.0. Cette dernière se développe selon deux axes principaux qui doivent orienter nos réflexions. Il y a d'une part la création de métadonnées à travers la socialisation de l'indexation ou folksonomie en anglais que nous avons analysés dans un travail de recherche¹⁷. Et d'autre part l'internaute devient acteur du web et de l'information qui s'y trouve grâce aux outils faciles d'emploi comme les blogs ou les wikis. L'interactivité des sites Internet des bibliothèques françaises se développe timidement avec quelques expérimentations comme le nouveau portail de la médiathèque de Dole¹⁸ ou le blog de la Médiathèque de la Monnaie¹⁹ (Pays de Roman, Drôme).

Les résultats de l'enquête du Credoc aussi bien que l'étude des usages et des usagers de la bibliothèque de Lorient ou de la BMVR de Marseille montrent que le modèle de bibliothèque fondé sur l'inscrit-emprunteur est remis en cause par l'accroissement très significatif des séjournes. Cet usage sur place est encouragé dans les bâtiments construits ces dernières années, comme à Marseille, mais il y a probablement des efforts à faire pour fidéliser ce public. En effet 38,6% des visiteurs sont des occasionnels, c'est à dire qu'ils viennent moins d'une fois par mois. De manière générale Anne-Marie Bertrand note dans une interview à Livres

¹⁶ LIBERATION. L'Internet première, source d'informations avant les médias papier [en ligne]. Liberation.fr . Disponible sur <<http://www.liberation.fr/actualite/medias/209681.FR.php>> (Consulté le 20.12.2006)

¹⁷ BERNARD Paul-Emmanuel, CHAUTEMPS Marie-Line, GALAUP Xavier. Le rôle des réseaux sociaux dans la création et la recherche d'information sur Internet, mémoire de recherche. Diplôme de Conservateur de Bibliothèque, Lyon : Enssib, 2006, 95 p. Disponible sur : <http://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000384.html> (Consulté le 20.12.2006)

¹⁸ <http://www.dole.org/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation>

¹⁹ <http://monnaie.mediatheque.free.fr/>

Hebdo²⁰ que les bibliothécaires ne se préoccupent pas assez de la fidélisation des publics. Les non-réinscriptions d'une année sur l'autre ne semblent pas les inquiéter alors que les chiffres sont significatifs, tel que le montre les statistiques de la médiathèque de Lorient où ils sont 30%. Ce phénomène est à pondérer avec le taux de renouvellement de la population locale et avec l'essor d'un usage sur place qui attire probablement des anciens inscrits. La bibliothèque de Lyon mène sur plusieurs années une analyse sur l'abandon de la bibliothèque. Les résultats de ces travaux menés par différents groupes d'élèves conservateurs permettront peut-être de comprendre les différentes causes de cette non-réinscription, de l'inscription pour des besoins occasionnels à la déception des services proposés en passant par le contenu des collections. En outre comme l'explique M. Blanc-Montmayeur dans un colloque sur les bibliothèques publiques en Europe²¹, l'idéal d'une démocratisation par le seul fait de proposer les documents en libre-accès a montré ses limites.

Mesurer l'activité d'une bibliothèque ne peut plus se contenter du chiffre des inscrits auxquels nous ajouterions celui des entrées. Nous connaissons peu de choses du profil, des activités et des attentes des séjourneurs. L'élargissement des publics passe nécessairement par un effort en direction des espaces et des services offerts aux séjourneurs ou aux usagers numériques. Selon nous, il s'agira essentiellement des services non documentaires.

Nous devons bien sûr porter notre effort sur les raisons d'abandon de la bibliothèque pointées par Anne-Marie Bertrand dans son ouvrage *Les bibliothèques municipales: enjeux culturels, sociaux, politiques*²², c'est-à-dire réfléchir sur nos modalités de fonctionnement jugées trop restrictives (horaires, délais de prêt, règles de fonctionnement...), travailler nos politiques d'acquisitions car le choix de livres ne correspond toujours à tous les besoins locaux et abattre le

²⁰ BERTRAND Anne-Marie. Interview d'Anne-Marie Bertrand. Livres Hebdo, 2006, n°661, pp. 72-73.

²¹ BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION, BRITISH COUNCIL, GOETHE INSTITUT. Regards croisés et perspectives, bibliothèques publiques en Europe : actes du colloque à Paris, les 5 et 6 novembre 1998. Paris: Editions de la Bibliothèque, 2000, 221 p. (BPI en actes)

²² BERTRAND Anne-Marie. *Les bibliothèques Municipales: enjeux culturels, sociaux, politiques*. Paris : Electre-Editions du Cercle de la librairie, 2002, 147p. (Bibliothèques)

mur des livres car les lecteurs, en particulier les faibles lecteurs, se perdent dans la profusion de l'offre et dans des rayonnages surchargés.

Dans ce même ouvrage Anne-Marie Bertrand relève que les premiers obstacles à lever pour une évolution des services aux publics sont les idées reçues des professionnels. Les bibliothécaires ont en effet deux craintes majeures: premièrement la disparition de la notion d'unité du public qui est confortable quant à l'offre de documents et de services ; deuxièmement le souci de ne pas avoir une offre dont la qualité serait variable selon les publics. Il faut entendre que les bibliothécaires souhaitent prévenir le risque de proposer une offre de mauvaise qualité pour un public défavorisé. C'est tout l'enjeu du management de la bibliothèque que de convaincre que ses peurs sont infondées et de mener les changements nécessaires dans les bibliothèques. Nous allons en voir une illustration dans la réorganisation des services proposés par la Bibliothèque Grand Rue à Mulhouse.

4. Etude de cas: La bibliothèque Grand Rue à Mulhouse

Nous examinerons dans cette partie le cas de la Bibliothèque Grand Rue de Mulhouse qui a mené un travail de réflexion tant sur ses publics que sur ses services. Après un état des lieux des services et des usagers, nous donnerons les résultats d'une petite étude menée sur l'utilisation sur place des périodiques. Nous évoquerons ensuite les évolutions en cours concernant les services aux publics.

4.1. Contexte: services et usagers

Le réseau de Mulhouse est composé de 8 bibliothèques:

- La bibliothèque Grand Rue qui est la bibliothèque principale comportant une section adulte, une section jeunesse, une section multimédia et un

service centralisé pour le traitement de tous les documents. Elle a aussi des missions patrimoniales notamment un Cabinet des estampes.

- La médiathèque de La Filature propose le fonds de disques compacts le plus important du réseau. Elle est la seule bibliothèque de Mulhouse à offrir des vidéos (VHS et DVD). Le reste du fonds est composé de livres documentaires spécialisés sur les arts du Spectacle et de partitions
- 6 bibliothèques de quartier dont une seule, la bibliothèque des Coteaux, propose en plus des livres une collection de disques compacts. La bibliothèque Salvator est situé au centre-ville entre la bibliothèque Grand Rue et la médiathèque de la Filature. Une description plus détaillée de ce réseau est faite dans le rapport de stage en annexe 5. Nous allons maintenant nous attacher à la description des services et des usagers de la bibliothèque Grand Rue.

4.1.1. Les services proposés par la Bibliothèque Grand'Rue

La Bibliothèque Grand Rue propose l'ensemble des services traditionnels d'une bibliothèque publique:

- prêt et consultation de livres
- prêt et consultation de périodiques (en prêt depuis 2005)
- prêt et consultation de cdroms
- consultation d'Internet sur rendez-vous avec possibilité d'impression
- espaces de consultation
- tables de travail
- recherche documentaire via l'OPAC. Le catalogue vient d'être mis en ligne au dernier trimestre 2006²³. Il y aura un accès à son compte lecteur avec possibilité de prolonger ses prêts et de faire des réservations.
- renseignement documentaire

²³ Catalogue de la BM de Mulhouse : <http://biblio.mulhouse.fr/F>

- accueil de groupes, en particulier des classes de l'école primaire et du collège mais aussi des groupes d'adultes en formation professionnelle ou de clubs de lectures dans le cadre de l'Université Populaire de Mulhouse
- actions culturelles qui culminent avec une manifestation littéraire en octobre intitulée **Tout Mulhouse Lit**. Une vingtaine d'écrivains rencontre des classes et le tout public pendant deux jours. Des débats sont organisés autour du thème principal et constituent le point fort de la manifestation.

La bibliothèque dispose d'une section adulte, d'une section jeunesse et d'une section multimédia (prêt et consultation de CDROM ; accès à Internet).

L'appropriation de ces services par les usagers reste un peu complexe d'une part à cause d'horaires d'ouverture différents selon les sections et d'autre part à cause d'un bâtiment sur plusieurs niveaux.

4.1.2. Sociologie des mulhousiens et statistiques sur les inscrits

4.1.2.1. Sociologie de Mulhouse

Au début de l'année 2006, la bibliothèque de Mulhouse a procédé à une récolte et une analyse de différentes données sociologiques de la ville. Celles-ci ont été comparées aux statistiques disponibles grâce aux logiciels de gestion des inscrits. Il y a eu à la fois une étude globale sur la ville et par quartiers disposant de bibliothèques. Nous présenterons dans un premier temps des données globales sur la ville.

La ville de Mulhouse est marquée par une progression très importante de la précarité ainsi que de l'immigration:

+ 30% de RMISTE entre 2000 et 2004

+ 37% de chômeurs entre 2000 et 2003. Ils représentent 20% de la population active en 2003.

En 2002, les étrangers représentent 20% de la population alors qu'ils ne sont que 7% de la population en Alsace. Il y a de plus en plus de primo-arrivants. Les principaux pays d'origine des immigrants (par ordre d'importance): Algérie, Turquie, Maroc et Italie. Selon la revue de l'INSEE Chiffres pour l'Alsace (n° 34, septembre 2006), l'Alsace est la deuxième région française derrière l'Ile de France pour la part des immigrés dans la population.

4.1.2.2. Les inscrits dans le réseau et à la Bibliothèque Grand Rue

Le réseau des bibliothèques mulhousiennes compte 19 336 inscrits dont 20% de non-mulhousiens. Ce qui représente un taux de pénétration de 17,6 %. Bien qu'en augmentation, la proportion des 20-39 ans et 40-59 ans inscrits à la bibliothèque reste inférieure à leur proportion dans la population mulhousienne:

- 20-39 ans représentent 12,5% des inscrits pour environ 23% de la population mulhousienne
- 40-59 ans représentent 10% des inscrits pour environ 16% de la population mulhousienne

Les inscrits de moins de 15 ans sont surreprésentés alors que les inscrits de plus de 60 ans sont presque le reflet de la population mulhousienne. L'augmentation la plus importante porte sur la tranche d'âge 0 - 11 ans. Il y a un rajeunissement des emprunteurs: le pourcentage des moins de 15 ans s'accroît de 44% des inscrits en 2002 à 47% en 2005 et le pourcentage des plus de 15 ans s'amenuise de 56% en 2002 à 53% en 2005. Sur l'ensemble des bibliothèques de Mulhouse les actifs représentent 30% des inscrits, les inactifs et les retraités 15%, les élèves et étudiants 55%. Les actifs sont sous représentés par rapport à la population mulhousienne et au regard des statistiques nationales où ils sont 49%. Les inactifs sont aussi sous représentés mais c'est à relier avec le poids des inscrits de moins de 20 ans. L'ensemble des tableaux statistiques concernant la sociologie du réseau mulhousien sont en Annexe 1.

La Bibliothèque Grand Rue compte 5 500 inscrits adultes et 2 100 inscrits enfants. Les prêts toutes sections confondues s'élèvent à 173 000. Vous trouverez en Annexe 2, les tableaux statistiques concernant cette bibliothèque. Nous vous proposons ci-après les éléments principaux.

Analyse par âges pour cette bibliothèque

Les inscrits en jeunesse ont très fortement augmenté depuis 2002 avec 1178 abonnés supplémentaires soit 86% d'accroissement. Celui-ci est le plus sensible dans les tranches 0-4 ans (+102%) et 5-9 ans (+107%). Les 0 - 14 ans représentent maintenant un tiers des inscrits de la bibliothèque Grand Rue.

Age	2002	2005	Evolution
15-19 ans	561	775	+ 38 %
20-39 ans	1353	2304	+ 70 %
40-59 ans	949	1153	+ 21,5 %
60-74 ans	402	462	+ 15 %
75 et plus	382	337	- 11,8 %

Il y a une très forte augmentation des 20-39 ans qui est peut-être lié, selon l'analyse des collègues de Mulhouse, à l'accès Internet et à la salle multimédia. Les tranches d'âges des 15-19 et des 40-59 ans et 60-74 ans sont aussi plus nombreux à s'être inscrits même si elles restent encore proportionnellement inférieures à la population mulhousienne.

Analyse par CSP (catégories socio-professionnelles)

CSP	2002	2005	Evolution
2 artisans	26	38	+ 46 %
3 cadres (+34 professeurs)	283	353	+ 24,7 %
4 prof. intermédiaires (+42 instit.)	421	512	+ 21,6 %

5 employés	693	654	- 5,6 %
6 ouvriers	92	104	+ 13 %
7 retraités	422	633	+ 50 %
8 sans activité	753	1443	+ 91,6 %
84 élèves, étudiants (+ de 15 ans)	954	1167	+ 22,3 %
Total	3644	4904	+ 34,6 %

L'accroissement de la précarité se traduit dans la très forte augmentation des personnes sans activités +91% (2003 - 2005) parmi les inscrits. L'écart avec le nombre d'actifs inscrit s'est considérablement réduit.

Le rayonnement de la bibliothèque Grand Rue dans l'agglomération mulhousienne est un peu plus important que pour les bibliothèques de quartier: 78,5 % des inscrits adultes 2005 sont Mulhousiens contre 80% à 90%. Ce chiffre est un peu moins important que dans les bibliothèques de quartier. Il y a sensiblement autant de lecteurs hors CAMSA (Communauté d'Agglomération Mulhouse Sud Alsace) soit 8,5 % des inscrits que de lecteurs originaires de la CAMSA soit 9 % des inscrits. Les usagers de la bibliothèque Grand Rue viennent plus de l'Agglomération Mulhousienne que d'en dehors de celle-ci. L'offre de lecture publique autour de la CAMSA est relativement bien développée soit avec des médiathèques soit avec une desserte systématique du bibliobus intercommunal de la CAMSA ou du bibliobus de la Médiathèque Départementale du Haut-Rhin.

La catégorie des sans activité (chômeurs et sans activité) dépasse en nombre les étudiants (1443 contre 1167), contrairement à l'année 2002. 23,7 % des inscrits de plus de 15 ans sont sans activité professionnelle. Cela se reflète sur le type d'abonnement souscrit: les abonnements adultes gratuits sont en augmentation ainsi que les cartes de consultation sur place. Cette dernière est indispensable pour faire une demande pour les périodiques et les ouvrages en magasin ainsi que pour l'accès à Internet. Ainsi, les inscrits bénéficiant de la gratuité (abonnement gratuit ou carte de consultation) représentent 61% du total des inscrits.

Le nombre de personnes bénéficiant d'une carte de consultation a doublé en 3 ans. Le profil des personnes ayant cette carte est très différent des inscrits emprunteurs: plus d'actifs et de non-actifs et beaucoup moins d'étudiants. Cette population est plus proche de la sociologie des habitants de Mulhouse. Ils sont jeunes, majoritairement dans la tranche 20-39 ans, chômeurs, inactifs et étudiants.

Malgré l'augmentation des inscrits, le nombre total de prêt à la Bibliothèque Grand Rue stagne. Les éléments statistiques disponibles ne permettent pas de déterminer la part d'une augmentation éventuelle de l'usage sur place ou de la réduction du nombre de documents empruntés par personnes.

Nous sommes en présence de plusieurs facteurs qui encouragent l'évolution en cours des services aux publics. La sociologie mulhousienne avec une précarité accrue et l'arrivée importante d'étrangers, le rajeunissement du public, la faible représentation des + de 60 ans, l'essor de la carte de consultation doit inciter la bibliothèque Grand Rue à renforcer ou à proposer de nouveaux services, notamment non documentaires.

4.2. Etude d'un service: la consultation des périodiques

Cette petite étude a été menée à la demande de la bibliothèque et s'inscrit dans le cadre de ma réflexion sur la place de l'usager mais elle n'en est pas l'objet principal. Elle reste partielle du fait des différentes contraintes et activités menées au cours du stage. Nous avons procédé quatre jours d'observation de manière discontinue trois en octobre et un en novembre. Le mois de septembre a été exclu du fait de la faible fréquentation durant cette période. Bien qu'il y ait des périodiques au second étage notamment tous les quotidiens, le recueil de données s'est limité aux magazines adultes en consultation et en prêt au premier étage de la Bibliothèque Grand Rue. L'observation a été effectuée au milieu des usagers par tranche de 2 heures ou 2 heures 30 à partir d'une fiche d'observation préétablie (voir en annexe 3). Il s'agissait de noter le nombre de périodiques utilisés en même

temps, le nom de ceux-ci (si possible), le temps passé à la lecture sur place, le lieu de consultation, le type de consultation (feuilletage, survol, lecture de quelques articles ou exhaustive,...) et d'autres activités menées à partir des périodiques ou concomitamment à la consultation. Nous avons aussi tenté de déterminer si les usagers empruntaient des documents (revues ou livres) au cours de cette visite.

Les premières constatations confirment que les périodiques ont un fort pouvoir d'attraction car un jour d'affluence comme le samedi de nombreuses personnes circulent sans s'arrêter entre les présentoirs en regardant la couverture des derniers numéros. Il y a deux lieux de consultation préférés: premièrement la lecture dans les chauffeuses situées contre les présentoirs des magazines; deuxièmement la lecture debout près des présentoirs et la lecture autour des tables rondes arrivent ex-æquo. Même quand il y a des places assises à proximité, quelques usagers préfèrent lire debout un ou plusieurs articles, parfois de manière approfondie.

La motivation première du public observé semble bien être la consultation des revues car 69% ne sont venues que pour cette activité et seuls 31% des personnes ont empruntés des documents en même temps. Même si le temps moyen de consultation est de 27 minutes, 38,9% du panel a passé plus de 30 minutes sur place dont 10 personnes sur 90 plus d'une heure (voir tableau détaillé en annexe 3). Ceux qui restent longtemps picorent plusieurs revues et quelques personnes ont fait une lecture exhaustive d'un ou deux magazines.

Le premier étage de la Bibliothèque Grand Rue offre 112 périodiques différents. Le pôle informations, politique, société et économie est très largement majoritaire avec 37 revues. Les magazines sur les loisirs créatifs viennent ensuite avec 8 titres puis 6 destinés à un public féminin, 6 sur l'éducation, 6 sur les arts, 6 sur les sciences et 5 sur l'automobile. Si le niveau tout public est prépondérant avec 76 titres, il y a malgré tout 17 revues d'un niveau universitaire. Nous trouvons aussi 9 titres de vulgarisation, 8 destinés à un public spécifique et 2 qui relèvent de spécialistes²⁴. Cela correspond bien au profil d'une bibliothèque à la tête d'un

²⁴ Pour les niveaux autres que tout public, nous avons retenu l'approche suivante : le niveau vulgarisation implique une approche simplifiée des notions traitées avec des définitions si nécessaire ainsi que la présence de références bibliographiques d'ouvrages de vulgarisation ; le niveau universitaire implique des acquis préalables et des références

réseau de lecture publique qui a pour vocation d'accueillir, en plus tout public, des étudiants ainsi qu'un public d'érudits ou de spécialistes.

Les périodiques les plus consultés sur place relèvent de l'information générale qui est largement en tête devant l'automobile, les magazines féminins et l'économie. Les magazines concernant la vie pratique (animaux, consommation,...) et les loisirs créatifs sont aussi recherchés. En revanche les informations culturelles ont très peu été consultées lors de nos observations: que ce soient les magazines culturels spécialisés (cinéma, art, ...) ou les culturels généralistes (Les Inrockuptibles ou Télérama). En revanche les périodiques les plus empruntés concernent les loisirs créatifs qui sont suivis des magazines féminins puis de ceux qui traitent de l'information. Le pôle langues étrangères (anglais ou allemand), qu'il s'agisse de l'information en langues étrangères ou de l'apprentissage de ces langues, est très empruntés. L'usage des périodiques est donc un peu différent entre la consultation et l'emprunt. Nous retrouvons des pôles d'intérêts similaires autour de l'information, des loisirs créatifs et des magazines féminins mais avec des ordres de priorité différents selon le type d'usage. Il est logique que les magazines de loisirs créatifs soient plus empruntés que consultés car seul l'usage à domicile permet de réaliser les bricolages proposés. De même l'attrait pour l'information générale est intimement liée à sa fraîcheur et par conséquent à un usage sur place plus intensif puisque les derniers numéros ne peuvent être empruntés.

L'offre de périodique a été transformée en février 2005: descente d'une très grande partie des magazines du second vers le premier étage et mise en prêt de ceux-ci sauf le dernier numéro. Les premières statistiques de prêt et notre petite étude concernant l'usage sur place prouvent la pertinence d'une telle démarche. Il nous semble cependant nécessaire d'affiner l'offre de magazines en libre accès en fonction d'une politique d'acquisition qui doit être revue en 2007. En effet certains titres nous paraissent redondants en beaux-arts ou en automobile. En outre la pertinence de certains titres peu utilisés et/ou peu empruntés devra être posée, de même que la surreprésentation des titres sur le rail. Une telle démarche devra bien

bibliographiques universitaires. Pour le niveau que nous avons intitulé spécialistes, ces magazines relèvent de la vulgarisation ou du niveau universitaires mais pour un domaine scientifique restreint. Quand nous avons noté « public spécifique », c'est pour signifier que ces périodiques s'adressent à un public ciblé tout en restant d'un niveau tout public.

entendu prendre en compte l'offre numérique en la matière. Dans le cadre d'une réflexion sur la politique d'acquisition, l'abonnement à des bouquets numériques grands publics pourra être envisagé. Le repérage et la mise en valeur de titres numériques gratuits ou partiellement gratuits permettraient déjà de compléter l'offre actuelle, notamment pour des titres en langues étrangères autres que l'allemand et l'anglais.

Ce réaménagement de l'offre de périodique s'est effectué dans la perspective d'une évolution globale des services de la Bibliothèque Grand Rue.

4.3. Evolution des services et des espaces à la Bibliothèque Grand Rue

Sous l'impulsion de Mme Taesch, directrice du réseau des bibliothèques mulhousiennes, un groupe de travail transversal est créé en juin 2005 avec pour mission de décroquer les sections de la bibliothèque centrale et de réorganiser les espaces afin d'améliorer les services rendus au public. La bibliothèque centrale comporte différentes sections (adultes, jeunesse et multimédia) dont la tendance naturelle est à vivre en autarcie. L'architecture à plusieurs niveaux du bâtiment renforce cette situation. Ce qui entraîne une mauvaise répartition de la charge de travail, en particulier pour les permanences de services publics. En outre l'espace langues mobilisait beaucoup d'énergie pour peu de public. De même la gestion d'un système de consignes par le personnel le rendait moins disponible pour les tâches de renseignement ou pour les transactions. Les contraintes énoncées sont claires: espace constant, réduction de l'effectif et peu de budget.

Les premières réflexions de ce groupe de travail se sont déjà concrétisées:

- fermeture de l'espace langues (avril 2006). Ses documents sont intégrés dans la salle de prêt adulte. Les postes informatiques dédiés à l'auto-formation sont quant à eux redéployés en partie dans la salle de consultation adulte. Les CD-ROMS de langues peuvent aussi être consultés ou empruntés dans la salle multimédia.

- installation des consignes au rez-de-chaussée (juin 2006)
- mise en place d'une banque d'accueil et de prêt centralisé (juin 2006)
- transformation de l'ancien espace langue comme salle de travail en groupe où le bruit est possible car celle-ci est close et séparée de la salle de documentation adulte. Elle ouvre en phase de test courant novembre 2006.

Si la conception de cette première phase de réorganisation n'a pas été la plus longue, en revanche la mise en œuvre a pris plus de temps à cause de nombreux changements de personnel à cette période. Il a fallu attendre pour organiser les formations prévues pour l'ensemble des personnes qui seront en poste à la banque d'accueil, de prêt et d'inscription centralisée.

Lors de mon stage, j'ai participé à ce groupe de travail qui continue à réfléchir et fait de nouvelles propositions:

- déménagement de la salle de prêt jeunesse du rez-de-chaussée vers le premier étage à la place de la salle de documentation jeunesse qui proposait des usuels et des tables de travail. Le développement de l'accueil périscolaire a réduit considérablement la fréquentation de cette dernière. L'idée de la descendre au rez-de-chaussée est abandonnée. Elle sera intégrée dans l'espace de documentation adulte au deuxième étage.
- création d'une salle d'animation au rez-de-chaussée à la place de la salle de prêt jeunesse. Cette salle accueillerait à la fois les classes la journée et les spectacles tous publics en soirée.
- Si l'expérimentation de la salle de travail en groupe s'avère concluante, il est envisagé d'ajouter dans la salle de documentation adulte plusieurs espaces cloisonnés par des vitres d'une part pour accueillir des petits groupes sans surveillance d'autre part pour disposer à nouveau d'un espace d'auto-formation pour les langues. L'ancienne salle dédiée aux langues sera séparée en deux parties, premièrement des espaces de travail pour des groupes encadrés et deuxièmement une petite salle de travail pour chercheurs ou érudits locaux.

- harmonisation des horaires d'ouverture des différents espaces et réduction du type d'horaires (temps scolaire, petites vacances et grandes vacances scolaires). Les premières discussions semblent privilégier les hypothèses suivantes: abandon des horaires spécifiques en jeunesse, avoir un ou deux types d'horaires dans l'année, privilégié l'ouverture entre midi et deux plutôt qu'une ouverture tardive. La question des horaires d'ouverture doit être revue sur l'ensemble du réseau mulhousien.

L'ensemble de ces déménagements sont tributaires de crédits alloués lors du budget 2007 aux travaux nécessaires, en particulier l'installation de sanitaires pour la section jeunesse et de cloisons pour la nouvelle salle de consultation.

L'objectif d'une meilleure cohérence des équipes pourra s'améliorer dès lors qu'elles seront regroupées sur un niveau et qu'elles se mélangeront dans le cadre du planning de la banque d'accueil et de prêt centralisé.

Au final, l'utilisateur bénéficiera premièrement d'une amélioration des services avec une banque de prêt centralisée, des espaces de prêt regroupés, des horaires plus lisibles et d'un espace d'auto-formation pour les langues plus largement ouvert; deuxièmement, de nouveaux services avec des salles de travail en groupe et d'une salle d'animation. D'autres améliorations proviendront probablement d'une concertation sur les horaires et les services à rendre sur l'ensemble des bibliothèques du centre-ville proche de la Bibliothèque Grand Rue qui sont situées dans un périmètre de 2 kilomètres: la Médiathèque de la Filature et la bibliothèque Salvator. Cela fait partie des pistes qui sont envisagées au-delà des réflexions en cours. Pour l'année 2007, l'équipe de direction a décidé de faire de la notion de réseau un axe prioritaire d'actions: construire une offre de service globale sur l'ensemble des bibliothèques en admettant que chaque bibliothèque de quartier ne soit plus obligée de rendre tous les services classiques d'une bibliothèque mais qu'elle puisse définir des activités prioritaires en relation avec son environnement ou sa place dans le réseau.

La place de l'utilisateur dans l'évolution des services au public

Les médiathèques ne peuvent plus se contenter d'une stricte politique de l'offre quand la demande et les pratiques du public deviennent protéiformes. Si l'on additionne les souhaits de l'utilisateur concernant l'offre de services, nous obtenons un ensemble d'exigences souvent intenable : plus de places assises, plus d'heures d'ouverture, plus de temps pour le prêt, plus d'accès à Internet, plus de convivialité et des réponses immédiates à leurs questions. Les utilisateurs aspirent aussi à une offre personnalisée qui s'oppose à la logique d'une offre globale par la bibliothèque. L'une des pistes d'évolution envisageable dans le contexte budgétaire actuel des collectivités territoriales, consiste à co-créer les services avec l'utilisateur. Cette pratique existe de manière embryonnaire par exemple dans l'entretien de référence, la réponse à une recherche documentaire est co-construite avec l'utilisateur dans un jeu des questions-réponses, ou quand les commentaires écrits d'un cercle de lecture favorisent la découverte de livres par d'autres utilisateurs. En tout état de cause et comme le souligne Gérard Grunberg dans une interview à Livres Hebdo²⁵, il est temps de "construire une nouvelle relation au public".

Nous examinerons donc dans cette partie les modalités d'une co-création des services avec l'utilisateur, qu'il s'agisse de la modification de services existants ou de la création de nouveaux services.

1. Services liés au rôle culturel des bibliothèques

Pour placer l'utilisateur au cœur des activités culturelles de la bibliothèque, deux approches complémentaires sont possibles : d'une part favoriser l'appropriation de l'offre culturelle conçue par les professionnels, d'autre part permettre aux utilisateurs de créer eux-mêmes des animations.

²⁵ GRUNBERG Gérard. Interview de Gérard Grunberg. Livres Hebdo, 2006, n° 655, pp. 82-83.

Afin de faciliter l'appropriation des animations organisées par les bibliothécaires, il peut être envisagé d'organiser des actions en amont et en aval de l'évènement. Dès que les intervenants ou les sujets sont connus, nous pourrions proposer aux usagers des activités préparatoires: rédiger des critiques, faire des lectures à voix haute en amont, faire des dessins ou des créations plastiques en s'inspirant des documents. Un premier échange avec l'invité peut être initié à partir de ces premières créations. Celui-ci recevrait par courrier ou courriel les textes, les enregistrements ou les photos des activités préparatoires et réagirait comme bon lui semble. L'évènement serait prolongé par la diffusion sous forme de baladodiffusion de l'animation²⁶ avec des remarques ou des réactions des participants. La réalisation d'un film vidéo incluant les activités préparatoires et l'évènement constitue une autre manière de donner une suite à l'animation. Cette dernière peut en outre se poursuivre avec de nouvelles activités créatives ou d'échanges. Ces actions bénéficieront du soutien de la bibliothèque qui mettra tout en œuvre pour les valoriser à chaque phase de l'animation grâce à des expositions, à la publication d'une revue papier ou d'un blog.

Forte d'initiatives existantes, la bibliothèque de Mulhouse pourrait se saisir de cette piste pour créer une dynamique autour de sa manifestation littéraire **Tout Mulhouse Lit**. Il s'agirait ainsi de solliciter davantage le groupe de lecteurs à voix haute pour des lectures avant-programme comme cela a été esquissé cette année. Les lectures à voix haute pourraient être ponctuellement ouvertes à tous mulhousiens ayant déjà lu l'un des auteurs invités. Le travail préparatoire des classes de Lycée ou de Collège gagnerait à être valorisé lors d'une action destinée au tout public. Nous pouvons aussi très bien imaginer des ateliers d'écriture dans les différentes bibliothèques du réseau autour des livres des écrivains invités ou autour du thème. Les textes produits pourraient donner lieu à des lectures à voix haute. L'enjeu d'une multiplication d'actions avant l'évènement serait, à Mulhouse comme ailleurs, de mobiliser davantage d'adultes qu'actuellement. Les différents participants aux activités préparatoires constituent non seulement le public

²⁶ mise à disposition d'enregistrements sonores ou audiovisuels de l'animation qui peuvent être ensuite téléchargés sur son ordinateur puis transférés sur son baladeur numérique

potentiel de l'animation mais aussi les meilleurs promoteurs de l'évènement auprès d'autres adultes.

L'autre axe de développement de l'action culturelle en co-création avec l'utilisateur consisterait à lui donner la possibilité de s'exprimer grâce à la bibliothèque. Il ne s'agit pas seulement de prêter des espaces mais aussi d'apporter un support technique ou une aide personnalisée pour réaliser son animation. C'est le cas de la Bibliothèque 10 du réseau de la ville d'Helsinki où les utilisateurs disposent d'un studio de répétition pour créer et travailler leurs œuvres musicales²⁷. Le personnel reste à leur disposition pour les aider. Il y a enfin une scène pour que les utilisateurs puissent s'y produire. La bibliothèque du quartier d'Overvecht en banlieue d'Utrecht organise quant à elle des karaokés de lectures, c'est une scène ouverte à qui veut lire un texte, raconter une histoire ou dire un poème²⁸. Le karaoké est souvent lancé de manière impromptue en fonction des personnes présentes. Nous rejoignons ici des pratiques ressemblant au slam. Cette action rencontre un franc succès.

Il est probable que cette démarche de co-création soit particulièrement adaptée à un public adolescent. Ce dernier préfère être acteur d'activités qu'il crée lui-même plus qu'être consommateur de services proposés par des adultes. L'animation pourrait être le terrain idéal pour en faire des co-acteurs de la bibliothèque. Du choix des activités ou des intervenants en passant par la mise en œuvre, les bibliothécaires confieraient ainsi l'organisation d'une animation par et pour des adolescents. Dans cet esprit les hollandais de l'exercice de prospective Bibliotheken 2040²⁹ ont imaginé une bibliothèque pour enfants et adolescents : le laboratoire d'information. Ce ne sont plus des adultes qui conçoivent le contenu de la bibliothèque mais les enfants qui organisent, sélectionnent et mettent en valeur pour leurs copains l'information ou les documents qui les intéressent. Ils ont toute liberté pour danser leur plaisir de lecture ou encore dessiner pour exprimer ce

²⁷ KORHONEN Anne. De la bibliothèque hybride à la bibliothèque sans limites – la bibliothèque municipale de Helsinki dans la société ubiquiste, 2006, Paris [en ligne]. Paris: ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE, 2006. Disponible sur <<http://www.abf.asso.fr/IMG/doc/anne%20khoronen.doc>> (Consulté le 5.01.2007)

²⁸ Activité citée par Suzanne Rousselot dans sa présentation lors de la journée ABF Alsace sur "Bibliothécaires, quels services aux publics

²⁹ Site internet présentant la réflexion hollandaise Bibliotheken 2040 : <http://2040.bibliotheek.nl/web/startscreen.htm>

qu'ils ont ressenti à l'écoute d'une musique. Le concept de co-création est ainsi envisagé jusqu'au bout en confiant dès le départ à l'utilisateur la mise en œuvre de l'action culturelle.

En prolongement des clubs de lecture, les bibliothèques pourraient animer une communauté virtuelle de lecteurs. Comme le suggèrent Aurélie Godfroy et Albane Lejeune dans leur article sur le cercle invisible de lecture³⁰, les bibliothèques auraient tout à gagner en s'impliquant dans le bookcrossing ou passe-livre. Si l'offre documentaire est bien ouverte à tous les publics, il peut s'agir d'une amorce de lecture libérée de toutes les contraintes des bibliothèques (horaires, délais de prêt et absence d'anonymat). Le bookcrossing permettrait probablement à Mulhouse d'approcher des publics empêchés ou éloignés du livre présents dans sa population. Ces publics ne viennent pas à la bibliothèque pour différentes raisons: les bibliothèques ne sont pas faites pour eux, les bibliothèques n'ont pas ce qui les intéressent, les bibliothèques ne font pas parties de leur culture,... Le passe-livre comporte en outre une dimension ludique et encourage aussi la participation active des individus. Ces derniers peuvent simplement donner l'heure et le lieu de récupération puis de libération du livre sur le site Internet associé. La mise en ligne de commentaires ou d'autres formes de réactions autour de la lecture favorise aussi une appropriation créative autour des documents. Dans le même esprit, nous pourrions ouvrir les commentaires sur les notices du catalogue (Médiathèque de Dole³¹) ou sur les coups de cœur proposés sous forme de blog (Evrithèque³²) et enfin pourquoi ne pas gérer directement une communauté d'e-lecteurs³³ comme l'envisage le réseau des bibliothèques de Grenoble³⁴. Une autre approche consisterait à organiser l'échange de documents autour des dons: lors d'un rendez-vous défini les usagers pourraient amener les documents qu'ils souhaitent donner et choisir parmi ce que d'autres personnes pourraient apporter.

³⁰ GODFROY Aurélie, LEJEUNE Albane. Le cercle de lecture invisible: le bookcrossing et les bibliothèques. Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t.51, n°5, pp 58-62.

³¹ <http://www.dole.org/medias/medias.aspx?INSTANCE=exploitation>

³² <http://monnaie.mediathèque.free.fr/>

³³ A la manière de la communauté formée autour du site Zazieweb : <http://www.zazieweb.fr/index.php>

³⁴ GIRARD Hélène. Bibliothèques. Ce qu'Internet va changer. La Gazette des Communes, 2006, vol.31, n°1849, p 26.

Outre les usagers individuels, nous pourrions aussi faciliter l'appropriation de la bibliothèque par les différents partenaires. Au delà du prêt, de la location et de l'accueil d'expositions réalisées par des associations, la bibliothèque, collection ou espace, devrait pouvoir aussi être le point de départ de leurs actions culturelles et plus seulement un lieu à utiliser. Le bâtiment peut par exemple servir de modèle pour des dessinateurs ou de source d'inspiration pour des compositions de l'école de musique.

Les médiathèques ne devront pas être en concurrence ou en doublon avec des maisons de la culture, des centres culturels ou des maisons de jeunes et de la culture mais œuvrer en partenariat ou en complémentarité avec ceux-ci. D'ailleurs les publics ne se recoupent pas nécessairement, à la fois pour des raisons sociologiques et symboliques. L'enjeu pour la bibliothèque dans le domaine de l'action culturelle serait de prendre en compte le développement de la pratique de flânerie des Français qui viennent de plus en plus en bibliothèque sans projet préalable. Selon les enquêtes citées en première partie, ils semblent curieux et prêts à picorer dans une offre multiple d'autant plus facilement qu'elle sera participative. La médiathèque deviendrait ainsi un lieu culturel vivant non plus simplement un stock de documents. Dans cette pratique de flânerie, il devient encore plus crucial pour la bibliothèque d'être un point d'informations culturelles qui reflète et encourage toutes les pratiques culturelles. Ce qui lui permettrait de prendre toute sa place comme acteur de la cité. Les Champs libres à Rennes, qui regroupe un musée, un espace de vulgarisation scientifique et une médiathèque, est l'exemple d'une démarche aboutie ouvrant la voie à des activités culturelles croisées.

Placer l'utilisateur en tant que co-créateur de l'action culturelle comporte une dimension pédagogique qui prend tout son sens en complément des actions éducatives que doivent développer les bibliothèques.

2. Services liés au rôle éducatif des bibliothèques

Les bibliothèques françaises jouent déjà un rôle éducatif important dans le cadre de l'accueil de classe ou par exemple dans l'offre d'auto-formation concernant les langues. Cependant il reste des points à développer dans les missions éducatives plus individualisées en direction d'un public jeune ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie en direction d'un public adulte.

Pour la jeunesse, l'aide aux devoirs ou l'alphabétisation sont négligées en France. Celles-ci pourraient soit être réalisées en partenariat avec des associations soit directement par les bibliothécaires après une formation. Il peut aussi être envisagé d'encourager un tutorat entre usagers, c'est à dire entre deux jeunes ou entre un enfant et un adulte.

Il est tout à fait surprenant que les bibliothèques publiques françaises cessent soudain de jouer un rôle éducatif au-delà de l'adolescence. Dans ses principes directeurs, l'IFLA précise que "Tout au long de leur vie, les hommes doivent s'éduquer, que ce soit dans des institutions officielles, telles que les écoles, les collèges et les universités ou dans un contexte moins formel en relation avec leur métier et leur vie quotidienne". C'est pourquoi nous y retrouvons dans la liste des services aux adultes, la mission d'éducation permanente. Dans de nombreux pays, notamment anglo-saxons, les bibliothèques se préoccupent de la formation continue des adultes. Les **Ideastore** à Londres en sont un exemple. Outre le fait d'avoir abandonné l'appellation de bibliothèques, ces structures se revendiquent d'abord comme lieu gratuit de formation continue et d'activités culturelles puis présentent ensuite leur service classique de bibliothèque³⁵. L'offre de formation y est assez large: de la danse à la santé des enfants en passant par les langues, les arts créatifs ou l'informatique. Les médiathèques françaises ne peuvent plus se

³⁵ présentation en anglais de la philosophie des Ideastore: <http://www.ideastore.co.uk/index/PID/14> (consulté le 13/12/2006)

permettre d'ignorer l'évolution du marché de l'emploi. Afin de rester compétent dans leur métier ou de préparer un changement de carrière, les usagers ont de plus en plus besoin d'informations et de mises à niveau tout au long de leur vie professionnelle.

Dans le cadre de missions d'apprentissage destiné aux adultes, la bibliothèque favoriserait par exemple l'échange de savoirs entre usagers. Si elles existent, le partenariat avec des associations œuvrant dans ce domaine s'impose. En outre les bibliothèques peuvent, selon le contexte, proposer un programme éducatif pour les adultes. L'enjeu est de favoriser l'épanouissement de chacun et l'acquisition de savoir-faire ou de savoir-être à l'aide d'ateliers ou d'actions de formation. Apprendre à lire à voix haute ou chanter en public peut donner confiance pour s'exprimer en public dans un contexte professionnel. Pratiquer la peinture ou la photographie peut développer la créativité de chacun dans tous les domaines de sa vie. La maîtrise de l'informatique est aujourd'hui quasiment indispensable. Les bibliothèques ont intérêt à jouer un rôle majeur dans le domaine des TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) en proposant gratuitement un accès à un ordinateur et à Internet. Il ne s'agit pas seulement de mettre à disposition des machines mais de former, de familiariser et d'aider les usagers à utiliser ces technologies quels que soient les objectifs de l'utilisateur. La connaissance minimum des logiciels bureautiques, de messageries ou de navigation sur le web est la base des formations dans ce domaine, celles-ci mériteraient d'être élargie plus souvent à la retouche de photographies, la musique assistée par ordinateur, l'utilisation des appareils numériques (caméscopes, téléphones mobiles, assistants numériques, ...) de plus en plus complexes voire aux outils du web 2.0 (blog, wiki, réseaux sociaux virtuelles...).

En France, il existe un offre variée dans le domaine de la formation ou d'ateliers créatifs pour adultes via des organismes privés, des associations, des chaînes de magasins spécialisés (FNAC ou Cultura), des universités populaires ou des particuliers. Cependant l'accès à ces propositions est soit soumis à des conditions parfois restrictives soit payant. Fidèles à leurs missions de démocratisation

culturelle, les bibliothèques pourraient être le lieu d'un accès libre et gratuit à l'apprentissage tout au long de la vie. D'ailleurs l'offre de formation des bibliothèques devra se concevoir avec des partenaires quand ils existent. Il conviendra dans ce domaine de bien analyser le contexte afin d'identifier l'offre existante et les besoins. Il est à parier que dans un grand nombre de cas, l'offre n'est pas aussi importante que nous pouvions le présupposer.

Cet élargissement d'un rôle éducatif centré autour des enfants à la formation des adultes se fera selon les moyens dont disposera chaque bibliothèque. Un complément pourra être proposé en repérant, en validant, en acquérant si nécessaire, et en mettant à disposition des solutions d'e-learning (enseignement numérique à distance). Il ne faut d'ailleurs pas ignorer une offre libre et gratuite qui s'accroît dans ce domaine grâce à l'essor de sites web collaboratifs. Dans la mesure du possible, les usagers devront avoir le choix d'y accéder depuis chez eux ou depuis la bibliothèque. Les bibliothécaires resteront disponibles pour une aide technique et un accompagnement pédagogique sur place ou à distance. En effet il est reconnu que plus la technique est présente et sophistiquée plus le besoin de médiation humaine se fait sentir.

Comme l'évoque Gérard Grunberg lors d'une table-ronde³⁶ du congrès 2006 de l'ABF, les bibliothèques publiques seront probablement amenées à offrir des espaces numériques de travail comme le proposent de plus en plus les services communs de documentation des Universités. Les usagers aspirent à une continuité entre les activités réalisées dans les bibliothèques et les activités réalisées chez eux. Les services éducatifs proposés sous forme numérique cèleront un lien permanent entre les actions réalisées in situ et le domicile des usagers.

Pour encourager l'échange des savoirs, la bibliothèque pourrait créer des outils collaboratifs virtuels tels qu'un blog ou qu'un wiki. Les bibliothécaires modèreraient les apports trop contestables et ajouteraient des liens vers les

³⁶ Session 8 : La bibliothèque dans la cité : espace, actions culturelles, savoirs partagés. In ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE. Actes du Congrès 2006, Demain la bibliothèque, 2006, Paris [en ligne]. Disponible sur: <http://www.abf.asso.fr/article.php?id_article=674> (consulté le 20.11.2006)

ressources documentaires ad-hoc. Pourquoi ne pas envisager de donner des moyens d'auto-publication afin de mettre à disposition ces ressources sous forme papier ? Ces savoirs pourraient aussi être lus par des usagers pour devenir des fichiers sons téléchargeables sur un baladeur.

Les Pays-Bas imposent aux étrangers un niveau minimum de connaissance de la langue néerlandais et du pays s'ils veulent devenir hollandais. Les bibliothèques ont saisi cette opportunité pour proposer une auto-formation dans ce domaine. Comme les femmes d'immigrés sont astreintes elles-aussi aux tests si elles veulent acquérir la nationalité, elles sortent enfin plus régulièrement de leur maison et nouent des relations sociales dans les bibliothèques. Même s'il n'y a pour l'instant aucune obligation en France, les bibliothèques ont un rôle à jouer dans la socialisation des étrangers à travers une offre de service similaire ou avec des cercles de discussion comme c'est pratiqué aux Etats-Unis à la Bibliothèque Publique de Hennepin³⁷ (Minnesota, Etats-Unis d'Amérique). Eu égard à l'accroissement récent du nombre de primo-arrivants, la Bibliothèque Grand Rue de Mulhouse aurait peut-être intérêt à proposer ce type d'action. Elle serait le complément idéal de l'offre d'auto-formation et de l'accueil personnalisé de groupes en requalification professionnelle. C'est probablement l'un des moyens pour Mulhouse d'attirer les adultes d'origines étrangères qui sont généralement peu présents dans les bibliothèques françaises. En développant des actions éducatives de ce type et en étant un lieu ressource pour toutes questions pratiques les concernant, les bibliothèques n'apparaîtraient peut-être plus à leurs yeux comme des lieux inaccessibles d'un point de vue culturel et symbolique.

Assurer un rôle éducatif tout au long de la vie des citoyens est un service clé du développement des bibliothèques publiques. Il permet d'accompagner l'utilisateur dans une partie importante de sa vie privée et professionnelle, dès l'enfance et jusqu'à la retraite. En France, les médiathèques devront améliorer ou construire un partenariat avec les différents acteurs éducatifs, de l'école maternelle aux organismes de formation pour adultes en passant par les associations. Cette

³⁷ Vous trouverez sur le site Internet de la Bibliothèque Publique Hennepin, l'ensemble des services destinés aux immigrés: http://www.hclib.org/pub/info/Outreach/recent_immigrants.cfm (consulté le 13/12/2006)

mission participe au rôle social que les bibliothèques publiques françaises doivent renforcer.

3. Services liés au rôle social des bibliothèques

C'est en dépassant la stricte optique d'une offre de services conçue uniquement par les bibliothécaires que les médiathèques joueront pleinement leur rôle social. L'enjeu est d'encourager la socialisation à travers des services non-documentaires qui seraient autant de lieux ou de moments pour rencontrer, connaître et partager avec d'autres usagers. Il pourrait être utile d'aménager systématiquement des espaces conviviaux comme un café (ou un coin-café en cas de problème de place) ou des espaces informels intermédiaires entre l'intérieur et l'extérieur de la bibliothèque. L'existence de tels espaces de parole remet en cause la conception de la bibliothèque comme lieu du silence.

L'accroissement important de l'usage sur place et sans emprunt dans les bibliothèques correspond à un usage social différent. La bibliothèque est de moins en moins un lieu où l'on ne fait que passer pour échanger des documents et quelques mots avec des usagers ou avec les bibliothécaires. Il semble donc nécessaire de repenser les espaces en fonction des usages sur place et des services à développer. Cette évolution des espaces est nécessaire pour les trois missions essentielles de la bibliothèque mais elle est primordiale pour la mission sociale. En effet une nouvelle organisation des espaces aux publics sera un élément déterminant non seulement dans l'appropriation des documents mais surtout dans l'accueil et la participation des usagers aux services non-documentaires. Ce n'est plus le document qui est le centre de la bibliothèque mais c'est l'utilisateur. Pour répondre à l'essor de l'usage sur place, il faut bien sûr offrir davantage de places assises soit pour un usage individuel soit pour des usages collectifs (travail ou activité en groupe). Le nombre d'espaces de travail individuel ou en groupe doit être augmenté. Nous pourrions aussi mettre à disposition pour des groupes

constitués et des associations des salles polyvalentes ou des salles de conférences. Comme cela existe dans les bibliothèques anglo-saxonnes et à l'image de la prospective tracée par Jean-François Jacques dans son scénario Futur³⁸, les médiathèques accueilleraient les bornes automatiques de services divers comme La Poste, la SNCF, la sécurité sociale et les services publics locaux. Les bibliothèques anglo-saxonnes offrent systématiquement une aide juridique, une aide pour la déclaration d'impôts et mettent à disposition l'ensemble des formulaires administratifs. Ces services sont d'autant plus faciles à offrir aujourd'hui grâce à l'essor de l'e-administration (administration électronique). Pourquoi ne pas disposer par ailleurs systématiquement d'un coin Nurserie voire d'une garderie pour les familles ou des espaces ludiques pour les enfants?

Dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique et en lien avec les formations aux TIC, les médiathèques pourraient prêter des appareils numériques: e-books, baladeurs, appareils photo, caméscopes et pourquoi pas des ordinateurs portables. Il s'agit de favoriser l'accès à ses appareils pour les plus défavorisés ou les usagers qui connaissent des difficultés économiques. Ces appareils pourraient être mis à disposition avec des contenus numériques. Des bibliothèques publiques américaines pratiquent déjà le prêt de e-books (livres électroniques) ou de baladeurs MP3³⁹. En France, des départements mènent déjà des initiatives dans ce sens en prêtant des ordinateurs portables aux collégiens. La mise en œuvre d'une telle suggestion devra s'inscrire dans le cadre d'une politique globale de la collectivité dont dépend la bibliothèque.

Les élus de Ede-Wageningen⁴⁰ (Pays-Bas) ont donné comme première mission à la bibliothèque d'être le lieu de rencontre pour la cité. Dès que l'on entre dans le bâtiment, nous sommes dans un amphithéâtre qui est animé très régulièrement entre midi et deux avec des lunch-concerts et des réunions politiques s'y tiennent aussi en soirée. Il ne s'agit pas de prendre parti mais d'être un lieu de débat autour de la vie publique. Grâce à son image de lieu neutre et gratuit, les bibliothèques

³⁸ JACQUES Jean-François. Futur. Bibliothèque(s), n°26/27, 2006, pp 94-98.

³⁹ MP3 est l'abréviation de MPEG-1/2 Audio Layer 3 qui est un format de fichier numérique destiné à compresser le son pour faciliter sa circulation sur Internet.

⁴⁰ point de vue des bibliothécaires rapporté par Suzanne Rousselot dans sa présentation lors de la journée ABF Alsace sur "Bibliothécaires, quels services aux publics"

peuvent facilement s'emparer de cette mission en mettant à disposition une salle pour tous les acteurs de la vie locale. En tant que lieu d'information sur la vie locale, la bibliothèque devra aussi en faire connaître et valoriser les activités sociales de son bassin de vie. Il peut s'agir par exemple d'établir un répertoire des associations et de mettre en avant leurs actions. Comme pour les services éducatifs, c'est une nouvelle occasion pour les médiathèques d'accompagner les usagers dans une partie importante de leur vie.

Nous ne pouvons plus nous contenter d'être un simple espace de brassage social potentiel mais une attitude plus offensive dans ce domaine est indispensable. C'est pourquoi une optique de co-création des services est une des réponses possibles. En effet la participation des usagers permettrait une acculturation entre usagers ainsi qu'entre usagers et bibliothécaires. L'échange et la connaissance réciproque sont des puissants leviers pour vivre ensemble. Les bibliothèques anglo-saxonnes abordent cette question sous l'angle de la valorisation des communautés ou des expériences exemplaires. La Bibliothèque Publique de Birmingham (Grande-Bretagne) collecte et promeut ainsi les expériences d'intégration chez des enfants d'immigrés⁴¹. Afin de prévenir le repli communautaire, les médiathèques françaises pourraient donner une visibilité à toutes les cultures représentées dans son bassin de vie à travers des actions prises en charge par les usagers. Il peut s'agir d'actions culturelles, de moments festifs ou d'actions éducatives comme l'échange de savoirs menées par ceux qui disposeraient des compétences. L'objectif est de provoquer le plus possible de rencontres entre les différentes cultures afin de favoriser la compréhension d'autrui. Pour les personnes qui n'ont pas changé de territoire, ces différentes actions de la bibliothèque sont une porte ouverte sur l'extérieur ainsi que sur l'altérité. Dans un univers mondialisé traversé de flux migratoires, l'apprentissage de cette capacité d'ouverture aidera tout un chacun à mieux appréhender un monde métissé. La prescription du professionnel qui représente l'institution n'est pas suffisante. La co-création des activités est donc fondamentale afin que chacun puisse s'approprié par lui-même la culture de l'autre tout en ayant

⁴¹ Page de la Bibliothèque consacrée à ce sujet:
http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT_ITEM_ID=9513&CONTENT_ITEM_TYPE=0&MENU_ID=5249 (Consulté le 13.12.2006)

les moyens de faire connaître la sienne. Elle facilitera ainsi les rencontres interpersonnelles plus propices à la compréhension mutuelle.

Pour permettre de socialiser tous les habitants, y compris les étrangers qui ne parlent pas encore ou mal le français, la bibliothèque devrait pouvoir accueillir et organiser des services pour ces publics. Dans la plupart des bibliothèques américaines, un accueil est proposé dans les langues les plus représentées dans leur ville. Nous y trouvons souvent des cercles de discussion en anglais afin de contribuer de manière informelle à son apprentissage. A l'instar d'autres bibliothèques anglaises, la bibliothèque publique de Birmingham propose des collections et des services spécifiques pour les réfugiés et les demandeurs d'asiles⁴². Eu égard à sa forte proportion d'immigrants, notamment de primo-arrivants, il serait légitime que la bibliothèque de Mulhouse s'engage dans des actions spécifiques en direction de ce type de public au-delà de l'offre d'auto-formation en langues. Il peut s'agir d'un accompagnement personnalisé après l'inscription non seulement pour trouver ou choisir des documents mais aussi pour aider des usagers sur place à utiliser les différents services. Une médiation hors les murs en partenariat avec des associations de quartier est une approche à ne pas négliger par les bibliothèques mulhousiennes. Ce rôle d'intermédiaire pourrait être confiée aux usagers qui fréquentent déjà la bibliothèque: les inciter à raconter les livres ou autres documents qu'ils ont aimé autour d'eux puis les prêter en expliquant qu'ils viennent de la bibliothèque. A la manière du bookcrossing évoqué plus haut, il est tout à fait envisageable d'organiser une circulation de documents via ces usagers sans passer par la bibliothèque. Le statut des ces usagers relais s'approcherait de celui d'une collectivité avec des délais de prêt et un nombre de documents différents. Ils restent responsables des documents mis à leur disposition. L'enquête du Credoc montre d'ailleurs que le prêt par délégation s'est fortement développé ces dernières années. Ces usagers relais pourraient bénéficier de la gratuité, de conditions de prêt plus souple, voire d'un accès à la bibliothèque en dehors des heures d'ouverture au public, d'un accueil personnalisé en échange

⁴² Page du site Internet de la bibliothèque de Birmingham qui présente ces services:
http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT_ITEM_ID=13826&CONTENT_ITEM_TYPE=0&MENU_ID=11652&EXPAND=5359 (Consulté le 13.12.2006)

de leur engagement. Ce dernier pourrait faire l'objet d'une formalisation écrite, une charte, comme cela peut exister avec les bénévoles.

Ces usagers seraient aussi les parrains de nouveaux usagers venant utiliser ou s'inscrire à la bibliothèque. Comme le suggère Jean-François Jacques dans son article *Futur*⁴³, le parrain accompagnerait le nouveau lors de ses premières visites. Il présenterait le fonctionnement des services et l'organisation des collections. Les nouveaux usagers sauront qu'ils peuvent s'adresser à eux pour les aider dans leurs premiers pas. Les bibliothécaires seront sollicités dès que cela est nécessaire pour des questions, des recherches ou des aides sur des points plus complexes. En dehors de ces usagers relais, d'autres abonnés de la bibliothèque pourraient s'investir dans ce type d'action. Outre la satisfaction d'être utile, nous devons aussi trouver différentes manières de remercier les parrains, soit à l'aide d'avantages financiers (réduction sur les abonnements, gratuité de certains services,...), soit à l'aide d'avantages symboliques (plus de documents ou délais de prêt, accueil en dehors des heures d'ouverture classique,...). Après un travail de réflexion et de formalisation préalable, cette action pourrait d'abord être testée avec quelques usagers.

Le rôle social des bibliothèques se situe aussi dans l'aide aux personnes à la recherche d'un emploi. S'ils se développent, les espaces emploi et formation sont encore peu nombreux dans les bibliothèques françaises. Le service se limite le plus souvent au regroupement de documents et d'informations pour aider les chômeurs mais l'aide personnalisée plus active est quasi-inexistante au prétexte que c'est le rôle de l'ANPE. Même si les bibliothèques ne remplaceront pas cette dernière, il peut être utile qu'elles soient un relais plus efficace entre les chômeurs qui fréquentent la bibliothèque et les différents acteurs susceptibles de les aider. Nous pourrions par exemple accueillir des permanences d'associations ou de l'ANPE. Dans certaines communes, il n'y a pas d'antenne ANPE ou de point d'accueil de différents services publics. La bibliothèque est très souvent le seul lieu public assez largement ouvert et constitue donc un point idéal pour offrir ce type

⁴³ JACQUES Jean-François. *Futur. Bibliothèque(s)*, 2006, n°26/27, pp 94-98.

d'informations. Il existe par exemple déjà des Points d'Information Jeunesse dans des bibliothèques ou à proximité. Comme pour les usagers relais, nous pouvons aussi envisager une entre-aide entre les personnes à la recherche d'un emploi qui aurait pour ancrage la bibliothèque. Des associations dont c'est la mission accompagneraient ce type de démarche et utiliseraient de la bibliothèque comme espace de rencontre entre chômeurs. Les médiathèques deviendraient ainsi un lieu de socialisation parmi d'autres pour ces publics en difficultés. Ce type d'action favorise à sa manière le brassage des publics.

Les services en ligne assureront la continuité du lien social entre les activités réalisées dans la bibliothèque ou dans les structures partenaires et les usagers. Dans l'esprit d'interopérabilité du web 2.0, les usagers devront pouvoir utiliser les ressources documentaires de la bibliothèque pour proposer des services dérivés non-payant : récupérer les données catalographiques pour présenter ses coups de cœur sur son blog ; disposer d'une bibliographie évolutive sous forme de flux RSS pour alimenter un wiki sur ce domaine ; pouvoir (re)regarder, (ré)entendre et partager avec ses amis sous forme de fichiers numériques les animations de la bibliothèque. Les usagers co-crèreront ces services en apportant leur contribution grâce aux commentaires, à leur propre expertise dans un domaine ou à la recherche effectuée dans leurs propres réseaux sociaux. Dans une optique collaborative dépassant le cercle des experts, leur participation aux services de questions / réponses peut être envisagée. Cela nécessitera une modération afin d'éviter une dérive du type forum.

A l'image des bénévoles qui sont souvent l'ancrage d'une bibliothèque dans leur village, les usagers co-crèateurs des services pourraient être un puissant relais de médiation et d'accompagnement vers les services. En tant qu'individu vivant dans leur village, les bénévoles sont non seulement en contact étroit avec beaucoup de ses habitants ou de la vie associative mais ils donnent aussi un visage humain et proche de la bibliothèque. Ils seront donc les mieux placés pour donner une autre vision de la bibliothèque auprès d'un public qui ne la fréquente pas encore. Pour les usagers co-crèateurs dont le statut sera proche de celui des bénévoles, la

médiathèque devient un espace de participation à la vie sociale qui leur apporte une satisfaction personnelle et les valorise auprès des autres citoyens. Participer aux activités d'une bibliothèque contribue à la socialisation des bénévoles, par ricochet aux usagers co-créateurs, et donne dans certains cas un sens à leur vie. Cet aspect du rôle social des bibliothèques qui prend une nouvelle dimension en offrant à tous la possibilité de contribuer au fonctionnement de la bibliothèque.

Nous ne devons plus nous interdire de faire des choses sous prétexte qu'elles existent ailleurs dans la commune: a-t-on mesuré l'impact de l'existant et la vivacité de l'association qui propose ce service? Nous pouvons bien sûr construire un partenariat pour nous soutenir mutuellement. Par ailleurs, reproduire dans la bibliothèque un service existant ne touchera pas forcément le même public. Il n'y aura pas forcément de concurrence. Cela peut se justifier dans le cadre d'un projet global sur l'établissement afin d'avoir une cohérence sur les services proposés à la bibliothèque.

La question de l'amplitude des horaires d'ouverture devra être posée sans quoi toute offre de services serait moins efficace ou pas du tout pertinente si elle ne peut être accessible que dans un nombre trop restreint de cas. La dimension sociale des heures d'ouverture est indéniable. Ainsi les bibliothèques qui proposent une ouverture en soirée ou le dimanche constatent qu'elles accueillent alors un public différent qui ne vient pas à d'autres moments⁴⁴. Dans la mesure des moyens humains et financiers existants, l'embauche d'étudiants ou de vacataires est à envisager. Même le recours à des volontaires, comme cela existe très souvent aux Etats-Unis, ne doit pas non plus être écarté. Ils devront bien sûr être encadrés par des professionnels. Dans ce cas, les missions et les tâches des bénévoles et des professionnels doivent être clairement délimitées afin d'éviter tout malaise ou malentendu.

⁴⁴ atelier 12 - Une bibliothèque en phase avec la société : les horaires d'ouverture en question sur les horaires lors du Congrès 2006 de l'ABF

Dans le droit fil des réflexions de Christopher Batt sur les bibliothèques publiques britanniques au XXI^{ème} siècle⁴⁵, la nouvelle bibliothèque serait avant tout fondée sur un réseau humain collaborant autour d'activités culturelles, éducatives et sociales. Chacun pourra participer et apporter sa contribution. Cette révolution des services aux publics implique un accompagnement du changement à différents niveaux, du point de vue des élus, des cadres des bibliothèques et de l'ensemble des personnels.

⁴⁵ BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION, BRITISH COUNCIL, GOETHE INSTITUT. Regards croisés et perspectives, bibliothèques publiques en Europe : actes du colloque à Paris, les 5 et 6 novembre 1998. Paris: Editions de la Bibliothèque, 2000, 221 p. (BPI en actes)

Evolution des services en bibliothèques publiques, accompagner le changement

L'évolution des services en bibliothèques publiques comporte trois enjeux : premièrement l'enjeu démocratique qui engage les élus à réfléchir au changement de place et de fonction de la bibliothèque dans la cité ; deuxièmement l'enjeu du management qui engage les directeurs ou les équipes de direction à définir une nouvelle approche dans la gestion et la prospective concernant leur établissement ; troisièmement l'enjeu des compétences qui engage le personnel dans un changement important de perspectives quant à leurs pratiques professionnelles.

1. Accompagner l'évolution des services en bibliothèques publiques: l'enjeu démocratique

Les premières personnes à convaincre de l'évolution des usages sont les élus, notamment la transformation du modèle de bibliothèques d'habitues vers une bibliothèque aux usages de plus en plus diversifiés. Nous pouvons bien sûr nous appuyer sur les enquêtes nationales et sur les études menées dans des grandes structures comme Lyon ou Marseille. L'idéal serait de réaliser des enquêtes de population qui permettraient d'avoir un état des lieux correspondant à son propre contexte. En tout état de cause, il est peu probable que les élus soient insensibles à l'évolution des bibliothèques comme espace social capable de toucher 40% et plus de la population.

Les médiathèques sont confrontées à une offre culturelle démultipliée. En effet il y a de plus en plus de structures publiques à caractère culturel (musées, bibliothèques, salles de spectacle). Le secteur marchand n'est pas en reste avec le développement de grandes surfaces du livre ou de multiplexes en cinéma. En outre

les contenus disponibles augmentent sans cesse avec plus de livres publiés, plus de magazines en kiosque ou la diversification d'une offre gratuite de périodiques sans oublier bien sûr la profusion d'informations proposées sur Internet.

Comme nous l'avons montré dans la première partie, l'évolution des usages et des attentes du public est telle qu'il devient difficile de définir l'offre de service des bibliothèques. Si l'on élargit un peu ce constat en analysant les pratiques et les demandes en matière culturelle, nous constatons que les citoyens deviennent de plus en plus exigeants et insaisissables. Exigeants parce que l'usage nomade est l'eldorado promis à chacun: accéder partout à tous les contenus grâce des appareils mobiles de plus en plus sophistiqués et polyvalents. Les baladeurs musicaux numériques dits MP3 se banalisent permettant d'écouter partout musique ou contenus sonores de toute sorte. Le téléphone mobile intègre presque systématiquement cette fonction avec en outre la possibilité de regarder des images en direct ou en différé. Insaisissables parce que leur demande est paradoxale entre un besoin de liberté pour flâner dans les espaces culturels et un besoin de personnalisation de la relation au service. Nous assistons par ailleurs à une évolution de la médiation qui s'affranchit des institutions ou des autorités intellectuelles pour basculer vers le quidam grâce aux blogs et aux communautés virtuelles.

Si le contexte devient plus complexe, l'enjeu des bibliothèques reste bien de poursuivre la démocratisation culturelle même si les modalités d'appropriation culturelle ont évolué. Les services publics continueront à être des lieux libres et gratuits pour accéder à une offre culturelle vivante et la plus large possible. Entre le renouvellement de plus en plus rapide des documents édités et l'expansion de l'information numérique, les bibliothèques basculent vers la gestion de flux de contenus plus que de collections stables. Au regard de ces changements, les fonctions de médiation, d'accompagnement et de sélection des bibliothèques se trouvent confortées. L'écueil à éviter serait d'abandonner aux services marchands l'offre culturelle récente ou populaire et de se laisser enfermer dans des missions strictement patrimoniales: achat et conservation des œuvres jugées majeures.

L'amélioration de l'accueil dans les locaux de la bibliothèque est l'un des axes prioritaires. Il s'agit de proposer des espaces et des services plus en adéquation avec l'évolution des usages. L'autre axe prioritaire est l'accroissement d'une offre numérique en phase avec les changements de perspective d'Internet, c'est à dire le web 2.0. Les services numériques des médiathèques ont tout intérêt à devenir plus participatifs et ouverts à la réutilisation de leurs données par les internautes.

Cependant nous devons garder à l'esprit que l'accès strictement numérique reste une utopie face aux personnes non-équipées ou dont les équipements se renouvellent lentement. En outre les outils numériques (objets, logiciels ou sites Internet) sont loin d'être si faciles à utiliser. Les usagers sont souvent démunis face à l'un ou l'autre de ces outils. De surcroît, l'innovation perpétuelle dans ce domaine rend fragile les apprentissages que l'on peut faire. Le service public aura encore un rôle important de lutte contre la fracture numérique pour les personnes qui ne savent pas se servir de ces outils ou qui ne savent pas trouver facilement des informations. Les médiathèques continueront aussi à être des acteurs de l'alphabétisation numérique pour les personnes en difficultés économiques ou sociales.

Les médiathèques ont par ailleurs un rôle à jouer dans le cadre des politiques éducatives et sociales de leur collectivité. Pour des raisons sociales et économiques, les collectivités territoriales se préoccupent de plus en plus de l'employabilité du citoyen. Or celle-ci dépend de la capacité d'adaptation et de formation de celui-ci. Au-delà du partenariat bien établi avec l'Education Nationale, l'enjeu est de s'inscrire comme l'un des maillons de la formation continue des adultes grâce à une offre de services telle que nous l'avons évoqué lors de la deuxième partie. Il en va de même concernant les politiques sociales. En effet une majorité des actions de lecture publique participe de la vie sociale et pourrait s'inscrire plus explicitement dans des logiques de socialisation, de réinsertion et d'épanouissement du citoyen. Les priorités de la bibliothèque dans ce domaine pourraient être reliées aux priorités énoncées dans les politiques sociales de la tutelle. Les bibliothèques publiques gagneront en visibilité et en crédibilité

tant pour les citoyens que pour les élus si elles sont en mesure de s'inscrire à chaque moment de la vie du citoyen et plus seulement pour ses loisirs. La mission sociale ne serait plus marginale dans nos activités.

Face aux bouleversements en cours, nous ne pouvons plus nous contenter d'une logique gestionnaire ou de développement classique du réseau de bibliothèques par ajouts de bâtiments ou de services en fonction des moyens humains et budgétaires accordés. Désormais, il devient crucial de mettre en place une logique d'espaces et de services adaptés au contexte de chaque médiathèque. Ce qui implique que chaque bibliothèque pourra être très différente au sein d'un réseau. Il ne devra plus être question de cloner le même type d'offre d'une bibliothèque à l'autre. Ainsi la desserte du territoire devrait s'appuyer autant sur les bâtiments que sur les services qui n'ont pas besoin d'être localisés en particulier certains services non-documentaires. L'un des enjeux politiques sera de trouver l'articulation des deux qui correspond le mieux à son contexte. Par exemple la coordination des actions en direction des personnes âgées pourrait s'effectuer soit à partir de la bibliothèque départementale ou de la bibliothèque principale d'une agglomération soit à partir d'une médiathèque intercommunale. Des services comme la formation des usagers gagneront à être pris en charge par le niveau le plus élevé car il est probablement plus efficace de recenser les besoins et d'organiser sur un territoire assez large des actions dans ce domaine. Le niveau départemental ou intercommunal est plus pertinent pour le coordinateur qui pourra plus facilement faire coïncider les besoins exprimés avec les compétences disponibles pour y répondre. Cependant comme chaque territoire est différent du voisin, il lui reviendra d'organiser la réponse appropriée à chaque type de services qu'il souhaite offrir à ses habitants. La définition de ces services devra bien sûr tenir compte des partenariats existants ou possibles sur la zone géographique à desservir. Se doter d'une vision territoriale permettra de s'affranchir plus aisément d'une vision de la lecture publique restreinte aux usagers présents dans les locaux de la bibliothèque et aux usagers fantasmés par les professionnels.

Dans la phase de transition, nous ne devons plus nous interdire d'expérimenter et ou de proposer des services qui n'auront pas forcément une durée de vie très longue. Les médiathèques montreront ainsi qu'elles peuvent être des lieux d'innovation et porteur d'une image dynamique des services publics.

Il y a une révolution culturelle à mener sur l'image des médiathèques tant en direction du public non-usager⁴⁶ qu'en direction des élus. Le plus souvent, elles sont considérées comme des magasins d'imprimés destinés à être empruntés avec dans le meilleur des cas le prêt d'autres supports et quelques animations culturelles. L'ensemble des autres activités est relativement invisible, que ce soit l'accueil de classes, la consultation sur place de document, l'aide aux devoirs ou encore la mise à disposition d'ordinateurs. L'explosion de l'univers numérique autour d'Internet déprécie considérablement l'image des médiathèques. Dès lors il devient indispensable de promouvoir la bibliothèque comme espace culturel, éducatif et social. Comme le souligne Anne-Marie Bertrand dans *La bibliothèque dans l'espace public*⁴⁷, la dimension politique des bibliothèques est sous-estimée. Cette dernière doit reprendre toute sa place dans le contexte de transition que nous vivons. La mise en place de services non-documentaires est l'un des axes susceptibles de déplacer le regard porté sur les médiathèques. Ce changement de regard pourrait s'opérer en proposant des services inattendus en bibliothèques mais pleinement utiles aux citoyens tels que des formations sur des aspects pratiques de la vie quotidienne ou l'apprentissage des langues pour les immigrants.

C'est l'un des enjeux du management que de modifier cette image et de contribuer à la mise en place de plan de développement de la lecture publique correspondant à ce nouveau contexte démocratique.

⁴⁶ L'enquête Crédoc montre que les usagers qui fréquentent qu'ils soient inscrits ou pas répondent majoritairement que la bibliothèque est un lieu culturel

⁴⁷ BERTRAND Anne-Marie. La bibliothèque dans l'espace public. Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français, 1998, n°180. Cité dans DURAND Jean-Pierre, PEYRIERE Monique, SEBAG Joyce. Bibliothécaires en prospective. Ministère de la Culture et de la Communication, Département des études et de la prospective, 2006, 197 p. (Les Travaux du DEPS) ISBN 2-11-094283-5. Disponible sur: <http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/td/bibliothecaires/somm_bibliothecaires.pdf> (Consulté le 8.12.2006)

2. Accompagner l'évolution des services en bibliothèques publiques: l'enjeu du management

Dans les scénarios d'évolution tracés par Jean-Pierre Durand, Monique Peyrière et Joyce Sebag dans l'étude *Bibliothécaires en prospective*⁴⁸, le métier de directeur de médiathèque est le seul qui sera bouleversé quels que soient les changements qui interviendront. Ils font l'hypothèse "que les managers de médiathèque, de bibliothèque ou de Bibliothèques Départementales de Prêt (BDP) seront de moins en moins des bibliothécaires et de plus en plus des stratèges, des communicateurs, voire pour ceux qui ne sauront pas déléguer cette fonction, des gestionnaires du personnel". Les auteurs ajoutent en note que cela sera probablement le cas dans de nombreuses institutions culturelles ou de formation. Dans son billet *Skills for 21st Century Librarian*⁴⁹, dont une partie est traduite en français sur le blog Klog⁵⁰, Meredith Wolfwater dresse la liste de quelques compétences pour l'avenir du métier de bibliothécaires dont la majorité relèveront du management: capacité à étudier et évaluer les services d'une bibliothèque ; capacité à étudier et évaluer les besoins des usagers ; faire du management par projet ; capacité à promouvoir les idées et les services de la bibliothèque. L'un des premiers symptômes est le changement d'appellation de certains directeurs de BDP qui deviennent des directeurs du livre et de la lecture pour leur département.

A partir d'une connaissance précise du contexte local et au-delà (population, pratiques culturelles et sociales, politique,...), leur mission sera de construire avec les élus, les agents et les usagers des projets de lecture publique susceptibles de s'adapter aux évolutions propres à leur bassin de vie. Il s'agira de résoudre la quadrature du cercle entre les attentes très diversifiées des usagers, les enjeux

⁴⁸ DURAND Jean-Pierre, PEYRIERE Monique, SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective*. Ministère de la Culture et de la Communication, Département des études et de la prospective, 2006, 197 p. (Les Travaux du DEPS) ISBN 2-11-094283-5. Disponible sur: <http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/tdd/bibliothecaires/somm_bibliothecaires.pdf> (Consulté le 8.12.2006)

⁴⁹ WOLFWATER Meredith. *Skills for 21st Century Librarian* [en ligne]. Blog Information Wants to be free. Disponible sur: <<http://meredith.wolfwater.com/wordpress/index.php/2006/07/17/skills-for-the-21st-century-librarian/>> (consulté le 05.12.2007)

⁵⁰ VAISSAIRE Clotilde. *Compétences du bibliothécaires du 21ème siècle* [en ligne]. Blog Klog. Disponible sur: <<http://klog.hautetfort.com/archive/2006/07/20/competences-du-bibliothecaire-du-21eme-siecle.html>> (Consulté le 05.12.2006)

politiques des élus, les compétences du personnel et les moyens financiers. Dans ce domaine, les directeurs et les cadres des bibliothèques poursuivent leurs missions d'aide à la décision et de mise en œuvre des politiques de lecture publique. Cependant nous ne pouvons pas exclure qu'ils soient amenés à rechercher des financements au-delà des moyens accordés par la tutelle directe, notamment dans le cadre de projets réunissant plusieurs collectivités territoriales. L'utilisation du statut très récent d'EPCC (Etablissement Public de Coopération Culturelle) prouvera probablement son utilité à ce niveau d'autant qu'il vient d'être assoupli. Selon le site Intercommunalités, les EPCC⁵¹ combinent deux points forts qui manquent actuellement aux établissements culturels: la possibilité d'institutionnaliser le partenariat entre collectivités et un mode de gestion adapté à la spécificité culturelle. Les EPCC bénéficient d'une vraie autonomie et d'une plus grande souplesse de gestion que les structures publiques actuelles qui sont en régie directe. Ce statut est peut-être aussi une manière de se défaire des lenteurs administratives classiques d'une collectivité qui freinent souvent les changements à mettre en œuvre.

L'un des enjeux important du management dans les années à venir est d'accompagner l'évolution des territoires et des services qui y sont rendus. La mise en réseau des bibliothèques via les intercommunalités ou les départements devrait faire partie des missions prioritaires. Les plans de lecture publique des Bibliothèques Départementales de Prêt, notamment celui du Haut-Rhin donnent un exemple de maillage possible du territoire:

- des médiathèques intercommunales pour des bassins de vie d'environ 10 000 habitants
- soit des bibliothèques relais en réseau avec la médiathèque intercommunale la plus proche, soit le bibliobus pour les publics empêchés ou des communes trop éloignés des médiathèques
- la BDP qui assure la péréquation de l'offre de services pour tous les haut-rhinois, prend en charge des services utiles au réseau (formation, animation, informatique documentaire, conseils)

⁵¹ <http://www.adcf.asso.fr/competence/document1690.htm>

Dans ce schéma, il est prévu d'établir une convention particulière pour chaque grande agglomération haut-rhinoise qui partira de l'analyse du contexte pour définir la répartition des moyens et des missions que chacun mettra au service de la lecture publique. Force est de constater que les agglomérations françaises qui prennent en charge la compétence de lecture publique se trouvent dans des situations similaires aux Départements, c'est à dire la mise en réseau d'équipements très disparates, la difficulté à créer une coopération entre élus et entre professionnels dans ce domaine, et la nécessité d'élaborer des plans de développement. Les réseaux d'agglomération se construiront comme pour les BDP sur la mutualisation de services plus que sur les collections.

Le défi du management sera de passer à une vision stratégique de l'offre de lecture tenant compte de l'articulation des réseaux et des services qui soit en adéquation avec son contexte. S'il revient aux élus de définir quelle collectivité est la mieux placée pour mettre en œuvre tel ou tel service, en revanche il est de la responsabilité du management d'avoir une réflexion prospective sur la desserte globale du territoire, espaces, documents et services, et de faire des propositions qui puissent s'adapter ou évoluer. En effet, il faut désormais tenir compte des changements susceptibles d'intervenir tant au niveau du contexte que des pratiques des usagers.

L'autre enjeu important du management dans les années à venir est d'accompagner l'évolution des compétences présentes dans les médiathèques. En effet, le cœur du métier de bibliothécaire, c'est à dire selon la synthèse de l'étude *Bibliothécaires en prospective*⁵² "développer des politiques documentaires aptes à satisfaire des publics diversifiés", subira de profond bouleversement au profit de fonctions orientées davantage vers les publics que vers les collections, avec une grande diversité des missions exercées. Il sera de la responsabilité du management d'identifier les compétences nécessaires aux changements des missions et des

⁵² DURAND Jean-Pierre, PEYRIERE Monique, SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective*. Ministère de la Culture et de la Communication, Département des études et de la prospective, 2006, 197 p. (Les Travaux du DEPS) ISBN 2-11-094283-5. Disponible sur: <http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/tdd/bibliothecaires/somm_bibliothecaires.pdf> (Consulté le 8.12.2006)

services proposés par les bibliothèques. Eu égard à la probable évolution continue des bibliothèques, nous devrions suivre les recommandations énoncées dans *Bibliothécaires en prospective*⁵³: recruter plutôt des agents disposant d'une solide culture générale et d'une bonne capacité d'adaptation que des agents disposant de connaissances bibliothéconomiques pointues. Ces dernières peuvent s'acquérir en cas de besoin. Il est peut-être temps d'en tenir compte dans les recrutements à venir. Le management devra accompagner la disparition de l'unicité du métier pour le personnel en poste à l'aide de formations et par une refonte des organigrammes. Les difficultés actuelles rencontrées dans la gestion d'un personnel hétérogène risquent de s'accroître avec l'accroissement du nombre d'agents tournés davantage vers les services que vers les collections. Entre une séparation étanche services au publics/services internes et l'obligation de polyvalence, il reviendra à chaque directeur de définir le panachage qui correspond le mieux au fonctionnement souhaité de sa structure.

Au-delà des fonctions de direction, nous allons maintenant examiner l'enjeu de l'évolution des compétences pour les autres personnels de bibliothèque.

3. Accompagner l'évolution des services en bibliothèques publiques: l'enjeu des compétences du personnel

Dans *Voyelles n°10*⁵⁴, le bulletin de la BDP de l'Hérault, Claude Poissenot déclare à propos de l'enquête du Credoc qu'"Il est temps de redéfinir la bibliothèque en

⁵³ Ibid.

⁵⁴ HERAULT (DEPARTEMENT), DIRECTION DEPARTEMENTALE DU LIVRE ET DE LA LECTURE. Interview de Claude Poissenot [en ligne]. *Voyelles*, la lettre de la Direction Départementale du Livre et de la lecture, 2006, n°10. Disponible sur: <<http://www.cg34.fr/loisirs/savoir/bdp/medias/voyelles%2010.pdf>> (Consulté le 23.11.2006)

renonçant à privilégier la «culture noble» vis à vis de ceux qui sont souvent réduits à en être les spectateurs ou les absents. La tâche n'est pas mince car elle implique une vaste reconsidération de l'identité professionnelle des bibliothécaires : se définir davantage par le service rendu à la population que par la familiarité avec la production culturelle. Cela revient à repenser le recrutement et la formation du personnel !" En d'autres termes, la bibliothèque n'est pas la propriété privée du bibliothécaire mais un bien commun au service des usagers en phase avec son contexte politique et social.

Le « Manifeste 2.0 du Bibliothécaire » résume bien les changements de perspective à opérer⁵⁵:

- "je vais me former à la culture de l'information de mes usagers"
- "j'éviterais de demander aux usagers de voir les choses comme s'ils étaient des bibliothécaires".

Il revient donc aux bibliothécaires d'organiser des services qui reflètent les attentes et les préférences des publics présents ou à conquérir.

D'ailleurs la fin du modèle unique de bibliothèque demande aux bibliothécaires de s'affranchir d'une vision dogmatique ancrée dans les missions traditionnelles des médiathèques afin de porter son regard sur le contexte de sa structure. Les professionnels de bibliothèques vont être amenés à gérer deux types de flux, d'une part les collections d'autre part les publics. En premier les collections y compris les documents matériels suivent désormais une logique de flux: du côté de l'offre éditoriale, il y a un renouvellement de plus en plus rapide et une instabilité quant à la disponibilité des contenus; du côté de la gestion bibliothéconomique, il y a une attention accrue aux politiques documentaires avec une gestion plus précise de la collection en fonction des usages. En second lieu, les usagers montrent des pratiques de plus en plus diversifiées, exigeantes et variables dans le temps.

⁵⁵ DELAYE Marlène. Manifeste du bibliothécaire 2.0 [en ligne]. Blog Marlene's Corner. Disponible sur: <<http://marlenescorner.blogspot.com/archive/2006/11/10/manifeste-du-bibliothecaire-2-0.html>> (Consulté le 16.11.2006) traduction française de COHEN Laura B. A Librarian's 2.0 Manifesto . Blog Library 2.0: An Academic's Perspective. Disponible sur <http://liblogs.albany.edu/library20/2006/11/a_librarians_20_manifesto.html> (Consulté le 8.01.2007)

Ainsi le blog Librarygarden⁵⁶ dans une réflexion sur la bibliothèque comme espace intermédiaire entre le domicile et le travail souligne l'importance de l'environnement que les professionnels doivent offrir aux usagers et pose la question de la manière dont le personnel peut s'impliquer pour créer une ambiance accueillante et agréable.

L'évolution des usages constatés en première partie et la nécessité de proposer des services non-documentaires consacrent l'importance accrue de compétences non-bibliothéconomiques ainsi que l'évolution des savoirs bibliothéconomiques. Dans l'optique d'une attention accrue à l'utilisateur et d'une personnalisation des services, les compétences bibliothéconomiques s'effacent au profit des compétences relationnelles. Celles-ci devront s'appuyer sur des connaissances théoriques concernant les différents types de public, leurs cultures et leurs religions. Ces compétences forment un socle de pré-requis à compléter pour être en mesure de proposer des actions d'animation ou de formation. Il devient aussi tout à fait utile de connaître les pratiques professionnelles des partenaires avec lesquels nous travaillons. Outre la formation des personnels en place, les bibliothèques gagneront peut être à recruter des non-bibliothécaires qui apporteront un regard extérieur sur nos structures et notre métier. Cette mixité des personnels sera profitable tant dans l'approche des publics que dans la mise en œuvre des services.

Quelles que soient l'hypothèse ou les hypothèses qui se vérifient dans les scénarios proposés dans *Bibliothécaires en prospective*⁵⁷, les activités de traitement intellectuel des documents (acquisitions, catalogage, indexation) deviendront mineures voire disparaîtront. Il y aura soit une mutualisation au niveau d'un réseau plus ou moins large soit une externalisation auprès d'entreprises privées à la manière de ce qui existe par exemple en Allemagne avec EKZ⁵⁸. Les missions d'accueil, de médiation personnalisée, de recherche personnalisée d'information

⁵⁶ BROMBERG Peter. Library as place [en ligne]. Blog Librarygarden. Disponible sur <<http://librarygarden.blogspot.com/2006/10/library-as-place.html>> (Consulté le 8.01.2007)

⁵⁷ DURAND Jean-Pierre, PEYRIERE Monique, SEBAG Joyce. Bibliothécaires en prospective. Ministère de la Culture et de la Communication, Département des études et de la prospective, 2006, 197 p. (Les Travaux du DEPS) ISBN 2-11-094283-5. Disponible sur: <http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/tdd/bibliothecaires/somm_bibliothecaires.pdf> (Consulté le 8.12.2006)

⁵⁸ <http://www.ekz.de/>

déléguée aux bibliothécaires, de formation ou d'organisation d'actions culturelles deviendront prépondérantes. Il serait souhaitable que les missions soient plutôt réparties en fonctions des compétences ou des qualités relationnelles que des cadres d'emploi de la fonction publique.

François Larbre, directeur des bibliothèques de Marseille affirme d'ailleurs dans une interview à Livres Hebdo⁵⁹ que "pour faire ce métier, il est encore plus important d'aimer les gens que les livres". Dans l'optique d'un renforcement de l'accueil, de l'accompagnement des usagers et des services non-documentaires, le savoir-être devient crucial. Il faut par exemple pouvoir rendre un service supérieur à Internet concernant la recherche documentaire: «le personnel doit lire sur le visage des visiteurs quelles sont les questions qu'ils se posent»⁶⁰. Les expériences concernant le développement de services numériques, sur place ou à distance, montrent que ceux-ci nécessitent un important accompagnement individuel par du personnel. Ainsi dans la Bibliothèque 10 du réseau de la ville d'Helsinki, tout est conçu pour que les usagers soient acteurs des activités multimédias, les bibliothécaires se font discrets tout en se tenant à leur disposition pour les aider dès que le besoin s'en fait sentir.

Afin de proposer des services numériques, il est indispensable que les bibliothécaires soient définitivement à l'aise avec les TIC même s'ils n'ont pas tous besoin de les maîtriser parfaitement. Si les logiciels de bureautique, de navigation ou de messagerie sont utilisés, en revanche peu de collègues semblent familiarisés avec la messagerie instantanée, les logiciels multimédia (consultation ou création de séquences), les flux RSS, les blogs et tous les avatars du web 2.0 (folksonomies, tags et communautés virtuelles). C'est ce que Paul-Emmanuel Bernard, Marie-Line Chautemps et moi-même avons constaté lors de notre mémoire de recherche sur le rôle des réseaux sociaux dans la recherche d'information sur Internet⁶¹. Les auteurs

⁵⁹ LARBRE François. Interview de François Larbre. Livres Hebdo, 2006, n° 665, pp 69.

⁶⁰ propos des bibliothécaires de la Coda (Apeldoorn, Pays-Bas), rapportés par Suzanne Rousselot dans sa présentation lors de la journée ABF Alsace sur « Bibliothécaires, quels services aux publics »

⁶¹ BERNARD Paul-Emmanuel, CHAUTEMPS Marie-Line, GALAUP Xavier. Le rôle des réseaux sociaux dans la création et la recherche d'information sur Internet. Diplôme de Conservateur de Bibliothèque, Lyon : Enssib, 2006, 95 p. Disponible sur : <http://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000384.html> (Consulté le 20.12.2006)

de l'étude *Bibliothécaires en prospective*⁶² confirment que notre profession a pour l'instant un rapport ambigu avec Internet et les TIC. En tant que formidable source d'informations, Internet peut être le lieu d'une relation approfondie avec l'utilisateur: les bibliothécaires peuvent l'aider à s'orienter dans ce labyrinthe numérique et/ou proposer des services à distance. Mais Internet représente aussi une concurrence car les moteurs de recherche et d'autres sites rendent des services parfois identiques aux bibliothèques. Dès lors l'utilisateur est plus autonome dans ses recherches d'information. Un effort de familiarisation et de veille dans ce domaine est important pour connaître de l'intérieur les pratiques de nos usagers. Désormais, le numérique est loin d'être l'apanage d'un public jeune tant au niveau des équipements que des logiciels ou des sites. Nous devons par ailleurs prendre conscience que le public à venir sera né dans un monde numérique.

Outre un suivi des évolutions informatiques, un travail de veille devient encore plus vital dans l'optique d'une bibliothèque offrant un large éventail de services aux citoyens. Il s'agit non seulement d'une veille sur les questions professionnelles mais aussi sur l'évolution scientifique des domaines d'acquisition ou de fourniture d'informations ainsi que sur l'environnement national ou local. La lecture attentive de la presse professionnelle et des listes de diffusion en sciences de l'information devient insuffisante. En réponse à l'inquiétude des auteurs de *Bibliothécaires en prospective*⁶³ qui regrettent que la réflexion professionnelle ne soit prise en charge que par quelques personnes, il me semble que la floraison de blogs bibliothéconomiques élargit le champ des professionnels qui s'expriment sur les enjeux et les perspectives de notre profession. Le wiki Bibliopedia recense 47 biblioblogs⁶⁴ tenus par des bibliothécaires qu'ils soient strictement professionnels où qu'ils soient un mélange de sujets bibliothéconomiques et d'autres passions de leur auteur. C'est aussi le début d'un système de veille collaboratif qui peut être transposé dans nos structures car il est utopique et contre-productif de confier la veille qu'à l'un ou l'autre agent ou de le faire reposer sur l'encadrement. A chacun

⁶² DURAND Jean-Pierre, PEYRIERE Monique, SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective*. Ministère de la Culture et de la Communication, Département des études et de la prospective, 2006, 197 p. (Les Travaux du DEPS) ISBN 2-11-094283-5. Disponible sur: <http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/tdd/bibliothecaires/somm_bibliothecaires.pdf> (Consulté le 8.12.2006)

⁶³ Ibid.

⁶⁴ Page de Bibliopedia qui recense les biblioblogs: <http://biblio.wikia.com/wiki/Biblioblogs>

d'inventer selon sa culture d'entreprise, la manière de partager l'information liée à la veille professionnelle.

Le bouleversement numérique et les prémices de l'évolution des usages avaient fait pressentir une évolution des métiers de sciences de l'information par l'effacement des frontières entre les professions d'archiviste, de bibliothécaire ou de documentaliste. La logique de co-crédation des services avec le citoyen que nous proposons ajoute une dimension supplémentaire à ces réflexions: les bibliothécaires seront probablement davantage des accompagnateurs de projets et d'actions autour de la culture que des gestionnaires de collections.

Conclusion

Les politiques publiques locales sont confrontées à de nouveaux enjeux sociaux, éducatifs et culturels. Le deuxième volet de la décentralisation et la mise en place des intercommunalités a multiplié et entrecroisé les compétences des collectivités territoriales sans multiplier les ressources financières. Il faudra du temps pour que les politiques intercommunales et la contractualisation entre collectivités trouvent leur équilibre. Les politiques de lecture publique n'échappent pas à la règle et restent dans la plupart des cas assez limitées avec seulement une partie de compétences déléguées à l'intercommunalité. Il y a ainsi quelques premières expériences de contractualisation entre une agglomération et un département comme dans l'Hérault. En tout état de cause, les plans de développement de la lecture publique devront tenir compte du changement des pratiques chez les usagers.

En effet, les services traditionnels d'une bibliothèque centrés autour des collections sont remis en cause par l'évolution des usages. L'enquête nationale du Credoc sur la fréquentation des bibliothèques ainsi que des études locales tendent à montrer que les usagers deviennent des butineurs exigeants qui d'une part aspirent à une multitude de services et d'autre part ne se focalisent plus sur l'usage des collections. D'ailleurs le modèle de bibliothèque basé sur les habitués inscrits et emprunteurs a atteint ses limites en touchant seulement 21% de la population.

Ainsi l'élargissement des services classiques vers des services non-documentaires est une clé de l'élargissement des publics qui permettront à la bibliothèque d'accompagner l'utilisateur à tous les moments de sa vie et plus seulement pour ses loisirs. Les bibliothécaires ont déjà commencé à expérimenter de tels services dans les domaines de l'action culturelle ou des publics empêchés. L'effort porté sur les partenariats avec d'autres structures culturelles, sociales ou éducatives rejoint cette préoccupation. Ces expériences restent cependant trop timides et éparses. Il manque très souvent une analyse approfondie du contexte qui permet d'établir un

schéma de développement de la lecture publique cohérent par rapport à la population et aux services existants sur le territoire considéré. Selon leur contexte, les bibliothèques auraient tout intérêt dépasser les missions culturelles pour s'emparer de missions éducatives et sociales. Nous ne devrions pas rester en dehors des enjeux politiques tels que la formation des citoyens tout au long de leur vie ou l'intégration des immigrants.

Même si nous en avons les moyens financiers –le contexte actuel des collectivités locales laisse cependant peu de marge de manœuvre dans ce domaine– rien ne garantirait le succès de telles actions si elles sont portées par les seuls bibliothécaires et leurs partenaires. C'est pourquoi nous avons exploré le concept de développement de services en coopération avec l'utilisateur. La co-crédation du service place l'utilisateur et non les collections au cœur des activités de la bibliothèque. Elle favorise et encourage l'appropriation de la bibliothèque par l'utilisateur. L'utilisateur quitte sa posture de consommateur pour celle d'acteur voire de créateur d'une partie des services qu'il souhaite utiliser dans la bibliothèque. La co-crédation du service semble aussi une manière de dépasser les inquiétudes professionnelles d'une tyrannie de la demande. Grâce à ce co-développement des activités, les bibliothèques peuvent proposer à moindre coût une offre évolutive de services. En effet, une partie de la mise en œuvre de ces services est assurée par l'utilisateur. Les coûts de formation peuvent être par exemple réduits grâce à l'échange des savoirs entre usagers.

Dans ce dessein, une révolution sur l'image des bibliothèques est nécessaire. Il est de la responsabilité du management des bibliothèques de transmettre aux élus le changement des usages en cours et de leur faire prendre conscience des nouveaux enjeux de la lecture publique. Les conservateurs doivent accompagner cette prise de conscience non seulement au niveau des élus mais aussi au niveau des bibliothécaires. Ainsi, la fréquentation de la bibliothèque ou le nombre de prêts ne seront plus primordiaux. La fin de l'hégémonie des collections et l'essor de services co-crédés avec l'utilisateur entraînent donc une évolution des compétences professionnelles. Les connaissances bibliothéconomiques s'effacent au profit de la

gestion de projet et des compétences relationnelles. Le cœur du métier évoluera vers un rôle de médiation et de socialisation autour de la culture ou de l'information. Il s'agira de favoriser les pratiques culturelles et l'appropriation de l'information sans forcément utiliser les collections de la bibliothèque.

La bibliothèque quitte dès lors son territoire, d'une part son bâtiment grâce à des services hors les murs ou numériques, d'autre part ses missions historiques grâce à la multiplication des services et des partenariats. Cette déterritorialisation de la bibliothèque marque la fin de son autarcie et lui permet de s'inscrire dans les politiques publiques plus globales qu'elles soient culturelles, éducatives ou sociales. Il n'est pas à exclure qu'en fonction du contexte local cette tendance amène les bibliothèques à devenir des espaces culturels qui ne seront plus centrés sur les documents.

Bibliographie

LIVRES

BERTRAND Anne-Marie. *Les bibliothèques Municipales: enjeux culturels, sociaux, politiques.* Paris : Electre-Éditions du Cercle de la librairie, 2002, 147 p. (Bibliothèques)

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION, BRITISH COUNCIL, GOETHE INSTITUT. *Regards croisés et perspectives, bibliothèques publiques en Europe : actes du colloque à Paris, les 5 et 6 novembre 1998.* Paris: Editions de la Bibliothèque Publique d'Information, 2000, 221 p. (BPI en actes)

BLANDIN Pascaline, BLANC-MONTMAYEUR Martine, BLANDIN Bernard et al. *Bibliothèques et autoformation: la formation tout au long de la vie, quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimedia ?* Paris: Editions de la Bibliothèque Publique d'Information, 2006, 280 p.

CABANNES Viviane, POULAIN Martine. *L'Action culturelle en bibliothèque.* Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 1998, 214 p. (Bibliothèques)

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* 2e éd. rev. et mise à jour. Paris: Electre-Ed. Du Cercle de la Librairie, 1999, 444 p. (Bibliothèques)

DURAND Jean-Pierre, PEYRIERE Monique, SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective.* Ministère de la Culture et de la Communication, Département des études et de la prospective, 2006, 197 p. (Les Travaux du DEPS) ISBN 2-11-094283-5. Disponible sur:
<http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/tdd/bibliothecaires/somm_bibliothecaires.pdf> (Consulté le 8.12.2006)

FEDERATION INTERNATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHECAIRES ET DE BIBLIOTHEQUES. *Les services de la bibliothèque publique principes directeurs de l'IFLA/UNESCO.* Paris: ABF, 2002, 87 p. (Médiathèmes).

VIGUE-CAMUS Agnès, CRETIN Jean-Michel, EVANS Christophe. *Les Habités: le microcosme d'une grande bibliothèque.* BPI-Centre Pompidou, 2000, 328 p. (Études et recherche)

MARTIN Alban. *L'Age du peer: quand le choix du gratuit rapporte gros.* Paris: Village Mondial, 2006, 256 p.

MÉMOIRES ET RAPPORTS

BERNARD Paul-Emmanuel, CHAUTEMPS Marie-Line, GALAUP Xavier. *Le rôle des réseaux sociaux dans la création et la recherche d'information sur Internet.* Diplôme de Conservateur de Bibliothèque, Lyon : Esssib, 2006, 95 p. Disponible sur : <http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000384.html> (Consulté le 20.12.2006)

GAPIHAN Boris. *La Bibliothèque, une alternative aux pratiques culturelles dominantes* sous la dir. de Marine Bedel. Diplôme de Conservateur de Bibliothèque. Lyon : Esssib, 2005. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/gapihan.pdf>> (Consulté le 20.12.2006)

HEINZ Régine. *Projet de réaménagement de la bibliothèque centrale de Mulhouse: rapport de formation avant titularisation.* Formation de Bibliothécaire Territorial. Nancy: ENACT, 2006.

ROUX Catherine. *Usages et usagers dans une bibliothèque récente : l'Alcazar, BMVR de Marseille* sous la dir. de Christophe Evans. . Diplôme de Conservateur de bibliothèque. Lyon: Esssib, 2004. Disponible sur: <<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/rsroux.pdf>> (Consulté le 20.12.2006)

ARTICLES

ALLOUCHE Abdelwahed. *La médiation du livre: une obsession du social?* [en ligne]. Esprits critiques, 2004, vol.6 n°3. Disponible sur: < <http://vcampus.univ-perp.fr/espritercritique/0603/esp0603article11.html>> (consulté le 3/11/2006)

BERTRAND Anne-Marie. *La bibliothèque dans l'espace public.* Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français, 1998, n°180.

BERTRAND Anne-Marie. *Interview d'Anne-Marie Bertrand.* Livres Hebdo, 2006, n°661, pp. 72-73.

CALENGE Bertrand. *Du comment au pourquoi : Connaître les publics de la bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t.51, n° 6, p. 47-53 [en ligne]. Disponible sur: <<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/06/document.xsp?id=bbf-2006-06-0047-009/2006/06/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non>> (Consulté le 23.11.2006)

CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ETUDE ET L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE (CREDOC). *Consommation et modes de vie*, 2006, n°193. ISSN 0295-9976

EVANS Christophe, GAUDET, Françoise. *Mesurer l'audience des bibliothèques municipales : Statistiques institutionnelles et enquêtes de population.* Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t.51, n° 6, p. 20-23 [en ligne]. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/06/document.xsp?id=bbf-2006-06-0020-004/2006/06/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non>> (Consulté le 23.11.2006)

GIRARD Hélène. *Bibliothèques. Ce qu'Internet va changer.* La Gazette des Communes, 2006, vol.31, n°1849, pp 20-27.

GODFROY Aurélie, LEJEUNE Albane. *Le cercle de lecture invisible: le bookcrossing et les bibliothèques* [en ligne]. Bulletin des Bibliothèques de France, 2006, t.51, n°5, pp 58-62. Disponible sur: <<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/05/document.xsp?id=bbf-2006-05-0058-010/2006/05/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non>> (consulté le 20.11.2006)

GRUNBERG Gérard. *Interview de Gérard Grunberg.* Livres Hebdo, 2006, n° 655, pp. 82-83.

HERAULT (DEPARTEMENT), DIRECTION DEPARTEMENTALE DU LIVRE ET DE LA LECTURE. Interview de Claude Poissenot [en ligne]. Voyelles, la lettre de la Direction Départementale du Livre et de la lecture, 2006, n°10. Disponible sur: <<http://www.cg34.fr/loisirs/savoir/bdp/medias/voyelles%2010.pdf> > (Consulté le 23.11.2006)

INSTITUT NATIONAL DES STATISTIQUES ET DES ETUDES ECONOMIQUES (INSEE). Chiffres pour l'Alsace, 2006, N°34, 6 p.

JACQUES Jean-François. *Futur.* Bibliothèque(s), 2006, n°26/27, pp 94-98.

LARBRE François. *Interview de François Larbre.* Livres Hebdo, 2006, n° 665, pp 69.

COLLOQUES ET CONGRÈS

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE. *Actes du Congrès 2006, Demain la bibliothèque, 2006, Paris* [en ligne]. Disponible sur: <http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=674> (consulté le 20.11.2006)

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE, GROUPE ALSACE. *Journée d'étude Bibliothécaires, quels services au public, 13 novembre 2006, Sélestat* [en ligne]. Disponible sur: <http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=690>. (Consulté le 8.12.2006)

KORHONEN Anne. *De la bibliothèque hybride à la bibliothèque sans limites – la bibliothèque municipale de Helsinki dans la société ubiquiste*, 2006, Paris [en ligne]. Paris: ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE, 2006. Disponible sur <<http://www.abf.asso.fr/IMG/doc/anne%20khoronen.doc>> (Consulté le 5.01.2007)

SITES INTERNET

BROMBERG Peter. *Library as place* [en ligne]. Blog Librarygarden. Disponible sur <<http://librarygarden.blogspot.com/2006/10/library-as-place.html>> (Consulté le 8.01.2007)

COHEN Laura B. *A Librarian's 2.0 Manifesto* [en ligne]. Blog Library 2.0: An Academic's Perspective. Disponible sur <http://liblogs.albany.edu/library20/2006/11/a_librarians_20_manifesto.html> (Consulté le 8.01.2007)

DELAHAYE Marlène. *Manifeste 2.0 du bibliothécaires* [en ligne]. Blog Marlene's Corner. Disponible sur: <<http://marlenescorner.blogspot.com/archive/2006/11/10/manifeste-du-bibliothecaire-2-0.html>> (Consulté le 16.11.2006)

FREY Thomas. *The Future of Libraries Beginning the Great Transformation* [en ligne]. The Da Vinci Institute, 2006. Disponible sur: <<http://www.davinciinstitute.com/page.php?ID=120>> (Consulté le 08.12.2006)

GUEGUEN Katell. *Réflexions sur le métier de bibliothécaire* [en ligne]. Blog du BBF. Disponible sur: <<http://blogbbf.enssib.fr/?2006/12/08/107-reflexions-sur-le-metier-de-bibliothecaire>> (Consulté le 08.12.2006)

LIBERATION. *L'Internet première, source d'informations avant les médias papier* [en ligne]. Liberation.fr . Disponible sur <<http://www.liberation.fr/actualite/medias/209681.FR.php>> (Consulté le 20.12.2006)

VAISSAIRE Clotilde. *Compétences du bibliothécaires du 21ème siècle* [en ligne]. Blog Klog. Disponible sur: <<http://klog.hautetfort.com/archive/2006/07/20/competences-du-bibliothecaire-du-21eme-siecle.html>> (Consulté le 05.12.2006)

VAISSAIRE Clotilde. *Notre avenir* [en ligne]. Blog KotKot. Disponible sur: <<http://klog.hautetfort.com/archive/2006/11/29/notre-avenir.html>> (Consulté le 08.12.2006)

WOLFWATER Meredith. *Skills for 21st Century Librarian* [en ligne]. Blog Information Wants to be free. Disponible sur: <<http://meredith.wolfwater.com/wordpress/index.php/2006/07/17/skills-for-the-21st-century-librarian/>> (Consulté le 05.12.2007)

Table des annexes

ANNEXE 1: STATISTIQUES DU RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES DE MULHOUSE.....	74
ANNEXE 2: STATISTIQUES DE LA BIBLIOTHÈQUE GRAND RUE DE MULHOUSE.....	81
ANNEXE 3: PÉRIODIQUES DU PREMIER ÉTAGE DE LA BIBLIOTHÈQUE GRAND RUE.....	84
ANNEXE 4: TABLEAUX STATISTIQUES DE LA BMVR ALCAZAR (MARSEILLE).....	99
ANNEXE 5: RAPPORT DE STAGE À LA BIBLIOTHÈQUE GRAND RUE DE MULHOUSE.....	101
I-Présentation de la bibliothèque	102
II Activités pendant le stage.....	105

Annexe 1: Statistiques du réseau des bibliothèques de Mulhouse

(Extraits de l'étude menée par la bibliothèque)

2005 - MULHOUSE : TAUX DE PENETRATION PAR CSP								
Population active dont		Inscrits Nbre	2005 %	HABITANTS (Insee 99)		RAPPEL TP 2003	TP 2005	
1. Agriculteurs	}	7		}		3%	4%	
2. Artisans, commerçants		110	1%		2 772			3%
3+34. Ingénieurs, cadres privés et publics		1 004	5%		4 208			4%
4. Cadres moyens + Instit		1 522	8%		6 652			6%
5. Employés		1 432	7%		11 002			10%
6. Ouvriers		255	1%		12 801			12%
Indéterminés		1 064	6%		4 599			4%
81. Chômeurs		372	2%		8 239			8%
83. Militaires		21						
Population non active dont								
84. Elèves étudiants -14 ans	}	9 032	47%	}	23 938	22%	28%	
84b Elèves étudiants + 15 ans		1 616	8%		9 300	8%	32%	
85. Sans activité prof.	}	1 831	9%	}	7 189	7%	19%	
7. Retraités		1 100	6%		19 441	18%	5%	
TOTAL		19 366	100%		110 141	100%	15,5%	

Cartes délivrées gratuitement.

La gratuité dans les bibliothèques de Mulhouse est liée à la provenance géographique (Communauté d'Agglomération de Mulhouse Sud Alsace), à l'âge (-18 ans, + 65 ans), aux minima sociaux et non imposition suivant barème. Il est donc difficile de déterminer le profil des usagers inscrits gratuitement.

En 2004: gratuité adulte : $5.824 / 10.379 = 56 \%$ (hors bibliobus)

En 2005: gratuité adulte : $6.121 / 11.131 = 55 \%$ (hors bibliobus)

Le pourcentage est plus important si on ajoute les autres gratuités (prêt service adulte et jeune) liées aux partenariats.

GRATUITE ADULTES			
Répartition par âge	%	Rappel inscrits 2005	
12-19 ans	35%	15%	
20-59 ans	46%	37%	
+ 60 ans	19%	7%	
Indéterminés	1%		
TOTAL	100%		

Carte de consultation

La carte de consultation, gratuite pour tous, est utilisée pour les documents des magasins en consultation + accès Internet. Elle concerne 711 inscrits, ce qui est un volume faible par rapport aux 19 400 inscrits au total.

Pas de comparaison possible avec chiffres antérieurs.

CARTE DE CONSULTATION		
CSP	%	Rappel inscrits 2005
2. Artisans, commerçants	2%	1%
3+34. Ingénieurs, cadres privés et publics	5%	5%
4. Cadres moyens et instit	9%	8%
5. Employés	13%	7%
6. Ouvriers	5%	1%
NSPP*	3%	6%
81 Chômeurs	6%	2%
84 Elèves / Etudiants	22%	55%
85. Sans activité prof.	27%	9%
7. Retraités	8%	6%
TOTAL	100%	100%

CSP	Carte consultation 2005	Inscrits 2005	Habitants Insee 99
Actifs	44%	30%	46%
Elèves / Etudiants	21%	55%	30%
Inactifs	35%	15%	24%
TOTAL	100%	100%	100%

Carte de consultation par âge

Attention : base + 15 ans

Age	Carte consultation 2005	Inscrits 2005	Habitants Insee 99
15-19 ans	6%	16%	8%
20-39 ans	65%	43%	40%
40-59 ans	21%	26%	29%
60-74 ans	7%	9%	15%
75 et +	2%	6%	8%
TOTAL	100%	100%	100%

Nombre d'abonnés par communes

INSCRITS - REPARTITION	2004		2005		Evolution
	Nbre	%	Nbre	%	2004/2005
CAMSA	15 969	88%	17 025	88%	1056
dont Mulhouse	14 403	79%	15 266	79%	863
dont hors Mulhouse	1 566	9%	1 759	9%	193
Rixheim	310	2%	324	2%	14
Hors CAMSA	1 602	9%	1 690	9%	88
Indéterminés	287	2%	327	1%	40
TOTAL	18 168	100%	19 366	100%	1198

Annexe 2: Statistiques de la Bibliothèque Grand Rue de Mulhouse

Bibliothèque Grand Rue

Analyse par âges

Age	2002	2005	Evolution
12-14 ans	?	491	
15-19 ans	561	775	+ 38 %
20-39 ans	1353	2304	+ 70 %
40-59 ans	949	1153	+ 21,5 %
60-74 ans	402	462	+ 15 %
75 et plus	382	337	- 11,8 %

Analyse par Catégories Socioprofessionnelles

CSP	2002	2005	Evolution
2 artisans	26	38	+ 46 %
3 cadres (+34 professeurs)	283	353	+ 24,7 %
4 prof. intermédiaires (+42 instit.)	421	512	+ 21,6 %
5 employés	693	654	- 5,6 %
6 ouvriers	92	104	+ 13 %
7 retraités	422	633	+ 50 %
8 sans activité	753	1443	+ 91,6 %
84 élèves, étudiants (+ de 15 ans)	954	1167	+ 22,3 %
Total	3644	4904	+ 34,6 %

Bibliothèque Grand Rue

Type d'abonnements adultes

	2002	2003	2004	2005	Evolution
Abo. gratuits adultes	1568	1629	2249	2657	+ 69,5 %
Cartes consultation	378	486	762	715	+ 89 %
CAMSA ½ tarif	442	427	487	531	+ 20 %
CAMSA plein tarif	694	636	670	720	+ 3,7 %
Hors CAMSA 12-18 ans	113	83	96	77	- 32 %
Hors CAMSA adultes	389	331	286	264	- 32 %
Portage	140	161	184	269	+ 92 %
Inscrits adultes	3969	3943	4948	5492	+ 38,4 %
Total inscrits Grand Rue (adultes et jeunes)	5161	5246	6886	7585	+ 47 %

Annexe 3: Périodiques du premier étage de la Bibliothèque Grand Rue

Fiche d'observation de la consultation des périodiques

par personne

Date

Horaires

Jour de la semaine

Nb de périodique	
Noms des périodiques	
Temps de lecture	
Lieu	Chauffeuse contre présentoir Débout devant présentoir Chauffeuse table basse Table ronde autres
Usages	Feuilletage Survol d'articles Lecture attentive d'articles Lecture approfondie du magazine Lecture quasi-exhaustive prise de notes survol du présentoir sans lecture
Autres activités	
Prêt (périodique ou autres)	Livres Périodiques
Remarques	

Synthèse des éléments principaux de l'observation sur place

		04/10/06	10/10/06	14/10/06	17/11/06	Totaux
	Nombre d'usagers	29	22	25	19	95
	Nombre de magazines	37	37	30	39	143
	Temps de consultation	722	769	485	457	2433
Lieux de lecture	Chauffeuses/p	14	14	10	8	46
	Debout/p	7	3	10	3	23
	Chauffeuses/tb	8	5	6	4	23
	Table ronde	3	3	1	2	9
	Autres lieux	1	3	2	2	8
	Survol présentoir sans lecture	6	3	19	4	32
	Prêt de livres	11	1	5	0	17
	Prêt de magazines	3		2	2	7
	Moyenne doc/personne	1,28	1,68	1,2	2,05	1,51
	Temps de consultation moyen	24,9	34,95	19,4	24,05	25,61
	Consultation 30-44 min	5	5	3	4	17
	Consultation 45-59 min	3	1	1	3	8
	Consultation >=60 min	3	4	2	1	10
	Total des consultations >=30 min	11	10	6	8	35

Légende:

Chauffeuses/p = chauffeuses contre les présentoirs de périodiques

Debout/p = debout devant les présentoirs de périodiques

Chauffeuses/tb = chauffeuses autour d'une table basse

Table-ronde = chaises autour d'une table ronde

Périodiques - Dépouillement de l'observation sur place du 4/10/2006

Horaires 10h-12h ; 13 h 30-5 h 30 ; 15h45-18h

Jour de la semaine mercredi

Nb de périodique / personne	37
Nom(s) des périodique(s)	Femme actuelle ; L'express ; Cahier français d'information, Chronique d'Amnesty, Der Spiegel, National Géographie, Afrique Asie ; Pour la science ; Marianne, Chronique d'Amnesty ; Marie-Claire Idées ; Auto-Journal, Auto-classique, Capital, L'Expansion, La Vie financière ; Le Point, Nouvel Obs ; L'Histoire ; 30 millions d'amis ; Jeune Afrique ; Santé, Pour la recherche, Prima ; Auto Hebdo ; Monde de l'Education ; Pour la science ; Parents ; En Alsace ; L'Express ; Géo ; Le Particulier ; Auto Journal, Rétroviseur, Psychologie, Notre Temps ; Avantages ; Rétroviseur ; Rétroviseur ; L'Equipe Magazine ; Paris Match ; L'Equipe Magazine ; Capital ; Jeune Afrique ; Der Spiegel, National Géographique, Nouvel Obs, Regard sur l'actualité, Jeune Afrique, Capital, Journal de la Maison, Modes et travaux
Temps de lecture	722 minutes
Lieu	Chauffeuse contre présentoir 14

	<p>Debout devant présentoir 7</p> <p>Chauffeuse table basse 8</p> <p>Table ronde 3</p> <p>Autres 1 (chaise isolée dans documentaire)</p> <p>soit 29 usagers</p> <p>(plusieurs lieux possibles)</p>
Usages	<p>Feuilletage 16</p> <p>Survol d'articles 17</p> <p>Lecture attentive d'articles 18</p> <p>Lecture approfondie du magazine 3</p> <p>Lecture quasi-exhaustive</p> <p>survol présentoir sans lecture 6</p>
Autres activités	<p>Lecture sur place de livres 2</p> <p>Dépouillement anciens numéros.</p> <p>Lecture sur place de livres d'art</p> <p>Lecture d'une BD</p> <p>survol des présentoirs de nouveautés livres</p>
Prêt	<p>Livres 11</p> <p>Périodiques 3</p>
Remarques	<p>Un adulte prend des références d'article dans une revue.</p>

Périodiques - Dépouillement de l'observation sur place du 10/10/2006

Horaires 13h30-15 h 30 ; 15h45-18h

Jour de la semaine mardi

Nb de périodique	37
Nom(s) des périodique(s)	Marie-Claire ; Figaro Magazine, Marianne, ?; Nouvel Observateur ; Der Spiegel ; HS 60 Millions, 60 Millions ; Elle ; Elle ; ?; Elle ; Archeologia, Chemin de fer, Rail ; Armées, Femme actuelle, Le Point, Afrique Asie ; Sciences et avenir ; Time, ?; Marianne, Dossiers du Canard, L'Express, L'Humanité Dimanche ; Madame Figaro, Figaro Magazine ; Rebondir ; Les Inrocks, L'Humanité Dimanche ; Le Monde de l'Education, Histoire ; Automobiles Classiques ; Auto Journal ; Jeune Afrique ; Studio Magazine ; Paris Match, 30 Millions d'amis ; Jeune Afrique
Temps de lecture	769 minutes
Lieu	Chauffeuse contre présentoir 14 Débout devant présentoir 3 Chauffeuse table basse 5 Table ronde 3 Autres (chauffeuse isolée dans les rayonnages) 3 soit 22 usagers (plusieurs lieux possibles)

Usages	Feuilletage 5 Survol d'articles 13 Lecture attentive d'articles 16 Lecture de nb articles 2 Lecture approfondie du magazine 2 Lecture quasi-exhaustive Prise de notes 1 survol présentoir sans lecture 3 (plusieurs activités possibles)
Autres activités	Fait la sieste ; lit anciens numéros Der Spiegel ; lecture Elle anciens numéros ; travail scolaire 4; lecture de livres d'art sur place ; ancien numéros de Marianne
Prêt	Livres 1 Périodiques
Remarques	

Périodiques - Dépouillement de l'observation sur place du 14/10/2006

Horaires 10h-12h et 14h00-15h30

Jour de la semaine samedi

Nb de périodique	30
Nom(s) des périodique(s)	Architecture Aujourd'hui+ Auto Hebdo + Connaissance des arts + Auto Journal + Elle + Elle, Marianne + La Recherche + Le Point, Match + 30 Millions d'amis, Consoles + Journal de la Maison + Jeune Afrique + Capital, ? + Humanité Dimanche, Figaro Magazine, Rustica + Psychologie + Time + Art et décoration + La Vie Financière + La Vie du Rail, Marie-Claire Idées+60 Millions de consommateurs + Capital, Marianne, Match, Nouvel Obs+ Les Inrocks
Temps de lecture	485 minutes
Lieu	Chauffeuse contre présentoir 10 Débout devant présentoir 10 Chauffeuse table basse 6 Table ronde 1 Autres (chauffeuse isolée dans les rayonnages)2 soit 25 usagers (plusieurs lieux de lecture possible)

Usages	Feuilletage 6 Survol d'articles 14 Lecture attentive d'articles 16 Lecture approfondie du magazine 1 Lecture quasi-exhaustive Prise de notes Survol du présentoir sans lecture 19 (plusieurs activités possibles)
Autres activités	Lecture d'anciens numéros 4 Travail sur place avec ses docs. 1 consultation de livres 1 survol des nouveautés de livres sans emprunt 1
Prêt	Périodiques 2 Livres 5
Remarques	

Périodiques - Dépouillement de l'observation sur place du 17/11/2006

Horaires 15h-17h

Jour de la semaine vendredi

Nb de périodique	39
Nom(s) des périodique(s)	Dossiers du canard, (informations générales) + Der Spiegel+ La Vie Financière, L'expansion, Que Choisir, Le Particulier, Le Point + Match, Archeologia + (informations généralesx2), Nouvel Obs+ ?, SV Micro, ?, 60 Millions de consommateurs, ? + L'Auto Journal+ Arts et Décoration + Time + L'Histoire + Nouvel Obs, ?
Temps de lecture	457 minutes
Lieu	Chauffeuse contre présentoir 8 Débout devant présentoir 3 Chauffeuse table basse 4 Table ronde 2 autres 2 (chauffeuse rayonnage 1 ou chaise rayonnage 1) soit 19 usagers (plusieurs lieux possibles)
Usages	Feuilletage 2 Survolt d'articles 8 Lecture attentive d'articles 6 Lecture approfondie du magazine 1 Lecture quasi-exhaustive Survolt du présentoir sans lecture 4 (plusieurs activités possibles)

Autres activités	Lecture anciens numéros 2 photocopie d'articles 1 travail sur place 1 prise de notes 1
Prêt	Livres 2 Périodiques
Remarques	

Statistiques sur le prêt des périodiques observés

Périodiques dont le nombre de prêts 2005 est supérieur ou égal à 100			
Nom	Prêt 2005	Thèmes	Niveau
Marie Claire	101	féminin généraliste	tout public
Capital	101	économie	tout public
Sciences et avenir	103	sciences	tout public
Vocabulaire allemand	103	apprentissage langues	tout public
Sciences Humaines + hors séries	109	sociologie	étudiant
Rustica hebdo	109	loisirs - créatifs	tout public
Histoire (L')	116	histoire	tout public
Point (Le)	116	informations générales	tout public
Art et décoration	118	loisirs - créatifs	tout public
Vocabulaire anglais	124	apprentissage langues	tout public
Spiegel	124	informations générales (allemand)	tout public
Connaissance des arts	126	art	vulgarisation
Prima	131	féminin généraliste	tout public
Que choisir + hors séries	131	consommateur	tout public
Géo	146	géographique	tout public
Paris Match	148	informations générales	tout public
Science et vie + hors séries	152	sciences	tout public
Modes et travaux	162	loisirs - créatifs	tout public
Journal de la maison	164	loisirs - créatifs	tout public
Cuisine actuelle	174	loisirs - créatifs	tout public
Elle	183	féminin généraliste	tout public
Time	184	informations générales (anglais)	tout public
Santé Magazine	185	santé	tout public
Psychologies	193	psychologie	tout public
Femme actuelle	200	féminin généraliste	tout public
Marianne	201	informations générales	tout public
Soixante Millions de consommateurs	263	consommateur	tout public
Ça m'intéresse	265	loisirs généralistes	tout public

Taux par thèmes

(thème ayant plus d'une revue ou plus de 200 prêts)

loisirs - créatifs	727
féminin généraliste	615
informations générales	465
consommateur	394
Informations en langues étrangères (anglais+allemand)	308
loisirs généralistes	265
apprentissage langues	227

Liste exhaustive des périodiques de la Bibliothèque Grand Rue

Il s'agit des revues en consultation et en prêt au premier étage. Le classement est alphabétique au nom du magazine.

Nom	Prêt 2005	Thèmes	Niveau
Afrique Asie	29	Informations	tout public
Alternatives économiques	77	économie	tout public
Alternatives internationales	51	politique	vulgarisation
Après-demain	9	politique	universitaire
Archeologia	45	archéologie	universitaire
Architecture aujourd'hui	50	architecture	spécialiste
Armées d'aujourd'hui	?	armée	tout public
Art de l'enluminure	11	art	spécialiste
Art et décoration	118	loisirs - créatifs	tout public
Art press	40	art	universitaire
Auto hebdo	?	automobile	tout public
Auto journal	77	automobile	tout public
Automobiles classiques	19	automobile	tout public
Avantages	13	Féminin	tout public
Beaux arts magazine	96	art	vulgarisation
Ca m'intéresse	265	loisirs	tout public
Cahiers français d'information	25	politique	universitaire
Capital	101	économie	tout public
Chasseur d'images	89	photographie	tout public
Chemins de fer	24	Rail	tout public
Chronique d'Amnesty International	?	politique	tout public
Confluences en méditerranée	?	politique	universitaire
Connaissance des arts	?	art	vulgarisation
Connaissance du rail	25	Rail	tout public
Consoles +	15	informatique	tout public
Créations	48	loisirs - créatifs	tout public
Critique	?	politique	universitaire
Cuisine actuelle	174	loisirs - créatifs	tout public
Débat	33	politique	universitaire
Dossiers du Canard	50	politique	tout public

Nom	Prêt 2005	Thèmes	Niveau
Echo de la timbrologie	?	loisirs	tout public
Ecole des parents	18	education	tout public
Electronique pratique	22	informatique	étudiant
Elle	183	Féminin	tout public
En Alsace	?	alsatique	tout public
Equipe Magazine (L')	18	sport	tout public
Esprit	45	politique	étudiant
Etudes	56	politique	universitaire
Etudiant (L')	78	Informations	étudiant
Europe	12	politique	universitaire
Eureka	?	sciences	tout public
Expansion (L')	49	Informations	tout public
Express (L')	76	Informations	tout public
Femme actuelle	200	Féminin	tout public
Figaro madame	91	Féminin	tout public
Figaro magazine	61	Informations	tout public
Futuribles	25	politique	universitaire
Génies de la science	25	sciences	vulgarisation
Géo	146	géographique	tout public
Histoire (L')	116	histoire	tout public
Humanité Dimanche (L')	?	Informations	tout public
Inrockuptibles	46	culturel généraliste	tout public
Jeune Afrique - L'intelligent	50	Informations	tout public
Journal de la maison	164	loisirs - créatifs	tout public
Marianne	201	Informations	tout public
Marie Claire	101	Féminin	tout public
Marie Claire Idées	54	loisirs - créatifs	tout public
Modes et travaux	162	loisirs - créatifs	tout public
Monde 2 (Le)	37	Informations	tout public
Monde (Le) de l'Education	57	education	public spécifique
Moto journal	16	automobile	tout public
Muze	71	culturel généraliste	tout public
National geographic	?	géographique	tout public
Notre temps	49	Informations	public spécifique
Nouvel Observateur	52	Informations	tout public
Oeil (L')	91	art	vulgarisation
Parents	68	education	tout public
Paris Match	148	Informations	tout public
Particulier (Le)	86	consommateur	tout public
PC Magazine	80	informatique	tout public
Phosphore	72	education	public spécifique
Point (Le)	116	Informations	tout public
Pour la Science	66	sciences	vulgarisation
Prima	131	féminin généraliste	tout public
Problèmes économiques	71	économie	universitaire
Problèmes politiques et sociaux	77	politique	universitaire
Psychologies	193	psychologie	tout public

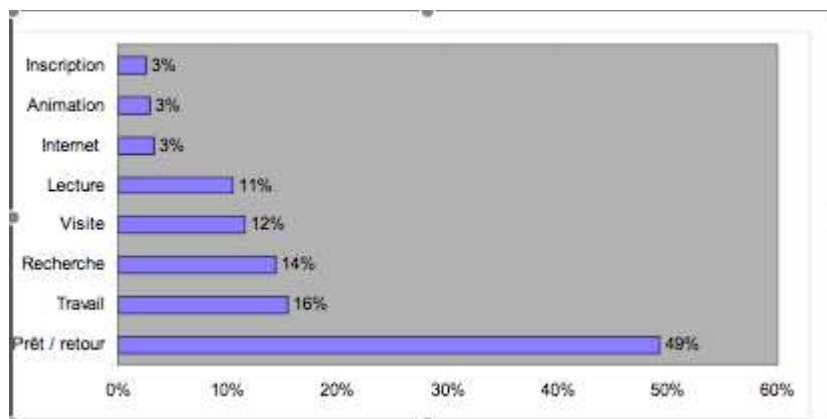
Nom	Prêt 2005	Thèmes	Niveau
Quatre saisons du jardinage	86	loisirs - créatifs	tout public
Que choisir + hors séries	131	consommateur	tout public
Rebondir	66	Informations	public spécifique
Recherche (La)	77	sciences	vulgarisation
Regards sur l'actualité	24	politique	vulgarisation
Religions et histoire	?	religion	vulgarisation
Rétroviseur	42	automobile	tout public
Revue des deux mondes	?	politique	universitaire
Revue des parents	20	education	public spécifique
Revue du Louvre et des musées de France	20	art	public spécifique
Revue politique et parlementaire	?	politique	tout public
Rustica hebdo	109	loisirs - créatifs	tout public
Santé Magazine	185	santé	tout public
Sciences et avenir	103	sciences	tout public
Science et vie + hors séries	152	sciences	tout public
Science et vie micro	49	informatique	tout public
Sciences Humaines + hors séries	109	sociologie	étudiant
Senso	?	littérature - art	tout public
Soixante Millions de consommateurs	263	consommateur	tout public
Spiegel	124	Informations (All.)	tout public
Studio magazine	?	cinéma	tout public
Télérama	14	culturel généraliste	tout public
Time	184	Informations (Ang.)	tout public
Top Famille magazine	51	education	tout public
Trente Millions d'amis	?	animaux	tout public
Ulysse	44	géographique	tout public
Usine nouvelle	?	économie	public spécifique
Vélo vert	25	loisirs	tout public
Vie (La)	11	Informations	tout public
Vie du Rail (La)	85	Rail	public spécifique
Vie financière	53	économie	tout public
Vivre l'Alsace	?	alsatique	tout public
Vocabulaire allemand	103	Appr. langues	tout public
Vocabulaire anglais	124	Appr. langues	tout public
Vocabulaire espagnol	19	Appr. langues	tout public

Un point d'interrogation est mis quand le nombre de prêt n'a pas été donné par le logiciel de gestion de bibliothèques.

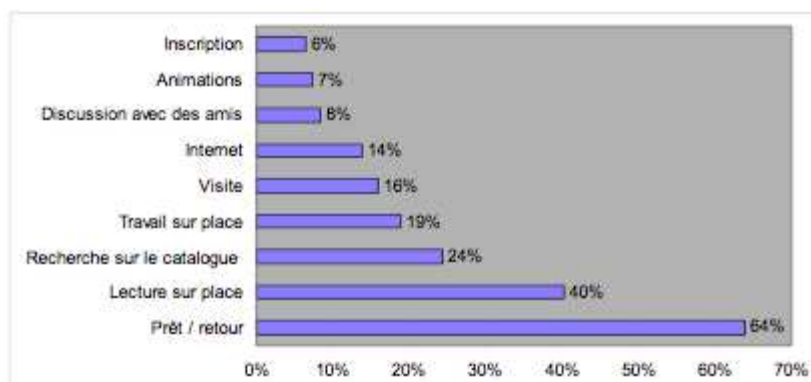
Annexe 4: Tableaux statistiques de la BMVR Alcazar (Marseille)

Motivations pour venir à la BMVR de l'Alcazar (Marseille)

uniquement les 9 réponses les plus citées.



Activités réalisées à la BMVR de l'Alcazar (Marseille)



source:

ROUX Catherine. Usages et usagers dans une bibliothèque récente : l'Alcazar, BMVR de Marseille sous la dir. de Christophe Evans. . Diplôme de Conservateur de bibliothèque. Lyon: Essib, 2004. Disponible sur: <<http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/rsroux.pdf>>.

Annexe 5: Rapport de Stage à la Bibliothèque Grand Rue de Mulhouse

I-Présentation de la bibliothèque

I-1 Brève historique de la BM de Mulhouse

1643-1798

Première bibliothèque «municipale» de la République protestante de Mulhouse, vendue aux enchères lors du rattachement de Mulhouse à la France

1825-1870

Création progressive d'une bibliothèque à destination des érudits

1905-1935

Première vraie bibliothèque municipale réunissant les fonds érudits et populaires

1947

Début de la création d'un réseau de bibliothèque de quartier: Koechlin, Dornach puis Bourtzwiller en 1949, Dornach en 1950, Salvator en 1969, Coteaux en 1972, Wolf en 1992, acquisition d'un bibliobus municipal en 1969,

1952

Ouverture d'une section jeunesse dans la bibliothèque du fonds local Grand Rue

1992 - 2005

- Agrandissement et modernisation du réseau
- Ouverture de la médiathèque de la Filature
- Modernisation de la bibliothèque Grand Rue
- ouverture d'un espace multimédia à la bibliothèque Grand Rue
- Remplacement du bibliobus municipal par un bibliobus intercommunal

I-2 Structure du réseau des bibliothèques de Mulhouse

Le réseau de Mulhouse est composé de 8 bibliothèques très différentes les unes des autres:

- La bibliothèque Grand Rue qui est la bibliothèque principale comportant une section adulte, une section jeunesse et une section multimédia. Elle a aussi en charge les missions patrimoniales notamment un Cabinet des estampes (7060 m²)
- La médiathèque de La Filature propose le fonds de disques compacts le plus important du réseau. Elle est la seule bibliothèque de Mulhouse à offrir des vidéos (VHS et DVD). Le reste du fonds est composé de livres documentaires spécialisés sur les arts du Spectacle et de partitions (845 m²)
- La bibliothèque du quartier de Bourzwiller qui offre des livres pour un public adulte et jeune (225 m²)
- La bibliothèque des Coteaux qui offre des livres et des disques compacts pour un public adulte et jeune (550 m²)
- La bibliothèque de Dornach qui offre des livres pour un public jeune et adulte (260 m²)
- La bibliothèque du Drouot (60 m²)
- La bibliothèque Salvator (310 m²)
- La bibliothèque Wolf qui est en attente d'un nouveau bâtiment. (300 m²)

I-3 Personnel et budget

Le réseau des bibliothèques de Mulhouse compte 140 personnes qui se répartissent de la manière suivante:

Pour la filière culturelle:

- 7 conservateurs
- 6 bibliothécaires
- 16 assistants qualifiés du patrimoine et des bibliothèques
- 9 assistants du patrimoine et des bibliothèques
- 11 agents qualifiés du patrimoine et des bibliothèques

- 15 agents du patrimoine et des bibliothèques

Autres filières:

- 2 Catégorie A
- 1 Catégorie B
- 24 Catégorie C

I-4 Quelques éléments statistiques

Inscrits: 19 430

dont 7 594 à la Bibliothèque Grand Rue

Nombre de documents pour l'ensemble du réseau: 258 000

Dépenses d'acquisition 2005 (tout support)

318 000 Euros

soit 16 063 documents acquis

Statistiques de Prêts pour l'ensemble du réseau

Prêt global: 643 906

Prêt adultes: 400 859

Prêt Jeunes: 243 047

Prêts par type de support

Livres 445 655

Estampes 396

Partitions 6 052

CD 112 510

VHS / DVD 74 549

CDROM 4 744

Prêt par bibliothèque

Bibliobus 20 105

Bourzwiller 37 752

Coteaux 94 375

Dornach 40 731

Drouot 12 436

Filature 175 093

Grand Rue 172 135

Salvator 79 085

Wolf 5 529 (plus d'activités depuis juillet 2005)

Budget animation

55 400 Euros

Frais de personnel

2 712 800

I-5 Activités et services

Ceux-ci sont développés le corps du mémoire soit dans le chapitre 4 de la première partie.

II Activités pendant le stage

Lors des premières semaines, j'ai été présenté au personnel de la bibliothèque Grand Rue et j'ai visité deux des bibliothèques du réseau: la Bibliothèque des Coteaux et la médiathèque de La Filature. Les différents conservateurs et bibliothécaires m'ont reçu pour me présenter leurs missions et leurs activités.

II-1 Equipe de direction

J'ai participé aux réunions hebdomadaires de l'équipe de direction qui abordait l'ensemble des questions de management de la bibliothèque: de l'évaluation des personnels au budget primitif 2007 en passant par la validation d'actions en cours sur les animations ou les décisions d'achat de mobilier.

II-2 Animation

En lien avec mon expérience professionnelle précédente, j'ai été sollicité pour participer activement aux actions d'animations du dernier trimestre en particulier la manifestation la plus importante de l'année: **Tout Mulhouse Lit**. Il s'agit d'un salon littéraire où sont invités une vingtaine d'auteurs qui rencontrent des classes, participent à des débats autour du thème central et dédicacent leurs ouvrages. Le sujet retenu pour 2006 était *Utopie et mondes imaginaires*.

II-2-1 Lecture avant-première de *Tout Mulhouse Lit*

Parallèlement la responsable de l'animation s'interrogeait sur la pérennité d'un groupe de lecteur amateur. En effet la dynamique du groupe risquait de souffrir du départ de la bibliothécaire qui en était responsable. En attendant d'avoir pris une décision, je fus chargé de mettre en place avec eux une lecture avant-première de **Tout Mulhouse Lit**: présenter les auteurs de fictions adultes et lire un extrait d'un de leur texte. Celle-ci devait se dérouler une semaine avant la manifestation avec comme objectif de donner envie de découvrir ces auteurs. Il fut décidé de faire gagner quelques livres des auteurs présentés aux spectateurs.

J'ai donc sélectionné deux ou trois extraits pour chaque auteur. Les lecteurs ont lu et fait leur choix parmi les extraits retenus. Trois répétitions ont été organisées dont une dans le cadre d'une formation de lecture à voix haute. Il me revenait de présenter l'auteur par une brève biographie, de résumer la fiction retenue et de situer l'extrait qui va être lu.

L'information a été diffusée aux différents organes de presse dont *Spectacles*, un journal mensuel gratuit dédié aux activités culturelles. L'annonce de cette lecture a été incluse dans la bannière présentant l'ensemble des invités de **Tout Mulhouse Lit** et qui été affichée derrière la banque d'accueil de la Bibliothèque Grand Rue.

Le bilan est contrasté car il n'y a eu que trente personnes mais il y avait parmi les personnes présentes des gens qui assistaient pour la première fois à une animation de la bibliothèque. Les spectateurs ont bien sûr apprécié de gagner un livre par tirage au sort. En revanche, la conservatrice responsable de l'animation a trouvé cette formule intéressante et pense la renouveler car elle est plus facile à mettre en œuvre que les spectacles lectures réalisés jusqu'à maintenant. Les lecteurs d'abord réticents face à cette formule qu'ils jugeaient moins qualitative ont finalement été satisfaits eux-aussi.

II-2-2 Formation et lectures spectacles avec la compagnie Bibliothéâtre

Suite à l'arrivée tardive d'une subvention, la responsable des animations m'a aussi délégué la recherche et l'accompagnement d'une action comportant à la fois une formation à la lecture à voix haute destinée aux bibliothécaires et deux spectacles de lectures. Après un travail de recherche et de validation des contenus, la compagnie Bibliothéâtre a été retenue.

J'ai transmis les éléments de communication puis j'ai assuré la logistique et l'accompagnement de cette animation.

J'ai demandé aux responsables des bibliothèques de quartier de me transmettre le nom des agents de leurs équipes susceptibles d'être intéressés par cette formation. La responsable des animations a ensuite validé la liste des stagiaires.

La communication n'a pu être organisée dans les meilleures conditions du fait de sa proximité avec l'évènement phare **Tout Mulhouse Lit**. Le public était moins nombreux qu'attendu mais la lecture déambulatoire a pu toucher un public différent que celui des animations habituelles.

II-2 Groupe de travail: Réorganisation Grand Rue

Mme Taesch, directrice de la bibliothèque, a souhaité m'associer au groupe de travail transversal sur la réorganisation de la bibliothèque Grand Rue. Outre Mme Taesch, il réunissait les agents de différentes sections ou services de la bibliothèque Grand Rue. J'ai pris en cours de route cette réflexion qui s'était déjà concrétisée en partie sur l'installation d'une banque de prêt centralisée et la fermeture de l'espace langue. J'ai pu apporter un regard extérieur et critique sur le fonctionnement global des services aux publics, notamment la pertinence d'une salle de documentation jeunesse qui n'est quasiment plus utilisée dans ses fonctions initiales.

Les réflexions et les actions de ce groupe de travail ont été évoquées dans le corps du mémoire au point 1-4-3.

II-3 Observation de l'utilisation sur place des périodiques

Outre la participation aux activités d'animation et au groupe de travail sur la réorganisation de la bibliothèque Grand Rue, il m'a été proposé de réfléchir sur le service des périodiques, notamment à l'utilisation sur place de ceux-ci. En effet, la bibliothèque Grand Rue a fait évoluer ce service en 2005, d'une part en organisant un espace de consultation en libre-accès, d'autre part en autorisant le prêt sauf pour le dernier numéro. J'ai me suis concentré sur les revues adultes de la salle de prêt et j'ai procédé en deux temps: analyse de l'offre et observation des usagers consultant les magazines.

II-4 Activités diverses

L'ABF Alsace qui souhaitait organiser une réflexion sur l'évolution des services en bibliothèque m'a demandé de faire une présentation de l'état d'avancement de mon mémoire. J'ai aussi proposé d'associer deux personnes, premièrement la directrice de la BDP du Haut-Rhin qui venait de faire un voyage aux Pays-Bas et

deuxièmement la directrice du SCD de l'Université de Mulhouse sur ses projets de nouveaux bâtiments ainsi que de leur nouveau service d'information.

Dans le cadre des Entretiens Territoriaux de Strasbourg organisés par l'INET (Institut National des Etudes Territoriales), la promotion des élèves territoriaux devait organiser une table-ronde "Entre offre privée et offre publique, quelle place pour le service public de la culture ?". L'organisation de celle-ci nous a demandé beaucoup d'investissement pendant le temps du stage: solliciter les intervenants, préparer et concevoir le contenu avec un plan détaillé, se concerter entre élèves, avec les intervenants et avec l'INET.