



HAL
open science

La place du bénévole dans un service de lecture publique

Laure Merlo

► **To cite this version:**

Laure Merlo. La place du bénévole dans un service de lecture publique. Sciences de l'information et de la communication. 2019. dumas-02495761

HAL Id: dumas-02495761

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-02495761v1>

Submitted on 2 Mar 2020

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - ShareAlike 4.0 International License

MÉMOIRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE
« LA PLACE DU BÉNÉVOLE DANS UN SERVICE DE
LECTURE PUBLIQUE »

STAGE À LA MÉDIATHÈQUE DÉPARTEMENTALE DE
L'ISÈRE

Dossier de Master 2 Métiers du livre et de l'édition parcours Métiers des bibliothèques
sous la direction de Madame Marie-Madeleine SABY et Madame Anne BÉROUJON



**MÉDIATHÈQUE
DÉPARTEMENTALE
DE L'ISÈRE**

Déclaration sur l'honneur de non-plagiat

Je soussigné(e) *MERLO Laure*

déclare sur l'honneur :

- Etre pleinement conscient que le plagiat de document(s) ou d'une partie d'un document publié(s) sur toutes formes de supports y compris Internet, constitue une violation des droits d'auteur et est un délit de contrefaçon, sanctionné, d'une part par l'article L335-2 du Code de la Propriété intellectuelle et, d'autre part, par l'université.
- Que ce mémoire est inédit et de ma composition, hormis les éléments utilisés pour illustrer mon propos (courtes citations, photographies, illustrations, etc) pour lesquels je m'engage à citer la source.
- Que mon texte ne viole aucun droit d'auteur, ni celui d'aucune personne et qu'il ne contient aucun propos diffamatoire.
- Que les analyses et les conclusions de ce mémoire n'engagent pas la responsabilité de mon université de soutenance.

Fait à *S^r Lattier*
Le, *14/08/2019*

Remerciements

Grâce à ces cinq mois de stage à la Médiathèque Départementale de l'Isère, j'ai pu enrichir mes connaissances concernant la profession de bibliothécaire et ainsi découvrir une nouvelle vision de ce métier.

Je tiens à remercier mon maître de stage, Madame Delphine REDON, Chargée de formation à la Médiathèque départementale de l'Isère, pour son accueil, le temps passé ensemble et le partage de son expérience au quotidien. Je la remercie pour la confiance qu'elle m'a accordée mais aussi de sa patience à mon égard et de ses encouragements pendant ces cinq mois de stage.

J'adresse mes remerciements à Madame Christel BELIN, Directrice du service de la Médiathèque départementale de l'Isère, pour m'avoir acceptée au sein de ses locaux et ainsi découvrir le fonctionnement d'une bibliothèque départementale.

Je saisis cette occasion pour adresser mes remerciements aux équipes de la Médiathèque départementale de l'Isère réparties sur les sites de Saint-Martin-d'Hères et de Bourgoin-Jallieu pour leur accueil et de m'avoir mise en confiance.

Je remercie les salariés et les bénévoles qui ont accepté de participer à l'enquête « *La place du bénévole dans un service de lecture publique* » sans lesquels je n'aurais pas pu la réaliser.

Je désire aussi remercier Madame Marie-Madeleine SABY et Madame Anne BEROUJON, mes professeurs référents dans le Master Métiers du livre et de l'édition parcours Métiers des bibliothèques, qui m'ont donné la possibilité d'être en immersion dans le métier de bibliothécaire.

Un grand merci à mes parents, pour leurs conseils, leur soutien inconditionnel, de toujours croire en moi ainsi que d'être toujours présents à mes côtés. Je n'y serais jamais arrivée sans eux.

À Elise, Momo et Alexandre, mes meilleurs amis, avec qui nous nous sommes soutenus en cette année scolaire intense et décisive pour nous quatre.

Sommaire

Introduction	5
PARTIE 1 : RAPPORT DE STAGE.....	7
I – Données sur l’environnement	7
A/ La Médiathèque départementale de l’Isère.....	7
B/ Différentes offres.....	12
II – Mission 1 : Enquête sur les besoins en formation des personnels des bibliothèques	16
A/ Le but du diagnostic	16
B/ Les différentes étapes	17
C/ Les résultats	21
III – Mission 2 : La Journée du Bénévolat	24
A/ Une commande politique du Département.....	24
B/ Comment valoriser le bénévole en bibliothèque ?.....	25
IV – Le Kiosque jeunesse.....	29
A/ Un événement connu à Bourgoin-Jallieu.....	29
B/ « Le Kiosque jeunesse à Grenoble : une première ! »	32
Conclusion personnelle	35
PARTIE 2 : MÉMOIRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE	37
I – Le Bénévole aujourd’hui.....	37
A/ Le bénévole en bibliothèque.....	38
B/ Le sujet d’étude	43
II – L’étude.....	51
A/ Les résultats de l’enquête	52
B/ Analyse personnelle.....	76
Conclusion.....	92
Bibliographie	94
Sitographie	96
Annexes.....	97
PARTIE 1 : RAPPORT DE STAGE.....	97
PARTIE 2 : MÉMOIRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE	102
Table des matières	111
Résumé	114
Abstract	114

Introduction

Au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, le Gouvernement provisoire de la République française, présidé par le Général Charles de Gaulle, décide de créer, par l'Ordonnance n° 45-2678 du 2 novembre 1945, les bibliothèques centrales de prêt (BCP). Elles sont au nombre de huit.

Ces BCP avaient pour objectif de desservir les communes de moins 15.000 habitants¹ de chaque département en livre mais aussi d'apporter une aide financière : l'entretien d'une bibliothèque publique dépasse les possibilités budgétaires de la plupart des petites communes. Ces bibliothèques sont constituées d'un bibliobus et de quatre agents d'Etat.

À ses débuts, les BCP relevaient du Ministère de l'Éducation nationale. En 1975, les BCP sont sous la tutelle de la Direction du Livre et de la Lecture (DLL) au sein du ministère de la Culture². Puis, suite aux lois de décentralisation³, toutes les BCP sont placés sous l'autorité des Départements depuis 1986.

Concernant son nom, la BCP changea une première fois son titre en 1992⁴ pour devenir Bibliothèque départementale de prêt (BDP). Son appellation sera à nouveau modifiée par l'ordonnance n° 2017-650 du 27 avril 2017 pour être renommée officiellement Bibliothèque départementale.

Aujourd'hui, il existe 96 BDP implantées en France. Leurs missions ont évolué et doivent de nos jours organiser « *des actions de formation en direction des personnels bénévoles et salariés des bibliothèques et conseillent les élus et les personnels en matière de construction, de gestion et de développement des bibliothèques, d'animation et d'action culturelle, de façon ponctuelle ou en accompagnant des projets.* »⁵.

La Médiathèque départementale de l'Isère (MDI) a pour mission d'accompagner et d'aider les bibliothèques de son territoire. Il existe différents services pour remplir ces missions notamment le domaine de la formation.

J'ai réalisé mon stage de mars à juillet 2019 auprès de Madame Delphine Redon, Chargée de formation pour la MDI. Durant ces cinq mois de stage, mes missions furent variées.

¹Ce chiffre évoluera au cours du temps : 20.000 habitants en 1968 puis 10.000 habitants en 1985.

²Décret du 29 octobre 1975.

³Article 60 de la loi n°83-663 du 22 juillet 1983 et Circulaire n° 83-18 et 83-23. de mars-avril 1983.

⁴Loi du 13 juillet 1992.

⁵<http://www.abd-asso.org/index.php/les-bdp/presentation-histoire>.

Ma première mission fut de réaliser une enquête sur les besoins en formation des personnels des bibliothèques sur l'ensemble du territoire isérois afin de connaître et de répondre au mieux à leurs demandes.

Ma deuxième mission concerna l'organisation de la journée du bénévolat du 5 décembre 2019. Le but de cette journée est de valoriser les bénévoles investis dans les bibliothèques.

Et enfin, ma dernière tâche consista à participer à l'organisation du Kiosque jeunesse sur Grenoble, une première sur l'agglomération grenobloise, aux archives départementales le 23 mai 2019. Cette animation eut pour but de présenter une sélection de livres jeunesse autour d'un thème mais également des nouveautés repérées par les bibliothécaires du pôle jeunesse.

C'est dans ce contexte que s'est inscrit mon stage à la Médiathèque départementale de l'Isère.

Grâce à mes différentes missions, j'ai découvert les différents statuts, fonctions et catégories des personnels des bibliothèques. De ce fait, l'idée de parler du bénévole en bibliothèque m'est apparue comme une évidence : « *La place du bénévole dans un service de lecture publique* ». Pourquoi un bénévole donne-t-il de son temps à une bibliothèque ? Sait-il que la bibliothèque est un service de lecture publique ?

Ce sujet soulève beaucoup d'interrogations. Je tenterai d'apporter quelques réponses grâce à une enquête menée auprès des bénévoles mais également auprès des salariés des bibliothèques.

PARTIE 1 : RAPPORT DE STAGE

I – Données sur l’environnement

La Médiathèque départementale de l’Isère (MDI) est un lieu chaleureux pour les personnels en bibliothèque de l’Isère. Malgré ses nombreux changements de nom au fil des années, elle garde le même objectif : accompagner, aider, former les bibliothécaires de l’Isère afin de donner la possibilité à tous les habitants de l’Isère d’accéder à la culture.

A/ La Médiathèque départementale de l’Isère

Le Département de l’Isère, suite aux lois de décentralisation, hérite en 1984 de la responsabilité de la MDI. Elle est un service de la Direction de la Culture et du Patrimoine, dépendant du pôle Attractivité du Territoire. De ce fait, la collectivité départementale a la compétence du développement de la lecture publique sur l’ensemble du territoire isérois : elle se doit de développer la lecture dans les 521 communes de moins de 10.000 habitants.

1) *Rapide rétrospective de la MDI*

La Bibliothèque Centrale de Prêt (BCP) de l’Isère est créée en 1946 par ordonnance du 2 novembre 1945. Elle est l’une des huit premières BCP bâtie en France avec celles de l’Aisne, de la Dordogne, du Loir-et-Cher, de la Marne, du Haut-Rhin, des Deux-Sèvres et du Tarn⁶. Elles ont pour objectif de desservir en livres des communes de moins de 15.000 habitants de chaque département. Ces bibliothèques sont constituées d’un bibliobus et de quatre agents d’Etat.

La BCP de l’Isère change de statut pour celui de Bibliothèques départementales de Prêt (BDP) en application de la loi du 13 juillet 1992 ordonnant que les BCP deviennent des BDP. Celle de l’Isère prend le nom de Bibliothèque départementale de l’Isère (BDI) et elle est rattachée à la direction des Affaires culturelles (DAC) du Conseil général.

En 2012, la BDI devient le Service de la lecture publique (SLP).

Depuis décembre 2016, la SLP est devenue la Médiathèque départementale de l’Isère (MDI) avec à sa tête Madame Christel Belin.

En 2018, la MDI obtient le label national Bibliothèque Numérique de Référence (BNR).

⁶<http://www.abd-asso.org/index.php/les-bdp/presentation-histoire/99-date-de-creation-des-bibliotheques-centrales-de-pret>.

2) *Les rôles, les missions de la MDI*

La MDI possède plusieurs missions et cela depuis sa création :

- Expertise, conseil, interventions techniques dans les bibliothèques, gestion de projets, subventions au fonctionnement et investissement
- Centre de ressources physiques et numériques : acquisitions et prêts de documents, expositions, matériels d'exposition et d'animations, dispositifs de médiation numérique, etc.
- Centre de formation professionnelle
- Actions culturelles, de médiation et de valorisation des collections, actions en direction des publics éloignés, lutte et prévention contre l'illettrisme et l'illectronisme

Ses missions s'adressent aux personnels des bibliothèques (salariés et bénévoles), élus, partenaires associatifs et institutionnels de la lecture publique.

Par ces nombreuses missions, les bibliothécaires de la MDI sont amenés à se déplacer régulièrement dans le département de l'Isère. Le travail est réparti par zones géographiques mais aussi par domaine : illettrisme, cinéma, petite enfance, etc.

Les agents de l'Isère ont toujours été présents pour accompagner et guider les bibliothécaires de l'ensemble du territoire isérois afin de répondre à leurs différents besoins.

3) *La MDI aujourd'hui*

a. Deux sites

Aujourd'hui, la MDI possède deux sites : un à Saint-Martin-d'Hères (1.335 m²) et un autre à Bourgoin-Jallieu (1.484 m²) sous la direction de Madame Christel Belin, Chef du service lecture publique et responsable du site de Saint-Martin-d'Hères, et également de Madame Brigitte Cortès, responsable du site de Bourgoin-Jallieu.

Le site de Saint-Martin-d'Hères est le premier à avoir été opérationnel dès 1946. En 1984, un premier plan de développement de la lecture en Isère est signé entre le Ministère de la Culture et le Conseil général. Ce dispositif permet d'ouvrir en mai de la même année l'annexe de Bourgoin-Jallieu suite à une forte augmentation des moyens de la BCP.

Les deux sites permettent de répondre aux besoins et aux attentes de l'ensemble du territoire isérois. La lecture publique du département de l'Isère est divisé en deux zones géographiques : le Nord-Isère géré par l'annexe Bourgoin-Jallieu et le Sud-Isère attribué à Saint-Martin-d'Hères.

La médiathèque de Saint-Martin-d'Hères est dans ses locaux actuels depuis 1981. C'est l'État qui à l'époque, a racheté et réhabilité une ancienne usine de 1.250 m², à laquelle on a adjoint un garage.

Dans les locaux actuels, le rez-de-chaussée accueille les bibliothécaires de l'Isère : c'est ici qu'ils viennent emprunter des ouvrages, des disques ou encore des DVD's. L'espace consacré aux emprunts est divisé en trois parties : le magasin⁷, la discothèque⁸ et le pôle image⁹. On parle de « magasin » car comme dans un supermarché, les bibliothécaires font leurs achats pour leur bibliothèque et « payent » avec une carte MDI. La discothèque, propose tous les documents en rapport avec la musique. Puis, le pôle image offre quant à lui tous les documents en lien avec le monde du cinéma et jeux vidéo. Au premier étage, en dehors des bureaux des agents de la MDI et d'un atelier pour l'équipement des documents, un laboratoire de l'innovation (Labo) a vu le jour en février 2018 proposant des prestations de services au-delà de la diffusion des seules ressources documentaires.

L'annexe Bourgoin-Jallieu est, depuis 2010, localisée dans les locaux de la Maison du territoire de la Porte des Alpes. Comme à Saint-Martin-d'Hères, le lieu propose également un magasin où les bibliothécaires peuvent se rendre afin d'emprunter des documents. Cependant, contrairement à Saint-Martin-d'Hères, les documents ne sont pas divisés dans différents espaces. De plus, il n'existe pas de Labo pour l'annexe de la MDI mais une salle de formation.

Ensemble, la MDI possède 259.037 documents (chiffres 2018) tous types de supports dont 191.587 livres, 45.929 CD's et 15.435 DVD's/Vidéo¹⁰.

Que cela soit à Saint-Martin-d'Hères ou à Bourgoin-Jallieu, les offres de services et documentaires sont identiques. En effet, les structures sont gérées par deux équipes mais possédant les mêmes missions auprès des bibliothèques de l'Isère.

b. Les équipes

Aujourd'hui, trente-trois agents du service lecture publique sont répartis sur ces deux sites : dix-sept agents à Saint-Martin-d'Hères et seize à Bourgoin-Jallieu.

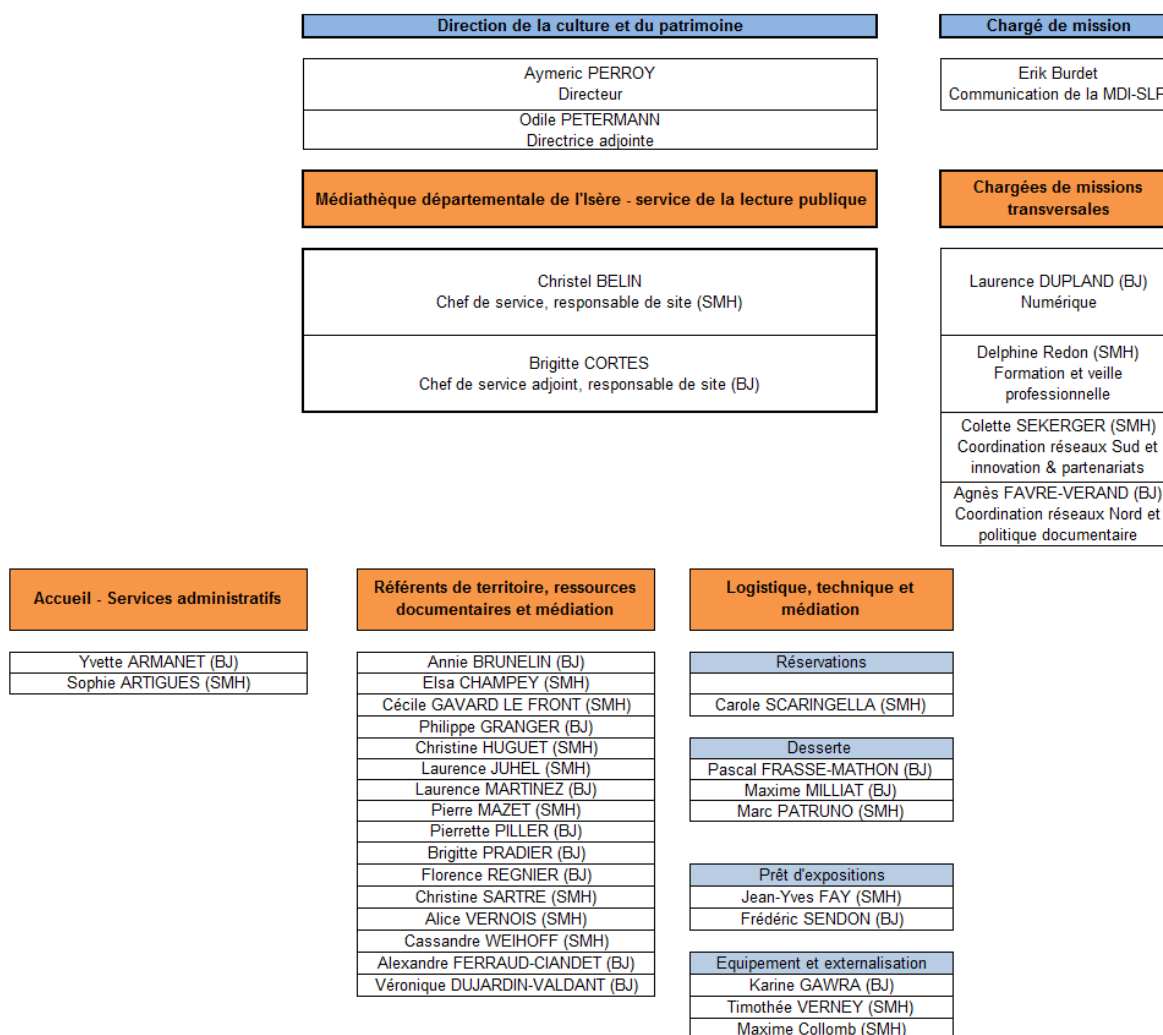
⁷ Cf. Annexe p.97.

⁸ Cf. Annexe p.97.

⁹ Cf. Annexe p.98.

¹⁰ Cf. Annexe p.98.

MEDIATHEQUE DEPARTEMENTALE DE L'ISERE



Organigramme de la MDI

Madame Christel Belin, attachée territoriale, est Chef du service lecture publique et responsable du site de Saint-Martin-d'Hères. Son adjointe, Madame Brigitte Cortès, conservateur territorial, s'occupe de la gestion du site de Bourgoin-Jallieu.

Chaque bibliothécaire de la MDI s'occupe d'un ou de plusieurs secteurs d'acquisitions mais a également des missions spécifiques. En effet, un agent est polyvalent. Prenons deux exemples : Madame Alice Vernois a plusieurs missions au sein de la MDI, elle s'occupe des acquisitions de documents adaptés, fait de la prévention pour la lutte contre l'illettrisme et anime des formations en lien avec l'illettrisme et le handicap. Elle est également Référent des territoires du Grésivaudan et du Sud Grésivaudan. Madame Cassandra Weihoff achète des albums jeunesse, des fictions adultes tout en étant le *Community Manager* (CM) de la page *Facebook* de la MDI et animant des formations sur l'innovation numérique. Comme sa collègue, elle est Référent des territoires de l'Oisans et du Pays Voironnais. Par ces deux

exemples, on peut constater que les agents de la MDI ont plusieurs missions dans leur rôle de bibliothécaire et possèdent un domaine de prédilection. En l'occurrence ici, Madame Alice Vernois est spécialisée dans les publics spécifiques et Madame Cassandre Weihoff dans le numérique.

Cependant, la MDI n'est pas composée uniquement de bibliothécaires. Elle compte parmi ses rangs des agents chargés de missions transversales comme Madame Colette Sekerger-Minet qui s'occupe de la coordination des réseaux pour le Sud Isère et les partenariats, des agents gérant l'administration mais aussi la logistique, la technique et la médiation.

Dans l'équipe, chacun a sa spécialité. Ils se complètent dans les actions qu'ils réalisent et ils ne peuvent pas avancer seuls : « *Les équipes ne marchent bien que si les différents métiers se reconnaissent et se respectent mutuellement. Aucun d'entre eux ne doit se considérer comme prééminent par nature...* »¹¹. Les membres de l'équipe s'entraident, s'encouragent et partagent des liens forts.

c. Les Référents de territoire

Le département de l'Isère est divisé en treize territoires¹² :



¹¹CALENGE, Bertrand, *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2015, p.48.

¹²<https://www.isere.fr/Pages/Liste-des-territoires.aspx>.

Chaque territoire de l'Isère comporte des bibliothèques appartenant ou non à un réseau de lecture publique. La carte du Département et celle de la MDI diffèrent légèrement notamment à cause de certains réseaux de lecture publique¹³. Le territoire Voironnais-Chartreuse va par exemple être divisé en deux pour la carte de la MDI : Pays Voironnais et Cœur de Chartreuse.

Au sein de la MDI, certains bibliothécaires portent un titre supplémentaire à savoir Référent de territoire.

Le rôle d'un Référent est de guider et d'aller à la rencontre des bibliothécaires de son territoire. Il est présent pour les accompagner et les orienter dans des projets. Il peut trouver des contacts qui auront de meilleures compétences lorsqu'il s'agit d'un sujet où le Référent n'est pas spécialisé.

Le Référent est le premier contact entre une bibliothèque et la MDI. Celui-ci va toujours intervenir dans le but d'aider les personnels des bibliothèques de son ou ses territoires.

B/ Différentes offres

La MDI propose différentes offres qui répondent aux missions pour aider les différentes bibliothèques de l'Isère.

1) L'offre documentaire

a. Conditions de prêt

La MDI, n'ouvrant pas ses portes au public, seuls les bibliothécaires, salariés ou bénévoles, en Isère peuvent emprunter des documents de Saint-Martin-d'Hères ou de Bourgoin-Jallieu.

Le nombre de prêts est illimité pour tous les documents quel que soit son support (livres, CD's, DVD's) pour, en moyenne, une durée de deux ans.

¹³ Cf. Annexe p.99.

SE PROCURER LE DOCUMENT

LIVRE - 1999 - HARRY POTTER ET LE PRISONNIER D'AZKABAN Réserver

Site	Section	Cote	Support	Statut	Date retour	
BOURGOIN	Jeunesse	J ROW H3	Livre	En prêt	26/03/2020	

Fermer

Le roman *Harry Potter et le Prisonnier d'Azkaban* de J.K. Rowling emprunté

Pour réserver, le bibliothécaire a la possibilité de l'effectuer *via* le portail de la MDI comme l'illustre l'image ci-dessus. En haut à droite de l'image, l'icône « Réserver » permet de mettre une option sur le document lorsque celui-ci reviendra à la MDI, en l'occurrence ici, de Bourgoin-Jallieu. Une fois le retour du document effectué, il sera emmené à la bibliothèque grâce à la navette. Si c'est un bibliothécaire appartenant au Nord-Isère, il sera transporté par la navette de Bourgoin-Jallieu. Si c'est un bibliothécaire appartenant au Sud-Isère, le document sera porté à Saint-Martin-d'Hères, toujours grâce à la navette, puis celle du Sud-Isère prendra le relais pour apporter le livre à la bibliothèque qui en a fait la réservation. Le prêt se fera automatiquement.

Le bibliothécaire peut également emprunter les ressources dont il a besoin directement à la MDI. Néanmoins, si une bibliothèque emprunte, ou rend, plus de 150 documents, cette dernière doit alors prendre rendez-vous avec son Référent de territoire. Un seul rendez-vous peut avoir lieu par jour. L'emprunt ou le retour d'un grand nombre de documents demande beaucoup de temps et d'énergie. Il s'agit également d'un moment où le responsable d'une bibliothèque et son personnel peuvent échanger avec le Référent de territoire : demander des conseils d'emprunts, poser des questions sur un problème rencontré, se renseigner sur un domaine, etc.

b. Les documents proposés

La MDI est pluridisciplinaire : ses collections couvrent l'ensemble des domaines et des genres existants dans la production éditoriale. Etant une médiathèque départementale, l'équipe doit être présente pour toutes les bibliothèques de l'Isère qui sont confrontés à tous types d'usagers : adultes, enfants, dyslexies, malvoyants, amateurs de bandes-dessinées, etc. Ces documents sont présentés sous forme physique. Mais depuis peu, la MDI possède une

bibliothèque numérique où les bibliothécaires de l'Isère peuvent accéder à certains documents sous forme virtuelle.

De plus, la MDI propose des prêts d'appareils comme des tablettes, des consoles de jeux salons¹⁴ ou encore des outils à lire le braille¹⁵. Le budget de la MDI étant plus important que celui d'une bibliothèque rurale, elle peut les acheter et par la suite les proposer aux bibliothèques d'un budget plus modeste.

La MDI propose également des expositions et des malles qui renferment des documents ayant un thème spécifique.

La MDI propose plus de 130 expositions sur différents thèmes comme les sciences, la flore ou encore la littérature. Puis, dans chaque thème, on trouve une exposition sur un personnage ou un lieu :



CAMUS ALBERT - SOLEILS DE MIDI / ESPACE PANDORA

Outil d'animation
[Espace Pandora](#)

L'Éspace Pandora et le Service de la Lecture Publique ont choisi de saluer la cohérence d'un parcours multiforme - autant que romancier et philosophe, Camus fut journaliste, dramaturge, moraliste...-, marqué, dans les pires années du XXe siècle, par un engagement constant en faveur de la justice et de la vérité

Ouvert à la réservation

PLUS D'INFOS

Voir les documents de l'exposition

CONTIENT	SUJET	DESCRIPTION
Contient		Introduction « mère » « été » « combat » « révolte » « postérité » Cinq photographies de Anne-Marie Louvet Algérie en 2007
Composition		7 panneaux autoportants (80 x 200 cm) et 5 photographies (53 x 40 cm)
Transport		Véhicule utilitaire
Valeur		3 000 €

L'exposition sur *Albert Camus* appartient au thème de la *Littérature*

Grâce au portail de la MDI, le bibliothécaire peut réserver une exposition, voir son contenu et en lire la description.

Ce fonctionnement est similaire aux prêts des malles : chaque mallette renferme des documents sur un thème. Par exemple : la prévention et la lutte contre l'illettrisme sont des priorités pour le département. Donc, la MDI a mis en place une malle et un guide « Histoires de dire » regroupant des livres destinés aux personnes en situation d'illettrisme. Cette malle est empruntable.

¹⁴ PlayStation 4, Xbox One, Nintendo Switch.

¹⁵ « *Écriture en relief à l'usage des aveugles.* » (Définition de Larousse.fr).

2) *L'offre de services*

La MDI ne propose pas uniquement des documents pour les bibliothèques de l'Isère mais également des services qui ont pour but d'aider et d'accompagner les bibliothécaires dans leurs missions.

L'une des principales missions de la médiathèque est de former les agents des bibliothèques en Isère.

Chaque année, la cellule formation de la MDI propose un catalogue de formation individuelle à destination des salariés et des bénévoles des bibliothèques du réseau de la Médiathèque départementale de l'Isère. Ces derniers peuvent s'inscrire *via* le portail de la MDI ou *via* le bulletin d'inscription à la fin du catalogue.

Les formations sont réparties en cinq groupes :

- Gestion de la bibliothèque
- Publics
- Collections
- Animations et actions culturelles
- Culture numérique et Innovation

Toutes les formations proposées sont gratuites, financées par le Département de l'Isère. Seuls les frais de déplacement et de repas sont à la charge des participants mais ces derniers peuvent demander à être dédommager par leur autorité de tutelle. Il est important de maintenir cette gratuité et cette accessibilité pour les bibliothécaires car il s'agit d'un métier qui est en perpétuel évolution et les bénévoles, par exemple, ne peuvent pas suivre des formations d'autres organismes comme le CNFPT¹⁶.

Les formations ont lieu partout en Isère : soit à la MDI de Saint-Martin-d'Hères ou de Bourgoin-Jallieu mais également dans des bibliothèques du territoire. Beaucoup de bibliothécaires apprécient de faire des formations dans des bibliothèques iséroises car cela leur permet de découvrir l'environnement d'une autre structure.

La cellule formation propose également des formations personnalisées adaptées. Il s'agit d'une demande spécifique d'un réseau ou d'une bibliothèque comme par exemple une formation pour la réparation de livres. Le responsable d'un réseau de bibliothèque prend alors contact avec son Référent de Territoire qui l'aiguillera vers des les agents de la MDI en charge des actions concernées ou vers Madame Redon.

¹⁶Centre National de la Fonction Publique Territoriale.

Des conférences et des rencontres sont organisées pour échanger et partager des expériences ou des points de vue : comme pour les formations individuelles, il suffit de s'inscrire grâce au bulletin d'inscription ou sur le portail de la MDI.

Et enfin, la MDI organise divers rendez-vous tout au long de l'année comme le Kiosque jeunesse : un événement convivial durant lequel les bibliothécaires du secteur jeunesse de la MDI présentent des documents sur une thématique et les nouveautés de l'année. Mais aussi des rencontres et événements professionnels comme la « Journée nationale d'action contre l'illettrisme » qui aura lieu le 12 septembre 2019. Un sujet important pour le Département de l'Isère.

II – Mission 1 : Enquête sur les besoins en formation des personnels des bibliothèques

La première mission qui m'a été confiée fut d'établir un diagnostic des besoins en formation sur le territoire isérois. Cette mission a abouti à l'issue de mon stage.

A/ Le but du diagnostic

La mission concernant les besoins de formation sur les territoires et dans les réseaux de lecture publique est une commande de la cellule formation de la MDI à savoir Madame Delphine Redon, ma tutrice de stage.

Cette idée d'établir un diagnostic trouve son origine d'un constat de la part de Madame Delphine Redon. En effet, ma tutrice de stage, qui occupe le poste de Chargée de Formations au sein de la MDI, a remarqué que certaines bibliothèques du territoire isérois ne participaient pas ou très peu aux formations proposées par la MDI. De plus, certaines informations, concernant les formations ou des événements, ne sont pas relayées dans toutes les bibliothèques. Donc, est-ce que les bibliothécaires n'assistent pas aux formations car l'information ne leur est pas communiquée ? Ou ne sont-ils tout simplement pas intéressés à se former ?

Le diagnostic cible les personnels salariés et bénévoles des bibliothèques du département de l'Isère et plus particulièrement les bibliothèques des villes de moins de 10.000 habitants. En effet, il est important de connaître les besoins de formation des salariés mais également des bénévoles.

Les objectifs de ce diagnostic sont :

- Connaître et recenser les personnels des bibliothèques (notamment les bénévoles)

- Connaître et recenser leurs attentes et leurs besoins en matière de formation (individuelle et/ou collective)
- Entretenir un dialogue, des relations de proximité avec les personnels des bibliothèques
- Éclairer les orientations de la MDI en matière de formation, orienter les futures actions

Ces objectifs ont pour but d'aider les rôles et missions de la MDI concernant les formations et les besoins. De plus, il est important pour la MDI de recenser, de se rapprocher, de créer du lien avec les personnels bénévoles car malgré le fait qu'ils ne sont pas des professionnels des métiers du livre, il participe à la vie culturelle au sein de leur commune. Puis, certaines bibliothèques ne sont gérées que par des bénévoles ou n'appartiennent pas à un réseau de lecture publique. Dans ces cas, la communication est plus compliquée.

Ces objectifs sont également importants pour entretenir un lien entre les personnels des bibliothèques du territoire et Madame Redon. En effet, il est primordial pour les bibliothécaires de mettre un visage sur un nom, rendant ainsi les relations plus fortes et plus conviviales. Dans le cadre de la formation, le personnel des différentes bibliothèques identifient Madame Redon et savent à qui formuler leur demande dans le cadre d'une formation ou d'un besoin de formation sur leur réseau.

C'est pour cela que le diagnostic des besoins en formation est important pour la cellule formation de la MDI ainsi que pour la MDI globalement car cela va permettre de développer les besoins de formation, les raisons de non-présence de la part de certaines bibliothèques mais également de tisser un lien avec les bibliothèques où il n'existe pas de coordinateur-réseau.

B/ Les différentes étapes

1) Qu'est-ce qu'un diagnostic ?

Lorsque le mot « diagnostic » est employé, il est souvent associé au domaine médical : « *Temps de l'acte médical permettant d'identifier la nature et la cause de l'affection dont un patient est atteint.* »¹⁷. Néanmoins, dans notre situation, le terme de diagnostic a un autre sens : « *Ensemble de mesures, de contrôles faits pour déterminer ou vérifier les caractéristiques techniques d'un système à des fins de maintenance ou d'amélioration.* »¹⁸. Effectivement, la MDI va « *identifier* » les besoins de formation sur son territoire afin

¹⁷<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/diagnostic/25154>.

¹⁸<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/diagnostic/25154>.

d'améliorer l'accès aux formations et définir la raison de l'absentéisme de certains bibliothécaires lors de ces journées.

L'une des principales missions de la MDI, et de toutes les Bibliothèques départementales de France, est de proposer des formations pour les personnels salariés et bénévoles des bibliothèques. De ce fait, la MDI aide les bibliothécaires en répondant à leurs demandes concernant une ou des formations.

Les bibliothécaires ont également d'autres ressources pour se former comme Médiat Rhône-Alpes et le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT). Cependant, concernant le CNFPT, seuls les salariés ont accès aux formations.

La MDI souhaite aider les bibliothécaires à se professionnaliser, à acquérir des compétences pour répondre favorablement aux besoins des usagers en mettant à leur disposition les meilleurs outils.

Pour ce faire, l'idée première pour élaborer un diagnostic est de réaliser un questionnaire concernant les besoins de formation. Plusieurs paramètres sont à prendre en compte lors de l'utilisation de cette méthode :

- Nombre de pages du questionnaire
- À qui l'envoyer ? (responsables des bibliothèques, responsables des réseaux, etc.)
- Comment l'envoyer ?
- Sous quel format ?
- Etc.

Pour répondre à ces diverses interrogations, qui peuvent paraître futiles à première vue mais essentielle pour la suite, la cellule formation a demandé conseil auprès de ceux qui sont également en lien avec des bibliothécaires du territoire et qui les connaissent davantage : les Référents de territoire.

2) *À la rencontre des Référents de territoire*

Pour préparer la rencontre avec les douze référents, un questionnaire de sept pages a été établi. Ce questionnaire a également servi pour la mission de la journée du bénévolat qui aura lieu le 5 décembre de cette année ainsi que d'apporter des suggestions de formations pour la cellule Formation de la MDI.

Concernant la partie sur le diagnostic des besoins en formation, dix-sept questions ont été posées. Les principales interrogations demandées concernent la circulation d'une information au sein de leur territoire, le format du questionnaire que la cellule Formation souhaite envoyer, les questions qui leurs semblent importantes de poser, si les retours sur les

formations des participants de leur territoire étaient positifs ou négatifs mais aussi leur avis sur le nouveau catalogue de formation.

Lors de ce bilan, la majorité des Référents de territoire affirment que le contact avec le personnel des bibliothèques est abordable. Lors de cette enquête, les Référents ont exprimé les thèmes importants qui devraient figurer dans le questionnaire pour le diagnostic des besoins en formation :

- Demander si les personnels en bibliothèque ont connaissance de la gratuité des formations qui leur sont proposées par la médiathèque départementale
- Cibler les formations : savoir à qui les formations s'adressent
- Les « grands thèmes d'une bibliothèque » (par exemple « comment gérer une bibliothèque ? »)

De plus, les Référents pensent qu'une rencontre physique avec les bibliothécaires est la meilleure solution pour recueillir au mieux leurs besoins en formation. Il est vrai que cela serait la méthode la plus adéquate : établir un lien physique développe la confiance entre deux individus. Malheureusement, il existe 312 bibliothèques dans les communes de moins de 10.000 habitants en Isère. Visiter toutes ces bibliothèques est possible mais cela augmenterait la durée de l'enquête. La cellule de formation s'occupe en parallèle d'autres projets où la Chargée de formation est amenée à se déplacer. Elle ne peut pas se permettre de se concentrer uniquement sur une seule mission.

La décision prise est de réaliser un questionnaire allant de quatre à six pages envoyé par courriel à toutes les bibliothèques de l'Isère. Lors de cet envoi, une demande est spécifiée : diffuser le questionnaire à l'ensemble du personnel de la bibliothèque. La MDI ne connaissant pas le nombre exact de salariés et de bénévoles dans chaque bibliothèque, un envoi postal apparaît comme étant risqué : combien de questionnaire la MDI doit-elle envoyer ? Un questionnaire numérique *via* la plateforme *GoogleForms* est suggéré mais tout le monde n'est pas à l'aise avec internet. Avec l'envoi d'un questionnaire par courriel, le receveur est libre de choisir sa manière de répondre : imprimer le questionnaire pour pouvoir y répondre sous format papier ou répondre directement sur le document envoyé.

3) *Deux diagnostics*

Les premières versions du questionnaire pour le diagnostic des besoins en formation sur le territoire isérois comportent des questions centrées sur les formations mais également des questions pour connaître la bibliothèque et les personnels salariés et bénévoles. Ces interrogations avaient pour but d'identifier le salarié et le bénévole : combien de temps

consacre un bénévole à la bibliothèque par semaine ? Quel est le nom du responsable de la bibliothèque ? Existe-t-il un cahier de liaison dans la bibliothèque ? Etc.

Bien que ces questions soient pertinentes et permettent le recensement des différentes personnes travaillant en bibliothèque pour la cellule Formation de la MDI, cela s'éloigne du but principal de ce questionnaire qui est de connaître les besoins en formation sur le territoire. De ce fait, suite à une réunion entre la cellule Formation et la responsable du site de Bourgoin-Jallieu, Madame Brigitte Cortes, la partie « communication » est supprimée afin de se concentrer sur la partie « formation » du questionnaire. Néanmoins, la partie « identification » de celui ou celle qui répond est maintenu comme la question du nom de sa bibliothèque. Cela permet de savoir qui a répondu dans cette bibliothèque (responsable, salarié ou bénévole par exemple).

Cependant, la partie « communication » du questionnaire n'est pas inutile. Plus tard dans l'année (probablement en septembre), une seconde enquête sera menée avec pour axe de travail de connaître diverses informations d'une bibliothèque pour établir et maintenir un contact entre une bibliothèque et la MDI.

Ce questionnaire a pour vocation de s'adresser aux bibliothécaires de manière individuelle c'est-à-dire à la personne, savoir ce qu'elle pense personnellement. Mais la MDI propose également des formations qui peuvent s'adresser à un réseau spécifique uniquement. Donc, un second questionnaire est rédigé à l'attention cette fois des responsables des différents réseaux existant en Isère¹⁹. Ce questionnaire, plus court, sera envoyé aux responsables et à leurs coordinateurs-réseau uniquement. Certaines bibliothèques n'appartiennent pas à un réseau de lecture publique pour diverses raisons. Ces bibliothèques ne recevront pas ce deuxième questionnaire car elles ne sont pas concernées.

Ce second questionnaire sera envoyé en décalage du premier afin de donner un temps aux responsables d'un réseau de répondre au premier questionnaire pour ensuite se concentrer sur le second.

4) Les questionnaires

Le questionnaire concernant l'enquête sur « Les besoins en formation du personnel des bibliothèques de l'Isère (Salariés et Bénévoles) » a été envoyé le jeudi 16 mai 2019.

Il est divisé en trois parties réparti sur six pages :

- Qui êtes-vous ?

¹⁹Neuf réseaux pour le Nord Isère et six pour le Sud Isère

- Votre bibliothèque
- Les Formations MDI

Le questionnaire est envoyé à toutes les bibliothèques du territoire de l'Isère, à savoir 312 bibliothèques, mais également à des personnels dont la cellule Formation avait recensé leur adresse courrielle lors de précédentes formations organisées par la MDI (environ 400 personnes).

Les récepteurs du questionnaire ont le choix concernant la procédure de retour. En effet, ils peuvent le renvoyer *via* un courriel, un courrier ou encore une remise en mains propres. Une date est imposée concernant le retour : le vendredi 14 juin 2019. Les Salariés et Bénévoles ont alors un mois pour retourner le questionnaire.

Au lundi 11 juin 2019, la cellule Formation comptabilise 116 réponses. Selon les données du Service du Livre et de la Lecture 2017, l'Isère compte 2.376 bibliothécaires²⁰. Seulement 5% des bibliothécaires ont répondu à l'enquête. Suite à cette constatation, un mail de rappel est envoyé aux bibliothèques de la part de la Chargée de Formation mais également des Référents de Territoire. Ces derniers, étant proches des bibliothécaires de leurs territoires par leur statut, connaissent mieux certains personnels des bibliothèques et sauront, peut-être, motiver ceux qui n'ont pas répondu.

Suite au travail important et volumineux de la réception des réponses du premier questionnaire, la cellule Formation et la Responsable de la MDI ont décidé d'annuler le deuxième questionnaire à l'attention des responsables et de leurs coordinateurs-réseau du réseau lecture publique. Grâce au premier questionnaire, ils répondent déjà à une enquête concernant les besoins en formation et dans laquelle ils peuvent s'exprimer de manière individuelle mais également au nom de leur réseau.

C/ Les résultats

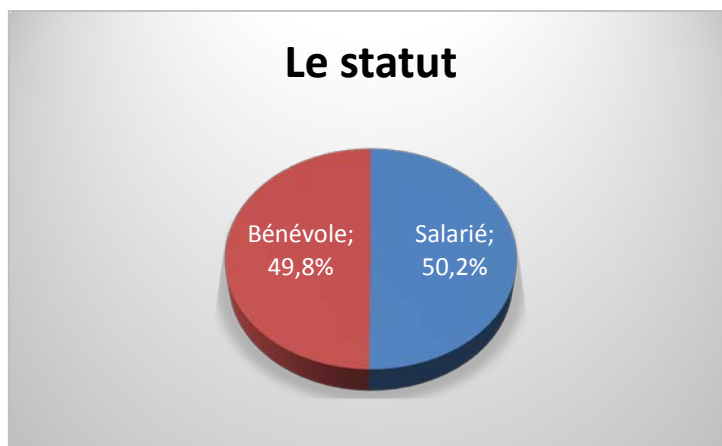
Les réponses à l'enquête ont continué à être réceptionnées malgré la date limite que la MDI avait imposée. Le dernier questionnaire traité date du jeudi 27 juin ce qui comptabilise 275 réponses à l'enquête des besoins en formation.

Pour traiter les résultats, j'ai décidé de me baser selon les chiffres donnés du Service du Livre et la Lecture 2017 à savoir 2.376 personnels (787 salariés et 1.589 bénévoles). Par ces chiffres, on constate que 275 correspond à 11,6%. Un dixième des personnels en bibliothèque a répondu à notre enquête. Si cela peut paraître comme étant un chiffre faible,

²⁰ 1.589 bénévoles et 787 salariés.

c'est néanmoins suffisant pour établir un résultat. Parmi les 2.376 personnels, 17,5% des salariés ont répondu contre 8,6% pour les bénévoles.

Sur les 275 réponses reçues, on constate une égalité presque parfaite entre le nombre de réponse de salariés et celui de bénévoles :



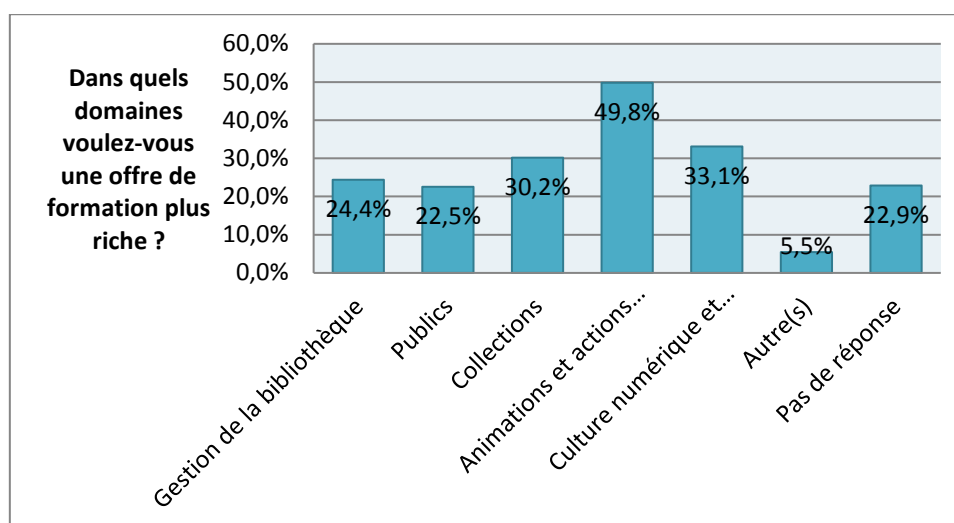
Un résultat satisfaisant pour la cellule formation qui permet d'avoir une certaine égalité des demandes de formation selon le statut de la personne interrogée.

Ce questionnaire a permis à Madame Redon de connaître dans quels domaines les salariés et bénévoles souhaitaient avoir une offre plus riche ainsi que de connaître leurs préférences concernant un type de formation (individuelle, collective, etc.), quel était leur jour de préférence, combien de temps devait durer une session, etc. Grâce à ces nombreuses informations, la cellule formation pourra pour l'année 2020 répondre aux différentes demandes et besoins des 275 personnes qui ont répondu.

La question qui me semble la plus pertinente à développer ici est : « *Dans quels domaines voulez-vous une offre de formation plus riche ?* » avec la possibilité de donner plusieurs réponses entre :

- Gestion de la bibliothèque
- Publics
- Collections
- Animations et actions culturelles
- Culture numérique et Innovation
- Autre(s) domaine(s) (précisez)

Nous pouvons présenter les résultats de la manière suivante :



On constate que les trois premiers domaines les plus demandés sont l'Animations et actions culturelles (50%), la Culture numérique et Innovation (33%) et les Collections (30%).

Le domaine de l'animation est celui qui se détache le plus des autres thèmes. Une forte demande est réclamée par les personnels de bibliothèque malgré la présence de quatorze formations au catalogue pour l'année 2019 concernant l'animation. Cette forte demande prouve que les bibliothécaires salariés et bénévoles souhaitent développer des animations pour attirer les usagers à la bibliothèque.

Madame Redon a d'ailleurs commencé à répondre aux différentes demandes avec notamment la formation *Textes à lire, textes à dire – Lecture à voix haute*. Cette formation a été sollicitée par de nombreuses personnes. De ce fait, une prochaine session aura lieu au second semestre même si elle n'apparaît pas dans le catalogue étant édité en début d'année.

Ce questionnaire a également permis de connaître les raisons de non-inscription de personnels aux formations. Parmi les 275 réponses obtenues, 21,8% n'ont jamais assisté à une formation organisée à la MDI. La raison de leur absence est souvent due à des raisons professionnelles et/ou personnelles (29%), au fait que les formations soient trop éloignées de leur lieu d'habitation (20%) ou que les formations proposées ne les intéressent pas (8%). 25% ont répondu « Autre(s) ». Par cette réponse, ils expliquent qu'ils sont bénévoles depuis peu et donc, ne connaissent pas encore le service formation de la MDI. Mais parmi ce nombre, certains bénévoles ont exprimé qu'ils ne souhaitaient pas s'investir. Pour eux, ils veulent aider leur bibliothèque mais ne souhaitent pas se professionnaliser.

Certains bénévoles ne peuvent assister aux formations à cause de leur activité professionnelle. C'est donc difficile pour eux de prendre un jour de congé pour une formation.

La cellule formation tente de résoudre ce problème en se demandant s'il ne faut pas organiser des formations le samedi. De plus, cette cellule met en place depuis peu un système de covoiturage afin d'aider les personnes habitant loin ou n'ayant pas de moyen de transport pour pouvoir assister aux formations proposées par la MDI.

III – Mission 2 : La Journée du Bénévolat

La deuxième mission qui m'a été affectée fut de participer à l'organisation de la Journée du Bénévolat du 5 décembre 2019.

A/ Une commande politique du Département

1) 5 décembre : la journée Internationale des bénévoles et des volontaires

Choisir le 5 décembre comme date pour organiser la Journée du Bénévolat ne fut pas un hasard. En effet, cette date correspond à la journée Internationale des bénévoles et des volontaires.

Depuis le 17 décembre 1985 à New-York, l'Organisation des Nations unies (ONU) a décidé de créer cette journée « *afin de promouvoir le travail et le potentiel des bénévoles dans le développement économique et social aussi bien au niveau local, que national et international.* »²¹. Le but de l'ONU est de voir les sociétés et les gouvernements reconnaître et promouvoir le volontariat comme une activité indispensable.

C'est donc dans cet esprit que s'inscrira la Journée du Bénévolat pour les bénévoles en bibliothèque le jeudi 5 décembre 2019.

2) La mission du Département

La Département de l'Isère a sur son territoire beaucoup de bénévoles que cela soit dans le domaine social, associative, caritative, etc. Un site créé et géré par le Département est mis en place pour trouver des missions²². L'Isère met en place chaque année des actions pour célébrer l'engagement des bénévoles. Cette année, le Département a décidé de rendre hommage et de mettre en valeur les bénévoles en bibliothèque le jeudi 5 décembre 2019 à l'auditorium de Bourgoin-Jallieu. Il s'agit donc d'un événement qui s'articule autour de la

²¹- Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, *5 décembre : journée Internationale des bénévoles et des volontaires* [en ligne], 2017. Disponible sur

https://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/guide_du_benevolat.pdf (consulté le 9 juin 2019).

²²<http://iserebenevolat.fr/>.

journée Internationale des bénévoles et des volontaires qui a lieu le même jour dont le but est de valoriser le bénévole.

Le bénévole a une place importante au sein d'une bibliothèque. Il donne de son temps libre afin d'aider le ou les salariés d'une bibliothèque ou en absence de professionnels, de permettre le maintien d'un lieu de culture.

En Isère, ils sont 1.589 bénévoles à consacrer du temps à une bibliothèque municipale, intercommunale ou associative. Grâce à eux, les habitants d'une petite commune peuvent accéder aux savoirs près de leur lieu d'habitation. Ils ne sont pas obligés de se rendre dans des Médiathèques Tête de Réseau (MTR) ou dans le chef-lieu de leur département, en l'occurrence ici Grenoble, pour accéder aux livres, aux CD's, aux DVD's, etc.

De ce fait, le but de cette journée spéciale est de promouvoir les bénévoles en bibliothèque. Ce jour se veut convivial et ainsi montrer la place importante du bénévole en bibliothèque.

3) *Une mission sensible*

Le bénévole peut-il remplacer le bibliothécaire ? Le bénévole décrédibilise-t-il le métier de bibliothécaire ? Le bénévole en bibliothèque est un sujet sensible et le sera pour les professionnels du monde des bibliothèques.

La bibliothèque est le seul service public où l'on peut trouver des bénévoles. En effet, dans les bibliothèques se trouvant dans des communes de moins de 10.000 habitants, il n'est pas anormal de trouver des bénévoles faisant du service public, du catalogage ou encore des animations.

Certains bibliothécaires ne voient pas d'un très bon œil la présence de ces bénévoles estimant qu'ils « volent » leur travail ou qu'ils décrédibilisent leur profession.

C'est notamment pour cette raison que la MDI a décidé de, non pas valoriser uniquement le bénévole, mais le travail que peuvent accomplir ensemble un bénévole et un salarié.

B/ Comment valoriser le bénévole en bibliothèque ?

Pour valoriser le bénévole en bibliothèque, le Comité de pilotage (la MDI et le Département de l'Isère) souhaite mettre en avant des profils de plusieurs bénévoles, des actions organisées par des équipes mixtes (salariés et bénévoles) et organiser des ateliers.

1) Un événement courant en France ?

Pour réussir cette mission, la MDI a souhaité entrer en contact avec les bibliothèques départementales de la France métropolitaine pour se renseigner si celles-ci avaient également organisé des journées en l'honneur du bénévole. Parmi les dix-huit réponses obtenues, sur un envoi à quatre-vingt-quatre départements, seulement un département a organisé une manifestation pour les bénévoles : l'Orne.

La Médiathèque départementale de l'Orne (MDO) a organisé, lors d'une journée départementale de lecture publique, un événement similaire à ce que souhaite réaliser la MDI. Néanmoins, la MDO rappelle qu'« *Il est plus difficile de valoriser le bénévolat tout au long de l'année. Nous publions dans le bandeau de notre portail les actions culturelles mises en place par les médiathèques de notre réseau, qu'elles soient gérées par des salariés, par des bénévoles ou par des équipes mixtes.* ».

Si la MDI a reçu peu de réponses, c'est parce que les bibliothèques départementales ont des difficultés à recenser le nombre exact de bénévoles sur leur département en raison de la présence aléatoire du bénévole. L'envie d'organiser des manifestations pour mettre en valeur le bénévole est commune aux bibliothèques départementales, mais comment s'y prendre ?

Suite à une visite fortuite sur le site de la Médiathèque départementale de l'Hérault²³, j'ai trouvé un événement qui répondait à notre cause : « *Journée des bénévoles – Rencontre* »²⁴. Par le programme téléchargeable de la journée et un rendez-vous téléphonique avec Madame Isabelle Sentis, Chargée de formation de la Médiathèque départementale de l'Hérault, le Département de l'Isère constate que l'organisation prévue pour le 5 décembre est similaire à celle de l'Hérault.

L'échange professionnel entre collègues est toujours bénéfique car il permet d'avancer dans différents projets et de réaliser de beaux événements.

2) Recenser les actions des bibliothèques des communes de moins de 10.000 habitants en Isère

La deuxième étape de cette mission fut de recenser des actions organisées ou portées par des équipes mixtes (salariés et bénévoles). Cette journée se veut conviviale : valoriser les bénévoles sans écarter les salariés.

²³<https://pierresvives.herault.fr/entites/mediatheque-departementale>.

²⁴<http://pierresvives.herault.fr/ev%C3%A8nement/journ%C3%A9e-des-b%C3%A9n%C3%A9voles>.

Lors de ma rencontre avec les Référents de territoire concernant ma première mission²⁵, j'ai également posé des questions concernant des actions qui pouvaient avoir lieu sur leur(s) secteur(s) ainsi que le nom des personnes à contacter. En effet, le Référent est la personne la plus proche des bibliothécaires dits « sur le terrain ». Cette aide se révèle très précieuse notamment pour les bibliothèques n'appartenant pas à un réseau de lecture publique.

Néanmoins, demander des informations aux Référents n'est pas la seule chose à faire pour découvrir les actions des bibliothèques iséroises. En effet, les réseaux de lecture publique possèdent des sites internet regroupant leurs bibliothèques. Grâce à cela, découvrir leurs actions est plus facile. Par exemple, les Médiathèques de la Communauté d'agglomération Porte de l'Isère dites les Médiathèques de la CAPI possèdent un site internet permettant d'accéder à tous les événements de leur territoire²⁶.

Certains réseaux bénéficient également de prospectus informant des animations, ateliers, spectacles qui auront lieu au cours de l'année.

Pour cette journée, on ne peut pas présenter toutes les actions du territoire. De ce fait, des critères sont établis pour les choisir.

Dans un premier temps, j'ai sélectionné diverses actions « originales » comme par exemple *Jeux de société* ou *Jeux vidéo* à la bibliothèque de Ruy-Montceau²⁷ ou encore *Contes en langue étrangère* à la bibliothèque de Brignoud²⁸. Puis, suite à des échanges avec ma tutrice de stage, nous avons fait une seconde sélection pour laquelle je suis entrée en contact avec les responsables de bibliothèque pour connaître en détail certaines de leurs actions et savoir si ces projets étaient portés par des bénévoles.

Après ces échanges téléphoniques, Madame Redon et moi-même avons décidé de nous rendre dans les bibliothèques où des actions avaient eu lieu ou devaient avoir lieu prochainement.

Le réseau des médiathèques du Pays Roussillonnais²⁹ organisa la première édition du Prix BD « Fun en Bulles ! »³⁰ auquel participèrent sept médiathèques : Agnin, Anjou, Clonas-sur-Varèze, Le-Péage-de-Roussillon, Saint-Maurice-l'Exil, Sonnay et Ville-sous-Anjou. Cette

²⁵ Enquête sur les besoins en formation des personnels des bibliothèques.

²⁶ Cf. Annexe p.100.

²⁷ La bibliothèque de Ruy-Montceau appartient au réseau de la CAPI (Communauté d'agglomération Porte de l'Isère).

²⁸ La bibliothèque de Brignoud appartient au réseau du Grésivaudan.

²⁹ Au moment de l'événement, le réseau se nommait « Réseau médiathèques du Pays Roussillonnais ».

Actuellement, le réseau se fait connaître sous le nom de « Entre Bièvre et Rhône ».

³⁰ Cf. Annexe p.100.

idée émergea de la responsable de la bibliothèque de Clonas-sur-Varèze, Madame Isabelle Pontet, bénévole au moment du lancement du Prix. Grâce à cette rencontre avec Mesdames Isabelle Pontet et Mireille Chanvillard³¹, nous avons pu échanger, découvrir l'organisation de cet événement et recueillir les impressions des organisatrices. Cette rencontre a également permis d'approfondir nos explications concernant la journée du bénévolat et d'exprimer notre souhait que l'action soit présentée le 5 décembre 2019 lors de cette journée.

3) *La fiche action*

L'idée de réaliser une fiche action émane de l'envie de valoriser les actions sur le portail de la MDI.

La MDI avait un onglet où elle valorisait des actions jeunesse : La maison des idées en ligne (MIEL)³². Cet onglet avait pour objectif de présenter une animation jeunesse d'une bibliothèque avec une courte description et un contact. Grâce à cela, les autres bibliothécaires pouvaient voir ce qu'il se passait ailleurs et demander des renseignements s'ils souhaitaient organiser la même animation dans leur propre bibliothèque.

Cette page n'est plus alimentée depuis 2015. Mais grâce à la Journée du Bénévolat, la cellule formation souhaite relancer une page similaire afin de valoriser l'action des bénévoles tout au long de l'année et non uniquement lors de la journée du 5 décembre. Mais également de créer des échanges d'outils et d'idées d'animation entre les différentes bibliothèques.

En se rapportant aux fiches du MIEL mais également à des catalogues mis en place par des régions ou des départements comme le *Guide des initiatives en bibliothèques en Bretagne*³³ qui recense des actions qui ont eu lieu dans des bibliothèques bretonnes, la MDI souhaite mettre en place son propre catalogue numérique des actions sur le territoire isérois en créant une fiche action : « *Partageons nos expériences !* ».

Cette fiche action se veut attractive, détaillée et simple. Dans un premier temps, elle est envoyée à des bibliothécaires dont la cellule formation connaît les actions. Cela permet de tester notre création et de constater si nous devons la retravailler.

Par la suite, les bibliothécaires du département de l'Isère pourront télécharger cette fiche sur le portail de la MDI, la remplir *via* leur ordinateur et la renvoyer pour qu'elle puisse être affichée aux yeux de tous. Il est prévu que cette fiche soit au format RTF³⁴. Ce choix de

³¹ Bibliothécaire réseau du Pays Roussillonnais et Responsable de la bibliothèque de Saint-Maurice-l'Exil.

³²<https://sites.google.com/site/lectureisere/0---3-ans/bouh-la-petite-bete>.

³³<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/67528-guide-des-initiatives-en-bibliotheques-en-bretagne-2017>.

³⁴*Rich Text Format* (traduction littérale de « format de texte enrichi »).

format est facilement maniable car il est reconnu par la plupart des logiciels de traitement de texte. Le bibliothécaire sera autonome pour valoriser son ou ses actions.

Si notre fiche « *Partageons nos expériences !* » est présentée sous un mode portrait, c'est parce qu'à l'avenir, la cellule formation souhaite éditer un catalogue papier des actions, des animations comme ses confrères de la Bretagne ou encore de la Manche et ainsi la distribuer dans toutes les bibliothèques de l'Isère afin de valoriser les actions de tous.

Cependant, en recensant les diverses actions du territoire, nous avons constaté qu'elles étaient souvent portées par des salariés.

IV – Le Kiosque jeunesse

Le Kiosque jeunesse ne faisait pas parti de mes missions lors de mon arrivée à la Médiathèque départementale de l'Isère (MDI). Toutefois, ce projet qui se produisait pour la première fois à Grenoble a rassemblé l'ensemble du personnel de la MDI.

A/ Un événement connu à Bourgoin-Jallieu

1) Le Kiosque jeunesse

Le Kiosque jeunesse est organisé tous les ans à Bourgoin-Jallieu depuis 1998. Cet événement est parti d'un constat : « *La très grande majorité des bibliothécaires du réseau ne connaissent pas le fond jeunesse qu'elles mettaient à disposition de leur public, ni en terme biblioéconomique (méconnaissance de l'édition jeunesse, des auteurs, des collections...) ni en terme de contenu (aucune ou très peu lisaient des livres jeunesse...)* »³⁵. De ce fait, il fallait organiser une action pour remédier à cela.

Cet événement est consacré à la littérature jeunesse où sont exposées à chaque édition des centaines de livres illustrant les nouveautés de l'année et depuis 2007, un travail sur une thématique est mis en place³⁶. Lors de cette rencontre professionnelle, les bibliothécaires du pôle jeunesse présentent les documents jeunesse de manière analytique et animée aux partenaires du service lecture publique (SLP) (équipes des médiathèques du réseau, acteurs culturels, éducatifs, sociaux, etc.) en y ajoutant une critique personnelle. Cette journée alterne les présentations théoriques et animées, des lectures et la participation du public toujours dans une ambiance professionnelle et chaleureuse.

³⁵ Propos recueilli par Laurence MARTINEZ, bibliothécaire du pôle jeunesse à la MDI, créatrice du Kiosque jeunesse.

³⁶ Pour l'édition de 2019, le thème est « Les émotions » présenté sous le titre *Aaaah ! lili ! Ôôô !!*

Grâce à son emplacement au sein de la Maison du Département, la MDI de Bourgoin-Jallieu dispose d'un auditorium, un lieu favorable pour réunir beaucoup de participants ainsi que de place afin d'exposer les documents du pôle jeunesse. De plus, le lieu est propice à accueillir dès neuf heures le public autour d'un café convivial avant le début des présentations des différents documents.

Après leur accueil, les participants se rendent dans l'auditorium, où ils signent une feuille d'émargement et récupèrent plusieurs documents :

- Feuille d'attestation de présence
- Bibliographie thématique
- Bibliographie nouveautés
- Farandole

La feuille d'émargement permet à la MDI de comptabiliser le nombre de présents lors de cette manifestation.

Malgré une ambiance conviviale, cette journée reste un événement professionnel pour les bibliothécaires de l'Isère. Un temps utile dans leur mission d'acquisition d'ouvrages. De ce fait, les personnes présentes auront un justificatif pour leur absence du lieu de travail. Une justification peut être demandée par leurs supérieurs hiérarchiques, la MDI est présente pour fournir un document qui atteste de la présence du bibliothécaire.

La *bibliographie thématique* est un document riche : il contient tous les documents présents lors de cette journée. Les livres sont listés avec la première de couverture, le titre, le nom de l'auteur et de l'illustrateur (quand cela a lieu d'être), la maison d'édition, l'année de publication et le code ISBN³⁷.

La *bibliographie nouveautés* va quant à elle offrir un aperçu de la production éditoriale, sous forme de tableau, des années 2017, 2018 et début 2019, dans tous les genres de la littérature jeunesse allant des albums aux mangas en passant par les contes. Dans ce tableau, on trouvera le titre de l'ouvrage, l'auteur, l'illustrateur quand il y en a un, l'éditeur, la collection, l'ISBN, le prix et des commentaires des bibliothécaires du pôle jeunesse de Bourgoin-Jallieu.

La *farandole* est une feuille de route pour le participant. Elle récapitule les livres présentés lors de cette journée avec des espaces pour prendre des notes.

La journée est interrompue par une pause déjeuner durant laquelle la consultation des documents jeunesse est possible. Lors de cette coupure, les bibliothécaires observent les

³⁷International Standard Book Number ou Numéro international normalisé du livre en français.

livres mis en valeur, notent ceux qui les intéressent pour pouvoir les emprunter ou alors faire une réservation ultérieurement. Ils demandent également des informations complémentaires auprès des collègues de Bourgoin-Jallieu que cela soit sur le Kiosque du jour ou le fonctionnement de la MDI. Ce temps est consacré au repérage, à l'échange, à la découverte mais aussi à la rencontre. En effet, ces journées permettent aux professionnels du livre de l'Isère de se rencontrer et de pouvoir échanger au sujet de leur métier de bibliothécaire, de leurs journées de travail ou encore des animations qui ont lieu dans leurs bibliothèques. Elles permettent également aux référents de territoire d'entretenir le contact avec les salariés et les bénévoles de leur(s) territoire(s). Les référents les écoutent, proposent des solutions à leurs problèmes ou tout simplement se tiennent informés de l'actualité d'une bibliothèque.

Puis, la journée se conclut par l'emprunt de documents. Les bibliothécaires, salariés et bénévoles, du réseau isérois présents peuvent retirer les différents ouvrages qui ont été présentés et exposés lors du Kiosque. Des ordinateurs sont installés pour l'occasion à l'entrée du bâtiment pour effectuer les nombreux prêts. Les bibliothécaires de la MDI échangent avec les collègues en proposant leur aide, leurs recommandations concernant un ou plusieurs ouvrages.

Après le prêt de la quasi-totalité des livres, l'ensemble du personnel de la MDI range ceux restants ainsi que le matériel d'exposition utilisé permettant de présenter les documents.

2) Le Kiosque jeunesse 2019 de Bourgoin-Jallieu : un travail d'observation

Lors de la journée du 28 mars 2019, des membres du personnel du site de Saint-Martin d'Hères de la MDI se sont rendus à Bourgoin-Jallieu pour assister au Kiosque Jeunesse en tant que spectateurs, comme à chaque édition. Leur mission principale lors de cette journée était d'observer les animations, les présentations mais également la disposition des ouvrages mises en place par les collègues de Bourgoin-Jallieu. Bien que le Kiosque de Grenoble fut pour cette première année une reproduction à l'identique de celui de Bourgoin-Jallieu avec les mêmes intervenants, il était important pour les collègues de Saint-Martin-d'Hères de venir considérer avec attention cette rencontre professionnelle autour de la littérature jeunesse car à l'avenir, l'événement sera porté par les membres du pôle jeunesse de Saint-Martin-d'Hères.

De plus, tous les ouvrages de la bibliographie du Kiosque n'ont pas été présentés au public présent à Bourgoin-Jallieu. De ce fait, le travail des bibliothécaires de Saint-Martin-d'Hères fut de noter les ouvrages mis en valeur afin de pouvoir les acheter en priorité pour leur propre Kiosque. En effet, à Bourgoin-Jallieu, les livres pouvaient être consultés mais également empruntés en fin de journée. Suite à ces emprunts, les livres de Bourgoin-Jallieu ne

sont plus disponibles. C'est donc pour cette raison que le site de Saint-Martin-d'Hères devait avoir ses propres ouvrages afin de les présenter le 23 mai 2019 aux archives départementales de l'Isère à Grenoble, lieu d'organisation de son premier Kiosque.

B/ « Le Kiosque jeunesse à Grenoble : une première ! »

1) L'acquisition des livres

Pour assurer la présentation des livres choisis, un travail d'acquisition fut requis de la part du personnel du pôle jeunesse de la MDI : Christine Huguet, Cassandre Weihoff, Pierre Mazet, Alice Vernois et Timothée Verney. Ce dernier n'appartient pas au secteur jeunesse à proprement parler : il s'occupe des acquisitions mangas, comics, BD et jeux vidéo pour tous les publics. C'est pour cela que son intervention est nécessaire pour le Kiosque jeunesse car lors de cette journée des BD sont mises en lumière.

Afin que les documents du kiosque soient bien disponibles le jour J, ils sont piégés. Une fois l'événement passé, ils redeviendront disponibles à la réservation et pourront être empruntés.

2) La communication

Afin que l'événement rassemble le plus de monde possible, un gros travail de communication est déployé de la part de la cellule formation en collaboration avec ceux de la jeunesse et de la communication. Communiquer, c'est non seulement faire savoir et donner à connaître, c'est aussi être visible et présent dans le paysage médiatique.

Dans un premier temps, la création d'un *flyer* et d'une affiche sont de rigueur pour diffuser l'information. Ces documents sont importants car ils doivent être accrocheurs. De plus, il doit respecter une charte graphique décidée en interne. Pour cette rencontre professionnelle, la création du *flyer* fut simple car il existait déjà grâce à la manifestation similaire organisée à Bourgoin-Jallieu. De ce fait, seules quelques informations furent modifiées comme le lieu, la date, ou encore les horaires³⁸.

Après la validation du document, celui-ci est imprimé en plusieurs centaines d'exemplaires (*flyers* et affiches) pour être envoyé dans :

- Toutes les bibliothèques du territoire isérois
- Les Maisons du Département de l'Isère
- Les librairies grenobloises (sous partenariats avec la MDI)

³⁸ Cf. Annexe p.101.

La cellule formation envoya également par la suite un courriel aux bibliothèques de l'Isère pour les informer de cet événement. La communication par email est pratique car elle permet au responsable d'une bibliothèque de diffuser l'annonce à son personnel. Cependant, l'envoi physique demeure encore indispensable car le support papier reste plus appréciable aux yeux de certains qui trouveront le contenu plus lisible que sur un support informatique.

Puis, la communication la plus importante reste le contact physique. En effet, l'individu préférera toujours qu'on s'adresse à lui directement. Cela favorise l'échange et permet de créer un lien. De plus, en s'adressant sans intermédiaire à la personne, nous pouvons rajouter des informations complémentaires à la brochure et inciter notre interlocuteur à la curiosité.

3) *La journée du 23 mai 2019*

À la veille de ce premier Kiosque jeunesse à Grenoble, un certain nombre d'agents de la MDI ainsi que Madame Redon, se sont rendus aux archives départementales de Grenoble pour préparer l'événement.

Afin que tout cela soit opérationnel le jour J, de nombreuses installations furent nécessaires : des tables, des grilles, des présentoirs pour exposer les 290 documents présents pour cette manifestation³⁹. La préparation d'un espace accueil proposant du café, du thé et des gâteaux a également été mise en place pour les participants.

Ma première fonction pour cette journée du 23 mai 2019 consistait à accueillir les personnels des bibliothèques dans le hall et de leur indiquer la direction à suivre pour accéder à l'auditorium et leur proposer un café. La manifestation se déroulant dans les locaux des archives départementales, il était naturel qu'un représentant de la MDI soit présent pour accueillir les visiteurs dès le hall d'entrée. Puis, ma seconde mission lors de la journée, afin qu'on se souvienne de celle-ci et qu'on l'intègre sur le portail de la MDI, j'ai pris des photos. En effet, cela peut paraître anodin de photographier une manifestation mais grâce à ces photos, la MDI pourra montrer à tous les visiteurs du portail de la MDI ce qu'il s'est passé lors de ce kiosque jeunesse délocalisé pour la première fois à Grenoble.

Les animations de la journée se sont déroulées dans le même esprit qu'à Bourgoin-Jallieu : présentations de divers ouvrages alternant des présentations théoriques avec des présentations ludiques faisant participer le public. Les documents ont pu être consultés durant la pause déjeuner et après la fin de l'événement. Néanmoins, les documents étaient non-

³⁹ Cf. Annexe p.101.

empruntables lors de cette journée faute de place dans les locaux qui nous accueillait. C'est pour cette raison que les agents de la MDI ont décidé que seule la consultation aurait lieu mais qu'à l'avenir, le prêt sur place serait envisagé.

La journée s'est conclue par la consultation des divers documents présents et des questions de participants auxquelles les agents de la MDI ont répondu avec plaisir.

Pour ma part, j'ai eu la chance d'échanger avec certains bibliothécaires. Tous étaient ravis de la journée passée et espéraient que cette rencontre professionnelle serait reconduite l'année prochaine.

Cette journée fut enrichissante sur plusieurs points. En effet, cette rencontre professionnelle prouve une nouvelle fois que le travail d'équipe est une qualité nécessaire et indispensable pour pouvoir travailler dans le milieu des bibliothèques et mais également dans celui de l'animation. Être bibliothécaire, ce n'est pas seulement acheter, cataloguer, ranger et pilonner des documents, c'est aussi savoir animer, s'exprimer en public, présenter et transmettre ses connaissances à autrui.

Conclusion personnelle

Grâce à ces cinq mois de stage au sein de la MDI, j'ai pu découvrir le métier de Chargée de formation.

Par mon expérience personnelle, je connaissais les bibliothèques municipales et les bibliothèques universitaires. J'ignorais le fonctionnement et les missions d'une bibliothèque départementale.

Les bibliothèques départementales accompagnent sur plusieurs aspects les bibliothèques des communes de moins de 10.000 habitants de leur territoire. Chaque agent a différentes missions : Référent, acquéreur, animateur, etc.

Mon stage au poste de Chargé de formation au sein d'une bibliothèque départementale m'a permis de découvrir un nouveau métier. Le chargé de formation élabore le plan de formation pour les salariés et les bénévoles des bibliothèques iséroises. Il définit, recense et analyse les besoins de formation dans les bibliothèques.

Il assure la mise en œuvre (planification du plan de formation, logistique des formations, communication, relations avec les intervenants et les responsables des bibliothèques qui accueillent les formations, gestion du budget, gestion des inscriptions, bilan des formations, etc.) et le suivi des formations programmées durant l'année. Il a aussi d'autres missions transversales

- Impulser, animer certains événements comme par exemple la journée professionnelle des directeurs et bibliothécaires réseaux de lecture publique
- Valoriser les potentialités de formateurs des professionnels de la MDI
- Développer de nouveaux outils collaboratifs avec les bibliothèques et les réseaux
- Participer à des projets transversaux comme « Public Declic », « les 38 bambins », etc.

Il s'agit d'une profession qui alterne des missions administratives et de terrain.

Ma compétence à prendre des initiatives s'est développée. De plus, grâce à mes différentes missions auprès de Madame Redon, j'ai su prendre de l'assurance en osant entrer en contact avec les collègues du département.

Participer à ces projets m'a été bénéfique que cela soit dans ma vie étudiante ou professionnelle.

L'élaboration d'un diagnostic des besoins en formation m'a aidée à élaborer ma propre enquête notamment pour sa forme. J'ai découvert également que malgré le fait d'être un

bibliothécaire expérimenté, on ne cesse jamais d'apprendre et que les formations sont nécessaires pour répondre aux différents besoins, toujours évolutifs, des usagers.

Participer au comité de pilotage de la journée du bénévolat m'a inspiré pour le sujet de mon mémoire que je vais vous présenter dans la seconde partie. Le fait que les bibliothèques organisent beaucoup d'actions m'a inspirée. Je souhaite à mon tour organiser des animations afin d'attirer les habitants d'une commune dans les bibliothèques.

Le Kiosque jeunesse m'a permis de découvrir le travail en équipe au sein d'une bibliothèque départementale. Pour qu'un événement soit présentable pour le public, cela demande de l'organisation, des prises de décisions et un travail en interne important afin d'être opérationnel et efficace le jour J.

Le fait de travailler à la Médiathèque départementale de l'Isère pendant cinq mois sous la direction de Madame Delphine Redon a été une chance. Grâce à elle et à l'équipe de la MDI, ma vie professionnelle ne peut être que dans le milieu de la culture et plus particulièrement le monde des bibliothèques : transmettre la culture, mettre en place des animations, être au contact des publics. Dans un premier temps, je souhaite travailler dans des bibliothèques municipales ou intercommunales afin d'être au contact des usagers, les conseiller, les rencontrer, organiser des animations. Puis peut-être si l'occasion se présente, je postulerai en bibliothèque départementale afin d'aider cette fois-ci, non pas les usagers, mais les bibliothécaires.

Dans une seconde partie, j'ai développé une problématique en lien avec mes missions au sein de la MDI : « La place du bénévole dans un service de lecture publique ».

Les bénévoles ont une place importante dans le milieu des bibliothèques, ils permettent de maintenir l'ouverture de services de lecture publique. Le Département de l'Isère en a conscience car il souhaite les valoriser lors d'une journée en leur honneur.

Cependant, comment le bénévole en bibliothèque juge-t-il sa position au sein d'un service de lecture publique ? Se considère-t-il comme un professionnel du livre ? Le bénévolat en bibliothèque est-il différent du bénévolat dans une association sportive par exemple ? Et que pense un bibliothécaire salarié du bénévole ?

Il existe de nombreuses interrogations pour ce sujet d'actualité auxquelles je tenterai de répondre grâce à l'enquête menée lors de mes cinq mois de stage.

PARTIE 2 : MÉMOIRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE

I – Le Bénévole aujourd’hui

Le Bénévole a toujours existé et c’est grâce à lui que plusieurs institutions, associations ou œuvres caritatives perdurent encore aujourd’hui.

L’Europe compte 495 millions d’habitants dont 23% des Européens sont bénévoles⁴⁰. Le taux d’engagement le plus élevé est en Suède avec 40% de bénévoles suédois contre 10% en Bulgarie. En ce qui concerne la France, environ 13 millions de bénévoles sont recensés soit 25% de la population.

La France compte sur son territoire 1.300.000 d’associations. Sans la participation et l’engagement des 13 millions de bénévoles, certaines associations disparaîtraient.

En France, on trouve cinq principaux secteurs où les bénévoles donnent de leur temps :

- Social caritatif : 3,5 millions de bénévoles
- Sport : 3,2 millions de bénévoles
- Loisirs : 2,8 millions de bénévoles
- Jeunesse éducation populaire : 2,3 millions de bénévoles
- Culture : 2,2 millions de bénévoles

Des millions de Français s’investissent dans des associations bénévolement. Cependant, s’engager implique des responsabilités et répondre à une demande particulière *via* des missions. Mais est-ce que les missions d’une association sportive sont les mêmes que celles d’une association culturelle ? Qu’est-ce qu’un bénévole et plus particulièrement dans notre étude un bénévole dans le milieu des bibliothèques ?

Le bénévole en bibliothèque a un statut particulier par rapport à des bénévoles œuvrant dans d’autres secteurs. Les professionnels des métiers du livre ont conscience de leur présence en bibliothèque par leur importance quantitative. Ils sont en effet 81.000 à travailler dans les bibliothèques en tant que bénévole⁴¹. Il faut donc s’adapter à ce nouveau personnel qui œuvre à la diffusion de la culture.

Mais s’adapter n’est pas une chose aisée car « *La place du bénévole dans un service de lecture publique* » fait débat aujourd’hui dans les métiers du livre : Est-ce que le bénévole en

⁴⁰ Ministère de l’Éducation nationale, *Le guide du bénévolat 2018-2019* [en ligne], 2018. Disponible sur https://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/guide_du_benevolat.pdf (consulté le 9 juin 2019).

⁴¹ ORSENNA, Erik et CORDIN, Noël, *Voyage au pays des bibliothèques : Lire aujourd’hui, lire demain*, Paris, Stock, 2019, p.126.

bibliothèque peut remplacer un salarié en bibliothèque ? Le bénévole en bibliothèque a-t-il conscience, au moment de son engagement, des missions qu'il devra remplir ? Comment imposer les règles d'un service public à une personne alors qu'elle s'engage de manière libre ?

Le rapport au bénévole nous interroge au quotidien et nous tenterons de répondre à ces nombreuses questions grâce à l'enquête menée : « *La place du bénévole dans un service de lecture publique* ».

A/ Le bénévole en bibliothèque

1) Définition

a. Le bénévole...

Qu'est-ce qu'un bénévole ? Comment peut-on le définir ? Une personne qui décide d'aider les autres gratuitement ? Nous pouvons nous baser sur son étymologie : du latin *benevolus* qui signifie littéralement « bonne volonté »⁴² qui par la suite est devenu *benivole*, *bégnivole* en 1282. Puis, en 1866, l'adjectif a été réinterprété : « *qui fait preuve de bon vouloir et que l'on applique à une chose faite de manière désintéressée et sans être rémunéré* »⁴³. Cette définition du mot est toujours d'actualité comme le démontre la définition du dictionnaire Larousse : « *Qui fait quelque chose sans y être obligé, sans en tirer un profit.* » ou encore celle du Ministre de l'Éducation nationale : « *Être bénévole c'est consacrer son temps libre en mettant au service des autres son énergie et ses compétences* »⁴⁴. Comme nous pouvons le constater, il existe en réalité plusieurs définitions avec le même sens pour caractériser le bénévole. Mais quelle définition choisir alors ? Celle du gouvernement ? Celle des dictionnaires ? La raison pour laquelle nous trouvons plusieurs définitions est parce qu'il n'existe pas de définition juridique, légale ou conventionnelle en France.

De nombreux spécialistes du monde des bibliothèques ont décrit avec leurs mots ce qu'était un bénévole. Anne Willemez, Directrice du pôle Lecture publique et développement culturel de la Communauté de communes Bièvre Est et Directrice de la Médiathèque intercommunale « La Fée Verte », déclare dans son livret d'accueil à l'attention des nouveaux bénévoles que « *être bénévole, c'est s'engager pour sa commune, son territoire.* ». Denis Couture, Assistant-directeur à la vie culturelle et bibliothécaire de la ville de Beauport,

⁴² De *bene* (→ bien) et *volo* « je veux » (→ vouloir).

⁴³ REY, Alain (dir.), *Le Robert, Dictionnaire Historique de langue française*, Paris, Dictionnaires Le Robert, 1995.

⁴⁴ 5 décembre : journée Internationale des bénévoles et des volontaires [en ligne], 2017. Disponible sur <https://www.associations.gouv.fr/5-decembre-journee-internationale-des-benevoles-et-des-volontaires.html>.

développera la définition du terme lors d'une enquête menée sur le bénévolat au Canada : « *Le bénévole est celui qui s'engage de son plein gré, de manière désintéressée dans une action organisée au service de la communauté* »⁴⁵. Nous pouvons encore citer plusieurs définitions de différents professionnels mais nous constatons que le mot clef est « *s'engager* ». Le bénévole s'engage pour une cause au service de quelque chose (en l'occurrence ici, pour sa commune).

Une définition a malgré tout été communément admise : « *Est bénévole toute personne qui s'engage librement pour mener une action non salariée en direction d'autrui, en dehors de son temps professionnel et familial* »⁴⁶. Le bénévole apparaît comme une personne qui apporte, sur son temps libre, des compétences à titre gratuit à une personne ou pour un organisme. Cette définition apporte un nouveau terme qui était sous-entendu auparavant à savoir « *librement* ». Le bénévole est libre. Il s'engage quand il le souhaite et se désengage de la même manière. Néanmoins, en bibliothèque, cette « *liberté* » peut être discutée. Ce qui peut être paradoxal.

b. ... en bibliothèque

Le bénévole est donc une personne qui agit librement pour apporter son aide gratuitement à une personne ou à une organisation.

En bibliothèque, le bénévole ne peut pas agir comme bon lui semble car il s'est engagé auprès d'un service public et l'article 3 de la *Charte des bibliothèques* adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques en 1991 rappelle que « *La bibliothèque est un service public* »⁴⁷.

Le service public a été créé pour rendre service à l'utilisateur. Nous pouvons ainsi le définir de la manière suivante : « *organisation fournissant des prestations aux usagers* »⁴⁸. Par cette définition, la loi du 1^{er} juillet 1901 relative au contrat d'association⁴⁹ s'applique partiellement pour les bénévoles en bibliothèque car les exigences d'un service public peuvent dépasser le rôle du bénévolat et des associations.

⁴⁵ COUTURE, Denis, « Le bénévolat et les bibliothèques publiques : quelques réflexions », *Documentation et bibliothèques* [en ligne], 2001, vol. 47, n°2, p.63-68. Disponible sur <https://doi.org/10.7202/1032595ar> (consulté le 2 mai 2019).

⁴⁶ Avis du Conseil économique et social du 24 février 1993.

⁴⁷ Art. 3 de la Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991. Disponible en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf>

⁴⁸ ESPLUGAS-LABATUT, Pierre, *Le service public*, Saint-Just-la-Pendue, Dalloz, 2018, p.1.

⁴⁹ Disponible en ligne : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006069570>

De ce fait, le bénévole peut rencontrer des contraintes lors de son engagement au sein d'une bibliothèque. Bertrand Calenge, Conservateur général des bibliothèques, en détecte au moins trois⁵⁰ :

- L'astreinte à un service régulier
- L'engagement à suivre une formation adéquate
- L'acceptation des conditions de travail d'une bibliothèque municipale

Un service régulier entraîne une présence régulière à la bibliothèque. Cette présence se fait en fonction des disponibilités du bénévole. Il ne peut pas se présenter selon son bon plaisir.

Concernant le fait de suivre une formation adéquate, aujourd'hui, cela peut être une « condition d'embauche » au moment de l'entretien pour devenir bénévole au sein d'une bibliothèque. Le bénévole lambda en bibliothèque est une personne à la retraite, qui ne souhaite pas se professionnaliser ou s'impliquer davantage dans son rôle de bibliothécaire : « *juste bénévole, pas envie de suivre [de] formation* »⁵¹. Malheureusement, en bibliothèque, être « juste bénévole » n'est pas possible car comme cela a été dit précédemment, la bibliothèque est un service public. Cependant, cette contrainte est à nuancer car un bénévole ne sera jamais forcé à suivre une formation s'il ne le souhaite pas. Elle sera fortement recommandée mais jamais obligatoire. La formation conseillée à suivre pour un nouveau bénévole est la formation de base du métier de bibliothécaire proposée par les Bibliothèques départementales. Elle peut avoir différents noms selon le département : « Bibliothécaire, approche d'un métier » pour la MDI ou encore « Formation de base à la gestion de la bibliothèque » pour la Bibliothèque départementale de l'Ain.

Et enfin, le bénévole doit prendre en compte les conditions de travail d'une bibliothèque municipale dans différents aspects comme les modes d'acquisition, la vocation publique de la bibliothèque, les contraintes de gestion, etc.

En échange de ces contraintes, la municipalité doit s'engager à indemniser ses bénévoles des frais engagés pour la bibliothèque, donner les moyens pour un travail efficace.

Toutes ces règles mériteraient d'être inscrites sur un document officiel pour ainsi montrer au bénévole quels seront ses droits et ses devoirs envers la bibliothèque où il souhaite s'engager. Il existe une charte à laquelle le bénévole en bibliothèque peut se référer mais elle

⁵⁰ CALENGE, Bertrand, *Les petites bibliothèques publiques*, Paris, Éditions du cercle de la librairie, 2^e éd., 2006, p.190.

⁵¹ Propos recueilli auprès d'une bénévole lors du stage effectué au sein de la MDI.

s'adresse indirectement à lui car il s'agit de la *Charte du bibliothécaire volontaire* adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques en 1992.

c. Le bibliothécaire volontaire

Le volontaire se situe entre le salarié et le bénévole.

Comme pour le bénévole, le volontaire poursuit un but d'intérêt général et exerce uniquement dans des organismes sans but lucratif.

Cependant, le volontariat suppose un contrat avec la municipalité. Par exemple, dans les services incendies et de secours d'une commune, il n'est pas étonnant de trouver des sapeurs-pompiers volontaires. Ils sont bénévoles mais ils passent un contrat avec la mairie.

Pour Bertrand Calenge, le volontariat « *est une forme dynamique de l'engagement personnel au service de la collectivité* »⁵². Le bibliothécaire volontaire va plus s'investir que le bibliothécaire bénévole. C'est pour cette raison que nous retrouvons une charte du bibliothécaire volontaire et non une charte du bibliothécaire bénévole.

Le volontariat peut déboucher sur un emploi.

2) Une place importante pour les Bibliothèques départementales

Lors de mon stage effectué en Bibliothèque départementale au poste de Chargée de formation⁵³, nous pouvons constater que le bénévole occupe une place importante dans le monde des bibliothèques.

En effet, les formations proposées par les Bibliothèques départementales s'adressent à l'ensemble des personnels des bibliothèques à savoir aux salariés et aux bénévoles. La formation est importante car « *le bibliothécaire développe son savoir professionnel, se forme et forme afin de maintenir un haut degré de compétence* »⁵⁴. Maintenir ce haut degré de compétence est primordial : les besoins et demandes des usagers en bibliothèque ne cessent d'évoluer continuellement, il faut donc être préparé afin de répondre au mieux à ces attentes.

Les formations proposées par les Bibliothèques départementales sont diverses et variées : gestion d'une bibliothèque, développer une ou des collections ou encore des formations sur le numérique comme utiliser une tablette. Le bibliothécaire salarié et bénévole dispose donc une offre importante de formations pour évoluer personnellement et faire évoluer sa structure.

⁵² CALENGE, Bertrand, *op. cit.*, p. 192.

⁵³ Stage effectué à la MDI de mars à août 2019.

⁵⁴ Code de la déontologie du bibliothécaire de l'ABF (2003).

Mais il existe également des formations pour apprendre à gérer une équipe et plus particulièrement une équipe mixte : salarié et bénévole. Cette formation est importante pour les bibliothécaires car la bibliothèque est le seul service public où l'on peut trouver des bénévoles. Il est donc capital de savoir travailler avec des personnes qui ne sont pas des professionnels du livre.

Pour l'année 2019, douze départements⁵⁵ proposent des formations en lien avec le bénévolat : « Apprendre à travailler en équipe (plurielle) », « Recruter de nouveaux bénévoles en bibliothèque » ou encore « Travailler bénévolement en bibliothèque ».

Travailler avec des bénévoles est devenu un fait commun pour les bibliothèques situées dans des communes de moins de 10.000 habitants. Le salarié doit alors prendre en considération que certains de ses collègues n'ont pas suivi une formation des métiers du livre et s'adapter à leurs domaines de compétences. Ceci peut être difficile à gérer car le salarié n'a pas les bons outils pour réussir.

Les Bibliothèques départementales interviennent alors pour aider les équipes mixtes dans leur travail. On rappelle que la bibliothèque est un service de lecture publique et que s'engager en tant que bénévole dans une bibliothèque implique un investissement personnel important.

Mais au-delà des formations en lien avec le bénévolat, les Bibliothèques départementales ont conscience que le bénévole est un atout majeur pour le fonctionnement des bibliothèques municipales. De ce fait, des départements ont décidé d'organiser des journées en l'honneur des bénévoles en bibliothèque.

En 2019, les départements du Loiret et de l'Hérault ont organisé pour la première fois une journée des bénévoles en bibliothèque⁵⁶ et le département de l'Isère va organiser sa propre journée le 5 décembre 2019 à Bourgoin-Jallieu.

Ces journées ont pour unique but de remercier le bénévole de son investissement au sein des services de lecture publique. Pour Nelly Vingtdeux, Conservateur général des bibliothèques, « *Valoriser l'engagement de ces personnes est [...] une absolue nécessité* »⁵⁷ car les bénévoles ne sont pas payés pour leurs actions, la valorisation de leur travail est une

⁵⁵ Les Alpes de Haute Provence, l'Ariège, le Bas-Rhin, la Creuse, les Deux-Sèvres, l'Eure, la Haute-Saône, l'Indre-et-Loire, l'Isère, le Puy-de-Dôme, les Pyrénées Atlantiques et le Sarthe.

⁵⁶ Le 23 avril pour le Loiret à Sury-aux-Bois et le 23 mai pour l'Hérault à Montpellier.

⁵⁷ VINGTDEUX, Nelly, « Bénévoles et volontaires de l'offre de lecture en milieu rural ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2003, n°2, p. 59-62. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-02-0059-014>.

forme de rémunération. Sans soutien de la part de leur Bibliothèque départementale, les bénévoles peuvent abandonner.

B/ Le sujet d'étude

1) Le choix du sujet

Le choix de mon sujet pour ce mémoire de recherche appliquée est « La place du bénévole dans un service de lecture publique ».

Le thème du bénévolat est apparu comme une évidence suite au stage effectué au sein de la MDI au poste de Chargée de formation. En effet, les missions d'un Chargé de formation sont transversales, permettent de toucher à tout et de travailler avec tout le monde au sein d'une bibliothèque départementale mais également avec des bibliothécaires dit « de terrain ».

Les missions confiées lors de mon stage furent d'élaborer un diagnostic des besoins en formations du personnel des bibliothèques de l'Isère (salarié et bénévole) ainsi que de participer à l'organisation de la journée du bénévolat⁵⁸ en recensant des actions, des animations portées par des équipes mixtes.

Grâce à ces deux missions, j'ai eu la chance de découvrir les différents ressentis des salariés mais également des bénévoles que cela soit lors de visites dans leur bibliothèque ou par l'intermédiaire du questionnaire sur les besoins en formations.

Les bénévoles se sont confiés sans retenue sur leur statut et sur ce que le bénévolat leur procurait : être actif, rencontrer des personnes, se sentir utile. D'autres ont également expliqué les raisons de leur absence en formation : ils ne souhaitent être « que » bénévole. La formation est synonyme de professionnalisation et la plupart des bénévoles sont des personnes à la retraite. Elles n'ont plus la force ni l'envie d'assister à des formations.

Des salariés ont également confessé que le bénévole était utile et que s'il n'était pas présent, la bibliothèque fermerait. Cependant, certains ont exprimé leur désaccord vis-à-vis du bénévole le considérant comme un « voleur » de poste.

Les deux missions m'ont permis de constater que les bénévoles et les salariés n'avaient pas la même interprétation de certains termes bibliothéconomiques ou encore que leurs attentes divergeaient.

⁵⁸ La journée du bénévolat aura lieu le 5 décembre 2019 à Bourgoin-Jallieu.

C'est pour ces diverses raisons qu'il m'a semblé important d'établir un sujet de recherche sur le bénévolat et plus particulièrement le statut de bénévole au sein d'un service de lecture publique⁵⁹.

2) *La méthode de recherche suivie*

La méthode de recherche suivie pour cette étude est le questionnaire papier.

Ce choix m'a paru le plus approprié par rapport aux questions que je souhaitais poser ainsi que pour sa diffusion. En effet, le questionnaire permet de préserver l'anonymat de celui qui répond. Celui-ci peut s'exprimer librement sans crainte de recevoir des critiques de ses collègues. De plus, que le questionnaire soit remis en main propre ou envoyé par courriel, le bibliothécaire interrogé peut répondre aux questions aisément, il n'est pas soumis à l'immédiateté d'une interview ou d'un sondage par exemple. La création d'un questionnaire *via* une plateforme internet fut envisagée mais il faut penser que certaines personnes ne sont pas à l'aise avec les outils informatiques et ne savent utiliser que les logiciels dits de « base » comme le traitement de texte ou la gestion des emails. De ce fait, réaliser un questionnaire *via* un traitement de texte envoyé ensuite par voie électronique ou remis en main propre m'a semblé la méthode la plus judicieuse à appliquer. Les questions posées lors de cette enquête sont des questions dites « fermées » : le bibliothécaire aura le choix entre plusieurs types de réponses. Ce choix va certes faciliter la mise en page des résultats mais il peut apparaître comme étant un manque de liberté : les réponses sont déjà présentes et on doit choisir parmi elles. Cependant, la proposition « Autre » fut ajoutée à certaines questions pour ainsi laisser la liberté de s'exprimer et parfois découvrir des réponses auxquelles je n'aurais pas pensé au moment de l'élaboration du questionnaire.

À la fin de l'enquête, le bibliothécaire participant à l'étude a la possibilité de laisser un commentaire par rapport à son statut de bénévole ou développer une réponse qu'il a donné lors du questionnaire.

Le questionnaire a plusieurs vocations. Il permet de demander aux bénévoles leurs connaissances concernant le monde des bibliothèques, de décrire l'ambiance dans l'équipe, de comment définissent-ils leur statut de bénévole et pourquoi sont-ils devenus bénévoles en bibliothèque. Au moment de la rédaction du questionnaire, il m'a paru important d'avoir l'avis de ceux qui côtoient les bénévoles au quotidien à savoir les salariés. Les salariés travaillent avec les bénévoles mais que pensent-ils d'eux ? Travailler avec un non-

⁵⁹ Ici, le service de lecture publique peut désigner une bibliothèque ou une médiathèque.

professionnel du livre est-il facile ou non ? Approuvent-ils le fait d'avoir des bénévoles au sein de leur équipe ? Le bibliothécaire salarié est celui qui connaît le mieux le bénévole. Ils sont liés par leur travail en équipe au sein de la bibliothèque. De plus, un bénévole ne peut pas se juger, se décrire de manière objective mais cela ne concerne pas uniquement le bénévole : chaque individu ne peut pas se juger de manière objective.

Les résultats de l'enquête seront présentés sous forme graphique avec une phrase explicative. L'œil humain est tout de suite captivé lorsqu'il voit une image, l'être humain comprend mieux les données grâce à un dessin (association du texte et de l'image) : « *l'ajout d'informations iconiques améliore la compréhension de la signification d'un texte en encourageant les lecteurs à se construire des représentations mentales plus riches et abouties* »⁶⁰. C'est pour cette raison qu'il est important d'illustrer les résultats de l'enquête grâce à des graphiques.

3) *La bibliographie existante concernant le sujet d'étude*

Pour m'aider à la confection de cette étude, je me suis inspirée d'ouvrages et d'articles portant sur le bénévole en bibliothèque.

Il existe un large choix de documents sur le bénévole et le bénévolat. Cependant, les ouvrages concernant uniquement le bénévole en bibliothèque sont rares voire quasi inexistantes car comme le dit Didier Guilbaud : « *La relation bénévoles / professionnels des bibliothèques a été assez peu étudiée sans doute parce qu'elle s'appuie sur des évidences.* »⁶¹. C'est pour cette raison que je me suis tournée vers des articles ou alors des chapitres d'ouvrages.

Pour l'étude, je me suis concentrée sur les documents suivants :

- CALENGE, Bertrand, *Les petites bibliothèques publiques*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2^e éd., 2006, p.188-194.
- GUILBAUD, Didier, *Bénévoles en Bibliothèques : une relation...* [en ligne], 2012. Disponible sur : https://guilbaudidier.files.wordpress.com/2012/06/bc3a9nc3a9voles_v2_200612.pdf.
- JACQUET, Amandine, « Le nouveau visage du bénévolat en bibliothèque (Point de vue) » dans JACQUET, Amandine (dir.), *Concevoir une bibliothèque rurale*, Paris, Association des Bibliothèques de France, 2018, p.207-214.

⁶⁰ JOHNSON-LAIRD, Philip, *Mental models*, Cambridge, Cambridge University Press, 1983.

⁶¹ GUILBAUD, Didier, *Bénévoles en Bibliothèques : une relation...*, 2012.

- VINGTDEUX, Nelly, « Bénévoles et volontaires de l'offre de lecture en milieu rural ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2003, n°2, p. 59-62. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-02-0059-014>.

Chacun de ces professionnels du monde des bibliothèques a une vision personnelle du bénévole en bibliothèque. Leurs expériences permettront de mieux analyser les résultats de l'enquête. C'est pour cela que je vais vous présenter leurs idées et vision concernant le bénévolat.

a. *Les petites bibliothèques publiques de Bertrand Calenge (2006)*

Bertrand Calenge était Conservateur général des bibliothèques, reconnu et respecté par la profession. Il est l'auteur de nombreux ouvrages, il est considéré comme étant une référence pour les professionnels des métiers du livre.

Les petites bibliothèques publiques est un ouvrage datant de 2006 publié aux Éditions du Cercle de la librairie. L'ouvrage de 2006 est une réédition car comme l'explique Bertrand Calenge, « *des centaines de petites bibliothèques ont montré leur capacité d'innovation et de développement au service de leurs publics* »⁶². Grâce au dynamisme de ces petites bibliothèques, cette troisième édition a été possible.

Comme le titre l'indique, l'auteur parle des petites bibliothèques publiques. Quand nous disons petites bibliothèques publiques, nous faisons référence à des bibliothèques rurales et/ou des bibliothèques de communes de moins de 10.000 habitants. Le livre s'adresse aux bibliothécaires en définissant ce qu'est une petite bibliothèque publique, comment mettre en valeur ses collections, ce que recherche un lecteur, comment gérer le budget ou encore comment aménager sa bibliothèque. Ses propos sont accompagnés d'exemples et de photos.

Le point qui va nous servir pour l'enquête se prénomme « *Le personnel* » dans la septième partie de l'ouvrage « *La gestion et les bibliothécaires* ». C'est dans cette partie que Bertrand Calenge développe le rôle d'un bibliothécaire rémunéré, celui d'un bénévole et d'un volontaire mais également le lien qui peut unir un salarié et un volontaire.

Le salarié est « *indispensable dans la bibliothèque, même petite* »⁶³. La gestion ainsi que les heures de permanence d'une bibliothèque amènent à recommander le recrutement. Le problème que peut rencontrer une petite commune est les faibles ressources à sa disposition. Malgré cela, Bertrand Calenge explique pourquoi la commune ne peut faire l'économie de

⁶² CALENGE, Bertrand, *op. cit.*, p. 11.

⁶³ *Ibid*, p.188.

cette « *colonne vertébrale* »⁶⁴ : accueil du public, acquisitions, gestion du catalogue, équipement et réparation des livres, etc. Il va coordonner l'équipe afin que cette dernière rende un service adéquat au public.

Mais la présence de bénévoles est indispensable et souhaitable car un salarié seul ne peut accomplir toutes les tâches d'une bibliothèque. Cependant, l'auteur explique que le bénévole en bibliothèque est différent d'un bénévole d'une association de la loi de 1901. En effet, être « que » bénévole n'est pas envisageable par le statut de la bibliothèque à savoir un service de lecture publique. Des règles sont imposées et le bénévole doit les respecter. On peut également parler de bibliothécaire volontaire dont une charte existe depuis 1993 mise en place par le Conseil supérieur des bibliothèques. Le bibliothécaire volontaire se trouve généralement dans des bibliothèques où il n'y a pas de salarié. Le volontaire se forme et remplit les tâches d'un salarié à temps plein. En contrepartie, la commune doit l'indemniser pour ses frais de formation mais également pour tous les déplacements effectués avec une voiture personnelle pour le compte de la bibliothèque.

De ce fait, Bertrand Calenge conclut ce point en soulignant le fait qu'un salarié et un bénévole ou un volontaire sont complémentaires. L'un fait avancer l'autre car chacun a des compétences qui lui sont propres. Néanmoins il rappelle l'importance des formations et du sens des responsabilités qui sont primordiales. La bibliothèque est un service de lecture publique où il y a de très larges exigences.

Par les propos de Bertrand Calenge, nous pouvons faire la distinction de trois types de personnels dans les petites bibliothèques publiques : salarié, bénévole et volontaire. Il démontre que malgré le statut différent d'un bibliothécaire, ils sont complémentaires et permettent ainsi l'épanouissement de la bibliothèque.

b. *Bénévoles en Bibliothèques : une relation... de Didier Guilbaud (2012)*

L'auteur de ce texte, Didier Guilbaud, est Conservateur en chef et occupe le poste de Directeur du Livre et de la Lecture Publique de Touraine.

Le texte a été rédigé en 2012 sur la base de l'intervention du Conservateur lors de la journée départementale de lecture publique organisée par la Médiathèque départementale de l'Orne où le thème était « Bénévoles – Salariés : une complémentarité en milieu rural ? ».

Dans son exposé, Didier Guilbaud distingue rapidement la notion de bénévolat à celui du volontariat. Comparé à la définition de Bertrand Calenge, le Conservateur ajoute que le

⁶⁴ *Ibid*, p.189.

volontaire « *peut être placé directement sous l'autorité de l'État* »⁶⁵ malgré un travail au sein d'une association.

Puis il définit ce qu'est un bibliothécaire : choisir des livres en fonction d'un public, assurer une présence physique pour accueillir les usagers, les conseiller et les assister, animer la bibliothèque, etc. Être bibliothécaire ne s'improvise pas et il faut avoir été formé pour répondre à ce grand nombre de compétences affirmées.

Aujourd'hui [en 2012], les bénévoles sont majoritaires dans les petites bibliothèques publiques : il faut donc créer une relation entre le professionnel et le bénévole. Cela n'est pas chose aisée car il existe un déséquilibre entre ces deux statuts. De plus, cette relation entraîne un débat concernant deux questions : la notion de « service public » et la qualification professionnelle. En effet, les bénévoles ne sont « que » bénévoles. Or, la bibliothèque relève d'un service de lecture publique où les exigences peuvent rapidement dépasser le rôle du bénévolat.

La relation entre professionnels et bénévoles évoluent de jour en jour à commencer par la reconnaissance et la valorisation des bénévoles en bibliothèque. Malgré le fait qu'ils ne sont « que » bénévoles, ils apportent une aide précieuse qui sans elle ne ferait pas avancer la bibliothèque. De plus, il est important de rappeler qu'il ne faut pas confondre un bénévole et un professionnel. Certes, le bénévole est un acteur de la lecture publique mais le bénévolat doit rester « *LA liberté* »⁶⁶. Le bénévole est libre et doit toujours le rester.

Didier Guilbaud fait un rapide panorama sur les définitions de bénévole et bibliothécaire ainsi que les liens qu'ils peuvent entretenir. Pour le Conservateur, être bénévole mériterait d'avoir un vrai statut au sein de la société.

c. « Le nouveau visage du bénévolat en bibliothèque (Point de vue) » de Amandine Jacquet dans *Concevoir une bibliothèque rurale* dirigé par Amandine Jacquet (2018)

Amandine Jacquet est Bibliothécaire-formatrice et est l'auteure de nombreux ouvrages ayant pour thème le troisième lieu et les bibliothèques en milieu rural.

Elle a notamment dirigé l'ouvrage *Concevoir une bibliothèque rurale* publié en 2018 avec la relecture de Xavier Coutau. L'ouvrage rassemble vingt-cinq auteurs du monde professionnel des bibliothèques et a pour but d'accompagner les professionnels salariés, les bénévoles mais aussi les élus dans leur démarche.

⁶⁵ GUILBAUD, Didier, *op. cit.*

⁶⁶ *Ibid.*

L'extrait qui va servir pour l'enquête est un article rédigé par Amandine Jacquet s'intitulant « *Le nouveau visage du bénévolat en bibliothèque (Point de vue)* ». Amandine Jacquet livre sa vision du bénévolat et fait part des différents degrés de bénévolat que l'on peut trouver en bibliothèque.

En bibliothèque, nous pouvons trouver du bénévolat « régulier ». Il s'agit de bénévoles qui s'investissent sur le long terme. Malheureusement, il est de plus en plus rare de rencontrer de jeunes bénévoles qui acceptent de venir plus de trois heures par semaines et de se former. Cela renforce l'image de la bibliothèque gérée par des « *mamies* »⁶⁷ et destinée uniquement aux enfants. De plus, malgré un fort dévouement à la bibliothèque, les bénévoles sont épuisés : on demande dorénavant des compétences qualifiées en informatique. Des bénévoles arrivent à répondre à cette demande mais certains sont dépassés. Puis, leurs efforts ne répondent parfois pas aux attentes des élus (« *Il faut ouvrir plus* »⁶⁸), de la bibliothèque départementale (« *Il faut venir en formation* »⁶⁹) et aussi du public (« *Il faut des jeux vidéos et plus de nouveautés* »⁷⁰). Les bénévoles acceptent ce surplus de travail de peur qu'on ferme la bibliothèque. C'est pour cela qu'il faut remercier le bénévole de son investissement au sein de la bibliothèque car le bénévolat est un plaisir et non un devoir.

Depuis peu, nous voyons une nouvelle forme de bénévolat se développer : le bénévolat occasionnel. En effet, on propose à la population de donner un peu de leur temps selon leurs envies et leurs compétences. Ce type de bénévolat peut permettre à la bibliothèque d'acquérir de nouveaux publics. En effet, on fait appel à des habitants de la commune qui ne sont pas obligatoirement des usagers de la bibliothèque. Si le bénévole impliqué est content de son expérience, il en parlera et le bouche-à-oreille est l'une des meilleures publicités qui puisse exister. Le bénévolat occasionnel est réalisable seulement si la bibliothèque compte au moins un salarié qui mettra en relation les bénévoles, les acteurs locaux et les différents publics de la bibliothèque. Le bénévole occasionnel est éphémère, il est donc nécessaire de compter un salarié pour un bon fonctionnement au sein de la bibliothèque.

Mais le bénévolat occasionnel peut être complété par le bénévolat ciblé. On propose aux bénévoles de s'engager sur du long terme mais en consacrant à une unique tâche comme par exemple : l'accueil des classes, l'animation d'un club de lecture ou encore l'équipement de livres. Le bénévolat ciblé peut fonctionner sans salarié mais cela signifie qu'un bénévole

⁶⁷ JACQUET, Amandine, « Le nouveau visage du bénévolat en bibliothèque (Point de vue) » dans JACQUET, Amandine (dir.), *Concevoir une bibliothèque rurale*, Paris, Association des Bibliothèques de France, 2018, p.209.

⁶⁸ *Ibid*, p.210.

⁶⁹ *Ibid*, p.210.

⁷⁰ *Ibid*, p.210.

doit adopter le statut de « chef », une position souvent critiquée. Il est donc nécessaire de recruter le « bon » bénévole car la plupart des bénévoles se tournent vers les bibliothèques pour les livres ou le contact, et non pour être gestionnaire et coordinateur.

Amandine Jacquet nous montre que le bénévole a longtemps été un membre indispensable pour le maintien d'un service de lecture publique. Cependant, aujourd'hui, les compétences nécessaires augmentent et nous faisons face à de nouveaux types de bénévolat qu'il faut maintenir car le bénévole permet de faire de la bibliothèque un lieu de vie.

d. « Bénévoles et volontaires de l'offre de lecture en milieu rural » de Nelly Vingtdeux dans le *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* (2003)

Le dernier document choisi est un dossier rédigé par Nelly Vingtdeux, Conservateur général des bibliothèques et Directrice de la bibliothèque départementale de prêt de l'Ardèche.

« Bénévoles et volontaires de l'offre de lecture en milieu rural » a été publié en 2003 dans la revue professionnelle *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. La Conservateur va défendre son point de vue concernant le bénévole en bibliothèque rurale.

Les bénévoles sont des « *partenaires essentiels* »⁷¹. De ce fait, il est justifié de valoriser leur engagement le mieux qu'il soit car « *nous avons besoin d'elles* [les personnes bénévoles], *de leur motivation, de leur insertion locale, de leurs convictions* »⁷². Le bénévole est primordial pour maintenir l'ouverture de petites bibliothèques et ce, malgré la présence d'un ou plusieurs salariés.

La motivation du bénévole est le fait de socialiser et d'appartenir à un groupe. De plus, le bénévolat donne la possibilité d'obtenir un statut social et ainsi se sentir utile et efficace au sein de leur commune. Donner la possibilité à ces personnes d'aider les usagers de la bibliothèque leur permet de s'épanouir et ainsi faire augmenter leur confiance en soi. Néanmoins, malgré leur engouement au sein du service de lecture publique, le bénévole ne doit pas devenir un professionnel par défaut. La coopération avec le personnel salarié est essentielle pour éviter cela.

La Conservateur Nelly Vingtdeux montre dans son article ce que peut procurer le bénévolat à des personnes : un statut, une reconnaissance. Il est important de donner de l'importance, de valoriser les bénévoles afin qu'ils puissent se sentir utile en tant que citoyen.

⁷¹ VINGTDEUX, Nelly, *op. cit.*, p.59.

⁷² *Ibid*, p.59.

II – L'étude

Le questionnaire élaboré à l'attention du bénévole comporte quarante-et-une questions⁷³ contre vingt-huit pour les salariés et les contractuels⁷⁴. Le bénévole a plus de questions car il est le sujet de l'enquête. De plus, le salarié a des questions que le bénévole n'a pas pour connaître son avis sur le statut de bénévole en bibliothèque.

Chaque questionnaire est divisé en trois parties : « Fiche d'identité », « Au sein de la bibliothèque » et « Le bénévole en bibliothèque ». Les questionnaires donnent la possibilité aux bibliothécaires de s'exprimer librement à la fin de l'étude. Ils peuvent ainsi donner leur point de vue avec leurs propres termes.

Les questionnaires ont été envoyés à des bibliothèques de communes de moins de 10.000 habitants en Isère et dans la Drôme. Ce choix s'explique par le fait que l'on trouve plus facilement des bénévoles dans ces bibliothèques que dans les « grandes » bibliothèques. J'ai choisi d'interroger des bibliothèques du Sud Isère et de la Drôme car il m'était plus facile d'entrer en contact avec une grande majorité de personnels des bibliothèques afin de déposer et récupérer les questionnaires. De plus, grâce aux missions transversales effectuées lors de mon stage au poste de Chargée de formation, j'ai fait la connaissance de personnels en bibliothèque du Nord Isère me permettant ainsi de leur envoyer les questionnaires par courriel. Les bibliothèques interrogées sont composées d'équipes mixtes, d'équipes fonctionnant uniquement avec des salariés ou uniquement avec des bénévoles.

Le questionnaire à l'attention des salariés sur « La place du bénévole dans un service de lecture publique » a été envoyé à 46 salariés. J'ai recueilli 36 réponses soit un équivalent d'environ 78%⁷⁵ de réponses. Concernant le personnel non rémunéré, leur questionnaire a été envoyé à 104 bénévoles. J'ai obtenu 68 réponses soit près de 65%⁷⁶ de réponses bénévoles. Un chiffre inférieur à celui des salariés par rapport au nombre d'envois mais satisfaisant pour élaborer un résultat d'enquête.

Sur un envoi total de 150 questionnaires, le taux de réponse s'élève à 69%⁷⁷ soit 104 réponses. Ce taux de réponse m'a apparu comme satisfaisant au vu du peu de contact avec les bibliothécaires.

⁷³ Cf. Annexe p.102.

⁷⁴ Cf. Annexe p.107.

⁷⁵ 78,26%.

⁷⁶ 65,38%.

⁷⁷ 69,33%.

Ce nombre va permettre de mieux comprendre comment le bénévole se considère en bibliothèque, ainsi que de la manière dont il est perçu par le salarié, la raison et son degré d'investissement au sein d'une bibliothèque, et enfin, son opinion de la bibliothèque.

Lors des résultats de l'enquête, certaines questions ne seront pas traitées. Cela concerne notamment la partie Fiche d'identité. Certaines questions étaient présentes pour m'aiguiller et me repérer mais elles n'ont pas un grand impact sur les résultats du sujet étudié.

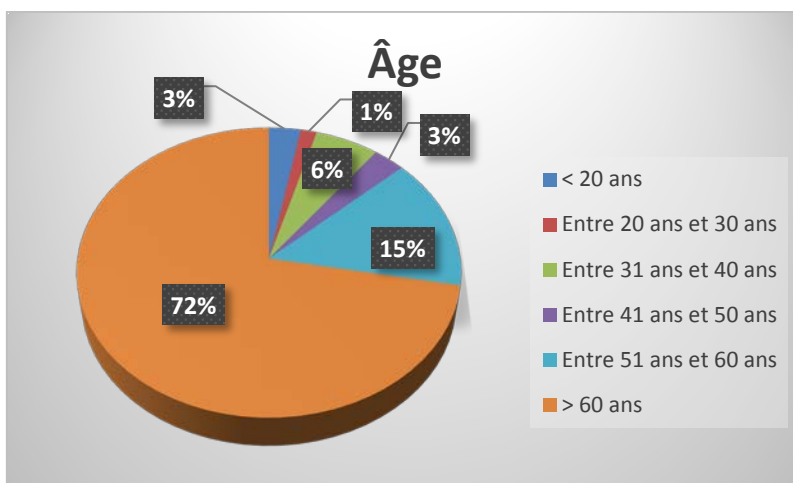
A/ Les résultats de l'enquête

1) Réponses du bénévole

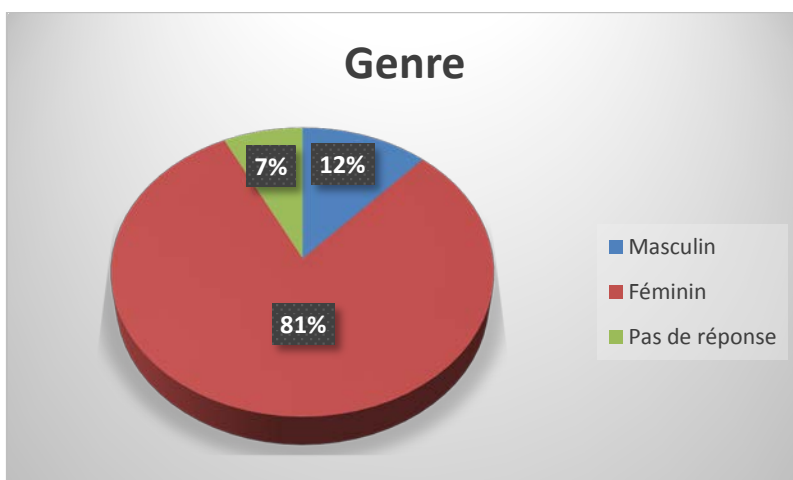
Le questionnaire à l'attention des bénévoles a été envoyé à 104 bénévoles. Sur ce nombre, j'ai obtenu 68 réponses.

a. Fiche d'identité

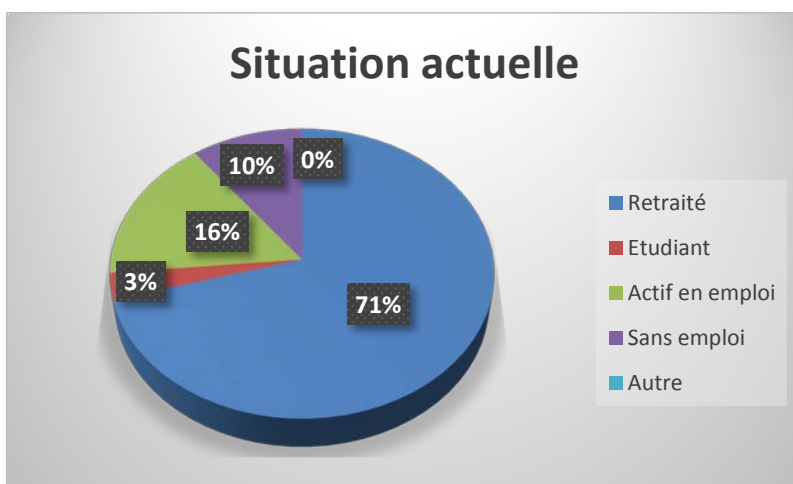
L'âge dominant pour un bénévole est supérieur à 60 ans (72%) suivi de la tranche des « Entre 51 ans et 60 ans » (15%).



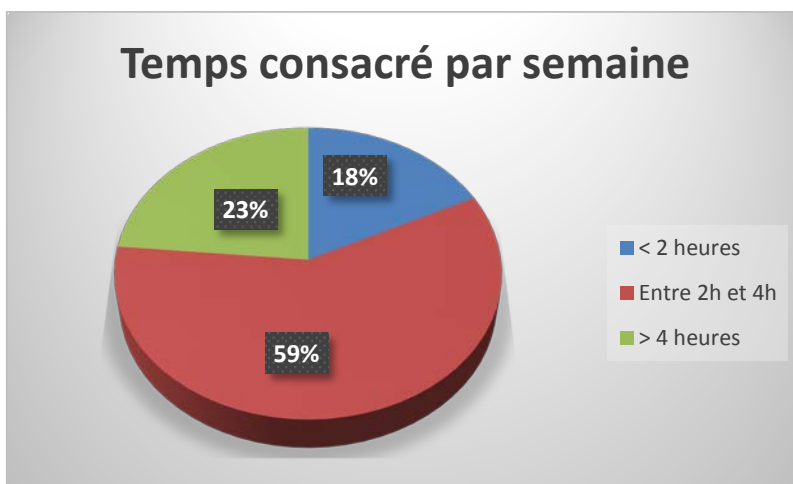
Le bénévole est majoritairement féminin (81%).



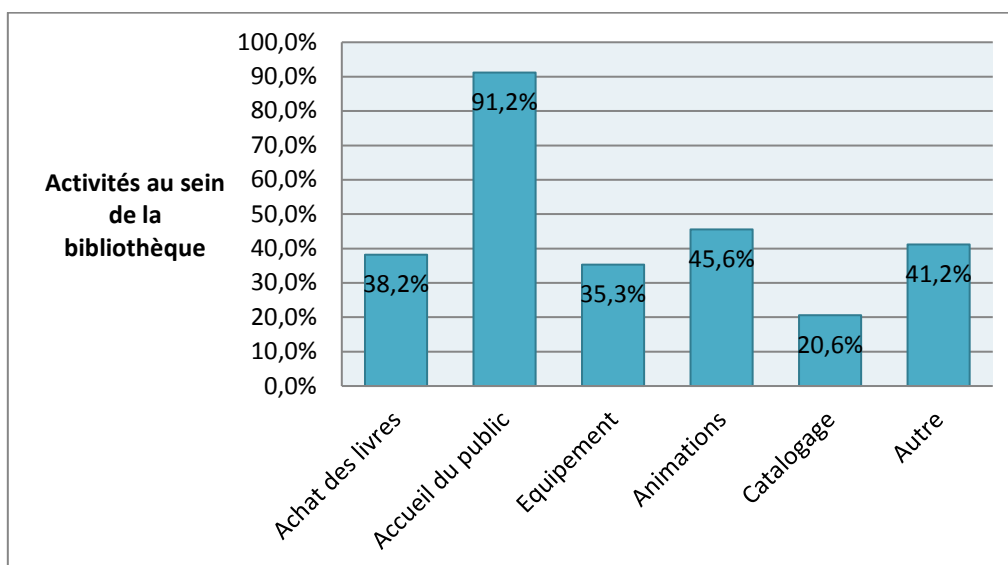
71% des bénévoles interrogés sont à la retraite suivis des actifs en emploi à 16%.



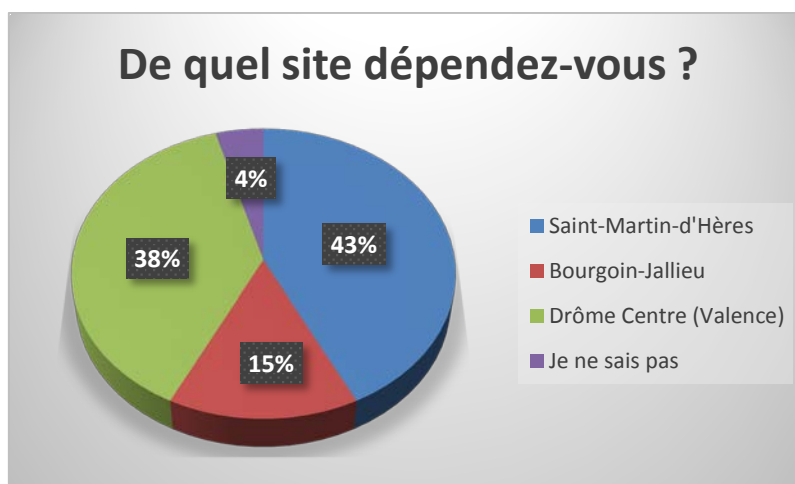
Le bénévole consacre en moyenne entre deux et quatre heures par semaine à la bibliothèque (59%).



L'activité la plus exercée par les bénévoles en bibliothèque est l'accueil du public (91%) suivi des animations (46%). Certains bénévoles peuvent exercer plusieurs activités au sein de la bibliothèque.

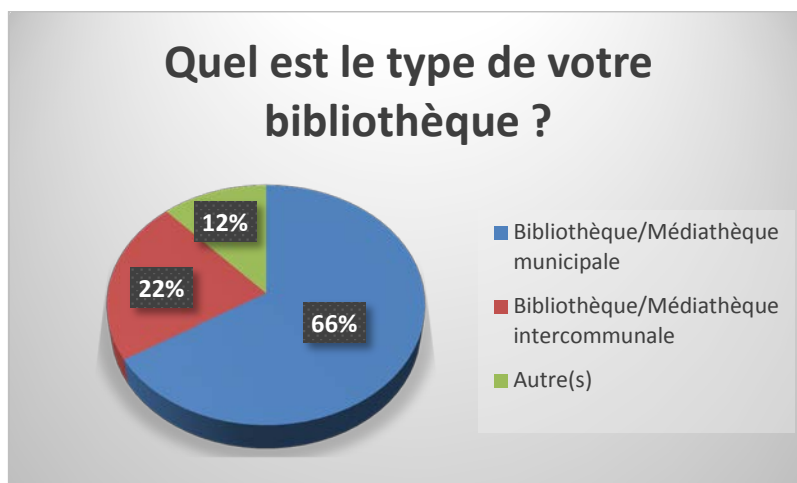


Parmi les bénévoles interrogés pour cette enquête, 4% ignorent de quel site ils dépendent dans leur département⁷⁸.

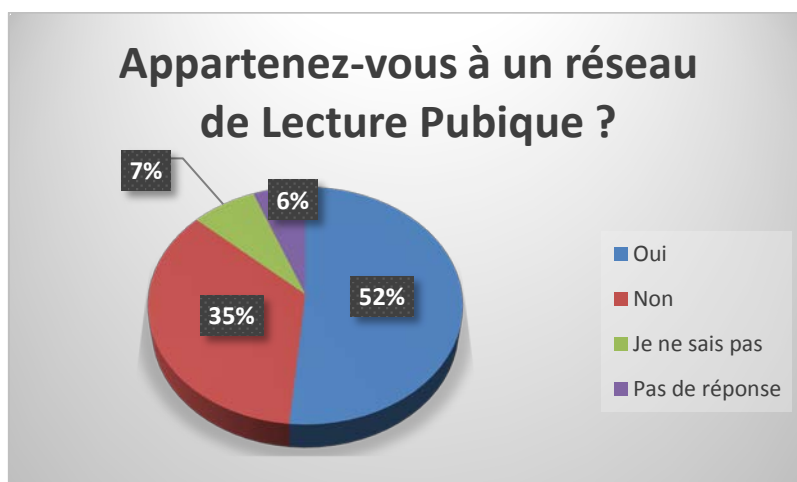


⁷⁸ L'Isère dispose de deux sites : Saint-Martin-d'Hères et Bourgoin-Jallieu. La Drôme a quant à elle cinq sites : Valence (Drôme Centre), Die (Diois-Vercors), Nyons (Drôme Provençale), Crest (Vallée de la Drôme) et Saint-Vallier (Drôme des Collines).

Les bénévoles agissent majoritairement dans des bibliothèques ou des médiathèques municipales (66%).

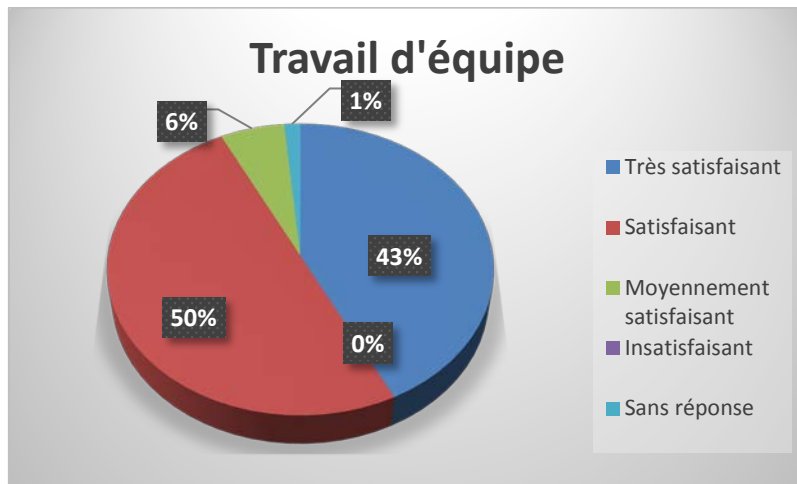


Concernant le fait de leur appartenance à un réseau de lecture publique, 13% l'ignorent ou n'ont pas répondu à la question.

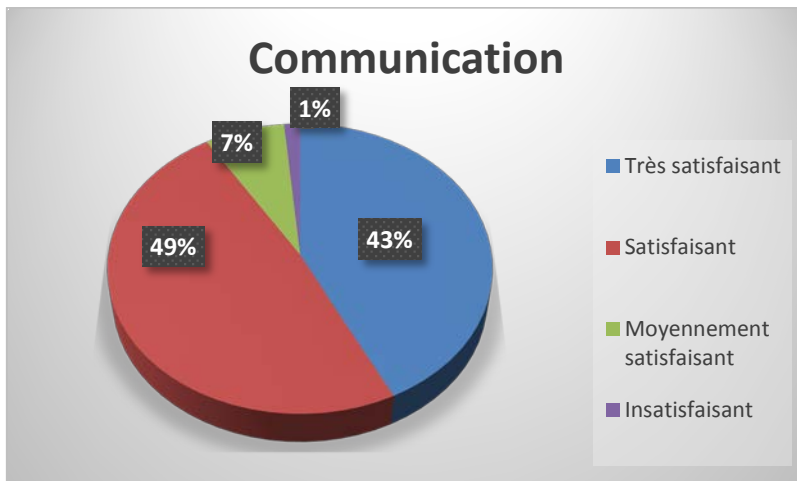


b. Au sein de la bibliothèque

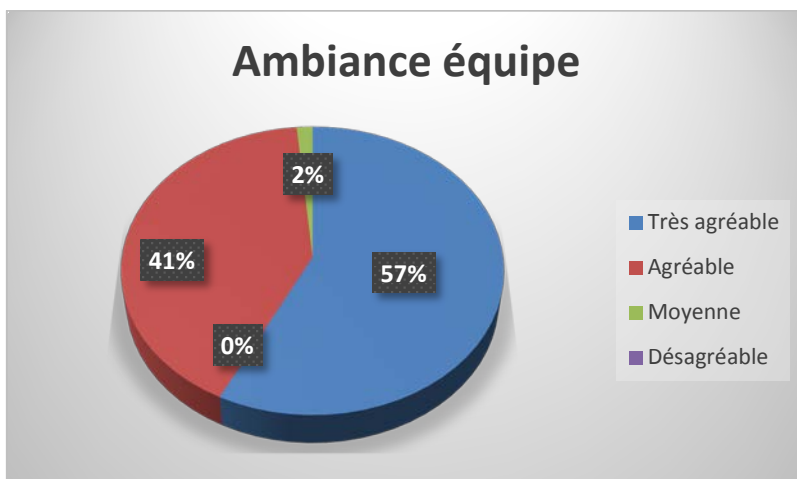
Pour la moitié des bénévoles, le travail d'équipe au sein de la bibliothèque est satisfaisant.



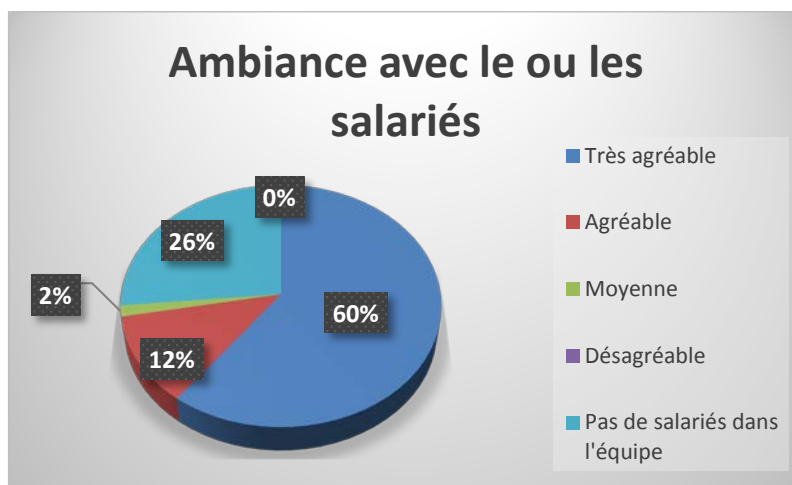
La communication au sein d'une équipe est à 49% satisfaisante.



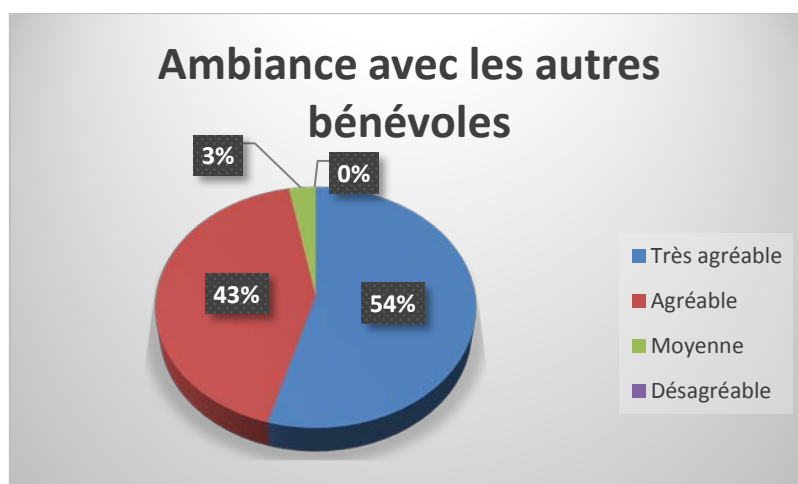
Les bénévoles estiment à 57% que l'ambiance au sein de l'équipe est très agréable.



L'ambiance avec le ou les salariés de la bibliothèque est très agréable pour 60% des bénévoles. Cependant, 26% n'ont pas de salariés dans leur équipe.



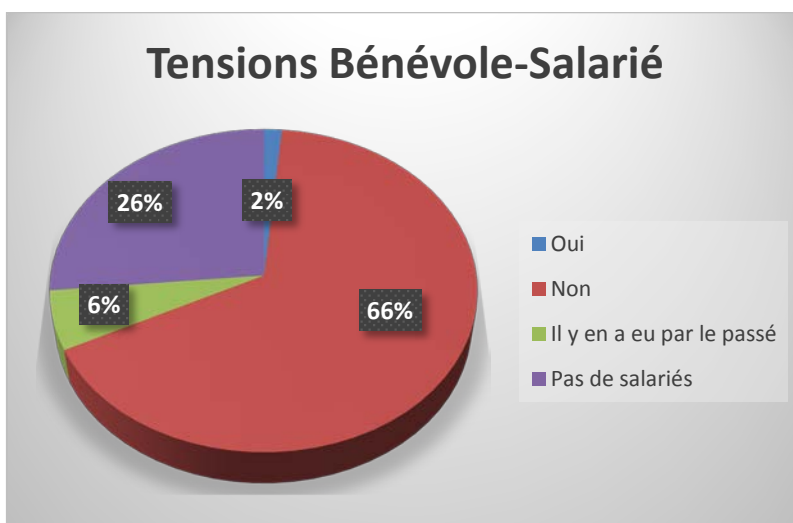
Un peu plus de la moitié des bénévoles interrogés (54%) pensent que l'ambiance avec les autres bénévoles de leur bibliothèque est très satisfaisante.



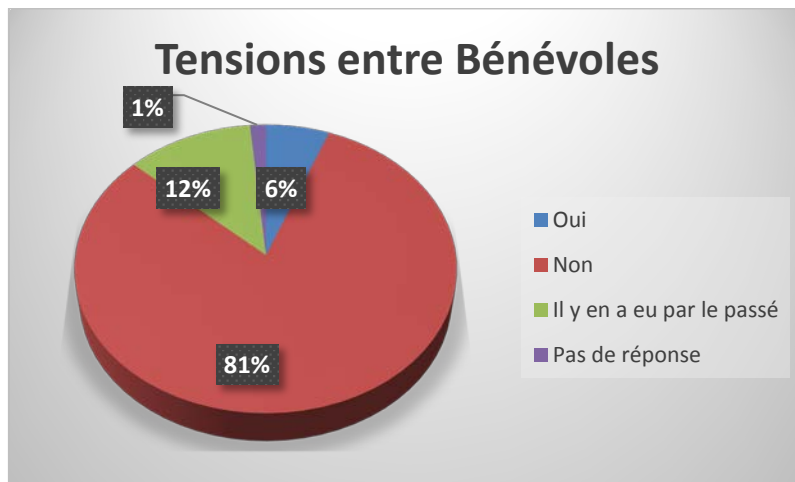
Les bénévoles ne sentent pas de rivalité avec le ou les salariés à 68%. Néanmoins, 4% admettent qu'il y en a eu par le passé. Et 26% n'ont pas de salariés dans leur équipe.



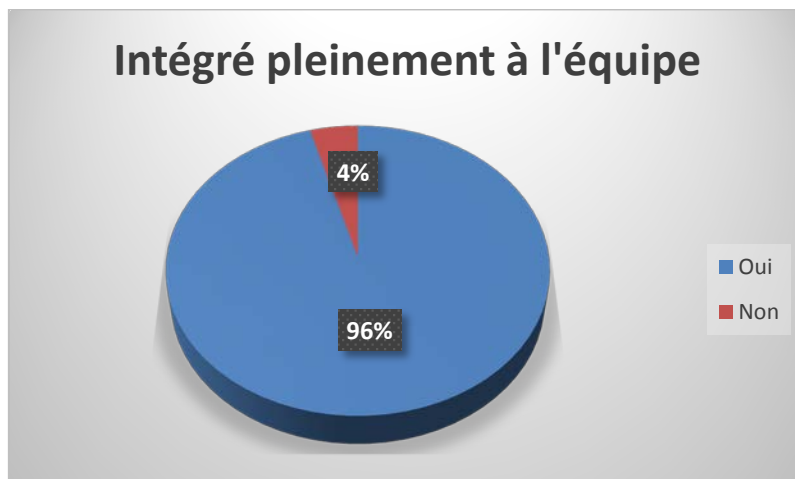
66% des bénévoles ne sentent pas de rivalité avec le ou les salariés de leur structure. Cependant, 6% indiquent qu'il y a eu des tensions par le passé. 26% des bénévoles ne sont pas concernés par cette question.



Concernant des tensions entre bénévoles, 81% ont répondu qu'il n'y en avait pas. Néanmoins, 12% des bénévoles ont souligné qu'il y en a eu préalablement.



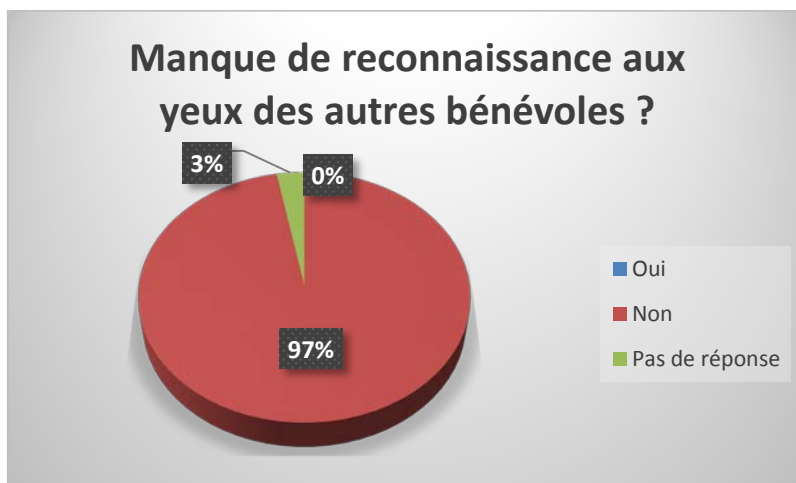
4% ne pensent pas être intégrés pleinement à l'équipe au sein de la bibliothèque.



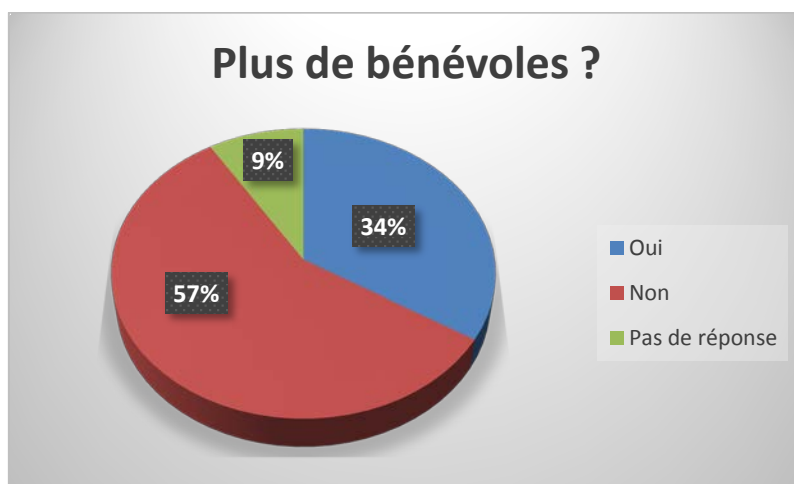
Parmi les bénévoles interrogés, 2% manquent de reconnaissance aux yeux du ou des salariés. 26% ne sont pas concernés par la question.



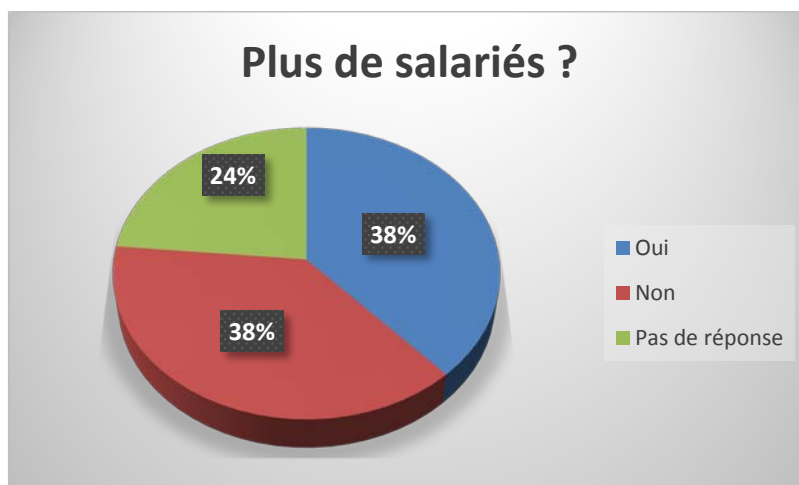
Aucun bénévole ne pense manquer de reconnaissance aux yeux des autres bénévoles.
Cependant, 3% n'ont pas souhaité s'exprimer concernant cette question.



57% des bénévoles estiment qu'il ne faut pas plus de bénévoles au sein de leur équipe.

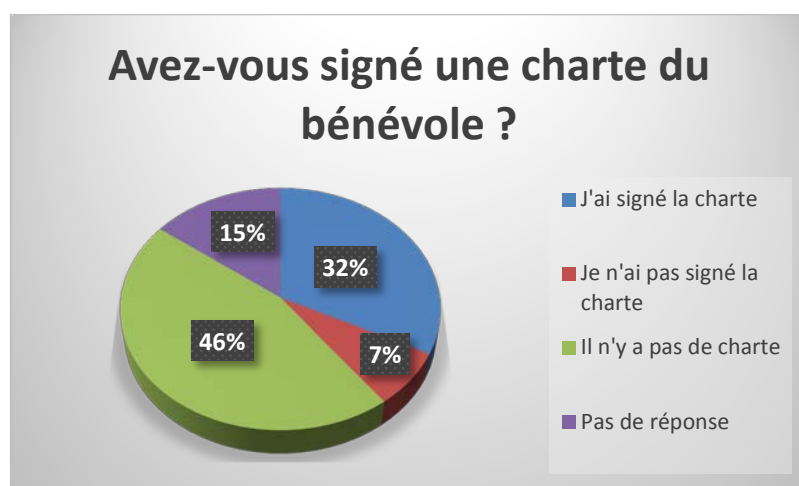


Et concernant le fait qu'il faut plus de salariés au sein d'une équipe, nous obtenons une égalité parfaite pour le oui et pour le non (38%).

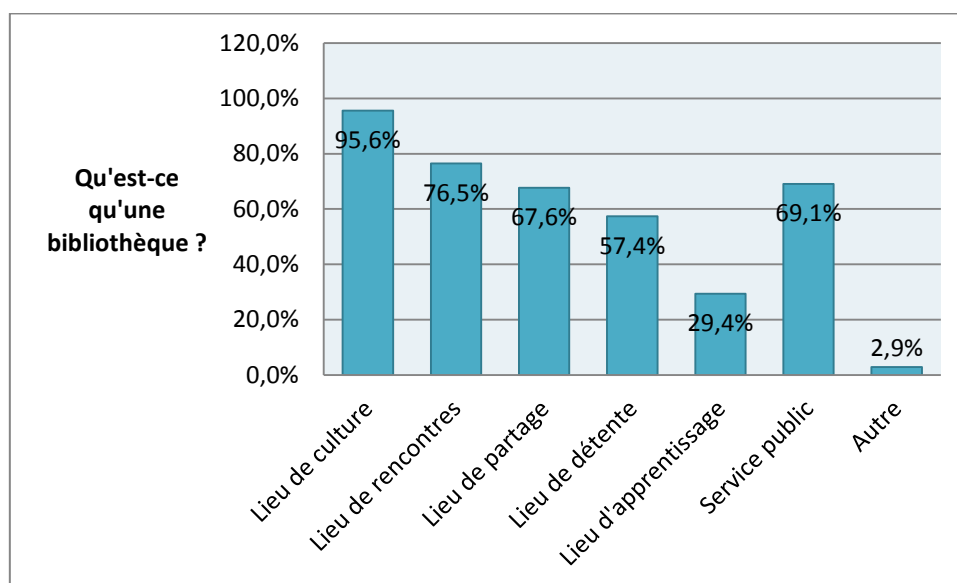


c. Le bénévole en bibliothèque

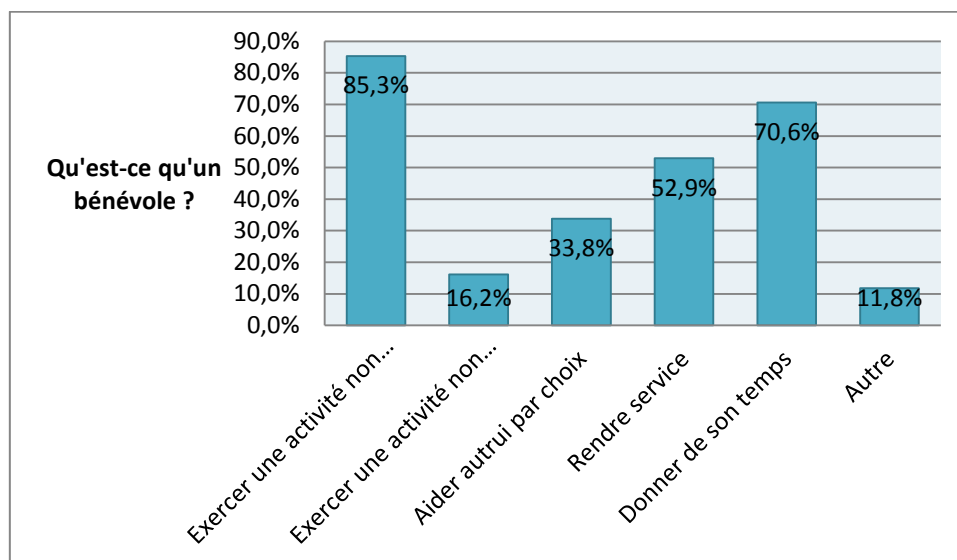
7% des bénévoles n'ont pas signé la charte du bénévole de leur structure. On constate également que 46% des bénévoles n'ont pas signé car la charte est inexistante.



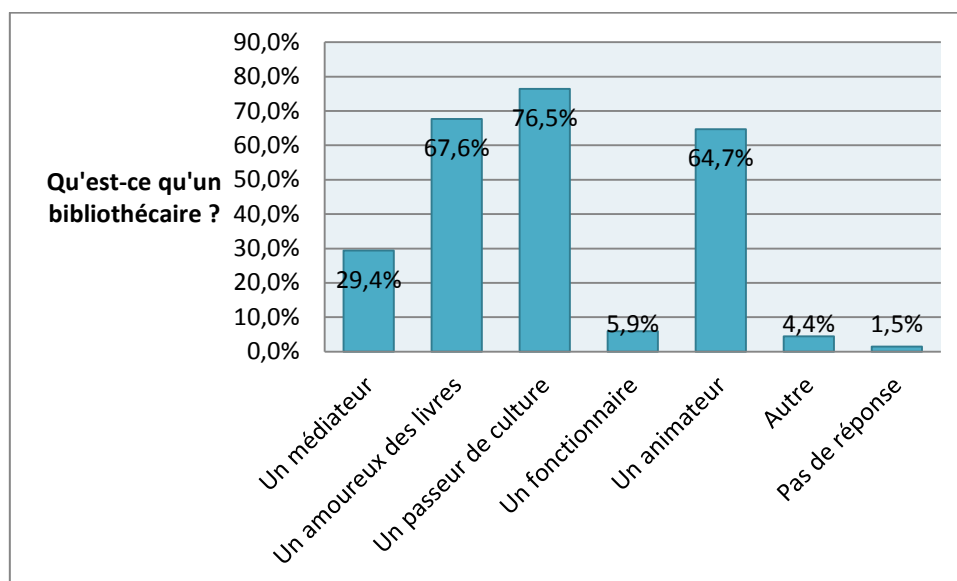
Pour les bénévoles, la bibliothèque est dans un premier temps un lieu de culture (96%) puis un lieu de rencontres (76%) et dans un troisième temps, un service public (69%).



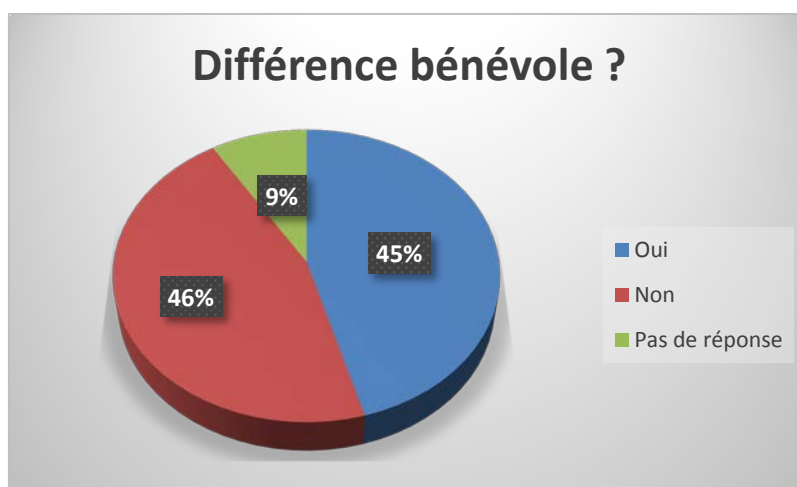
Le bénévole se définit majoritairement comme étant une personne qui exerce une activité non rétribuée et librement choisie (85%).



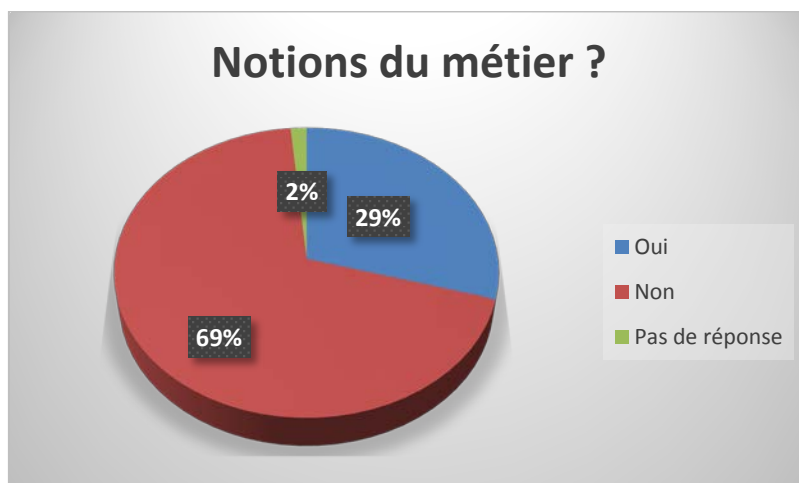
Pour le bénévole, le bibliothécaire est un passeur de culture à 76%, un amoureux des livres à 68% et un animateur à 65%. Seulement 6% des bénévoles estiment que le bibliothécaire est un fonctionnaire.



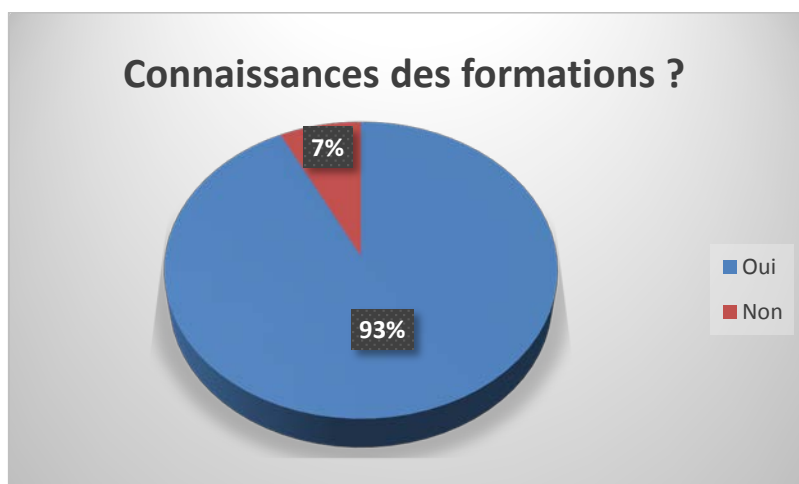
46% des bénévoles estiment qu'il n'y a pas de différence entre un bénévole en bibliothèque et un bénévole dans un autre organisme ou association.



Plus de la moitié des bénévoles (69%) n'avait pas de notions du métier de bibliothécaire avant de devenir bénévole.



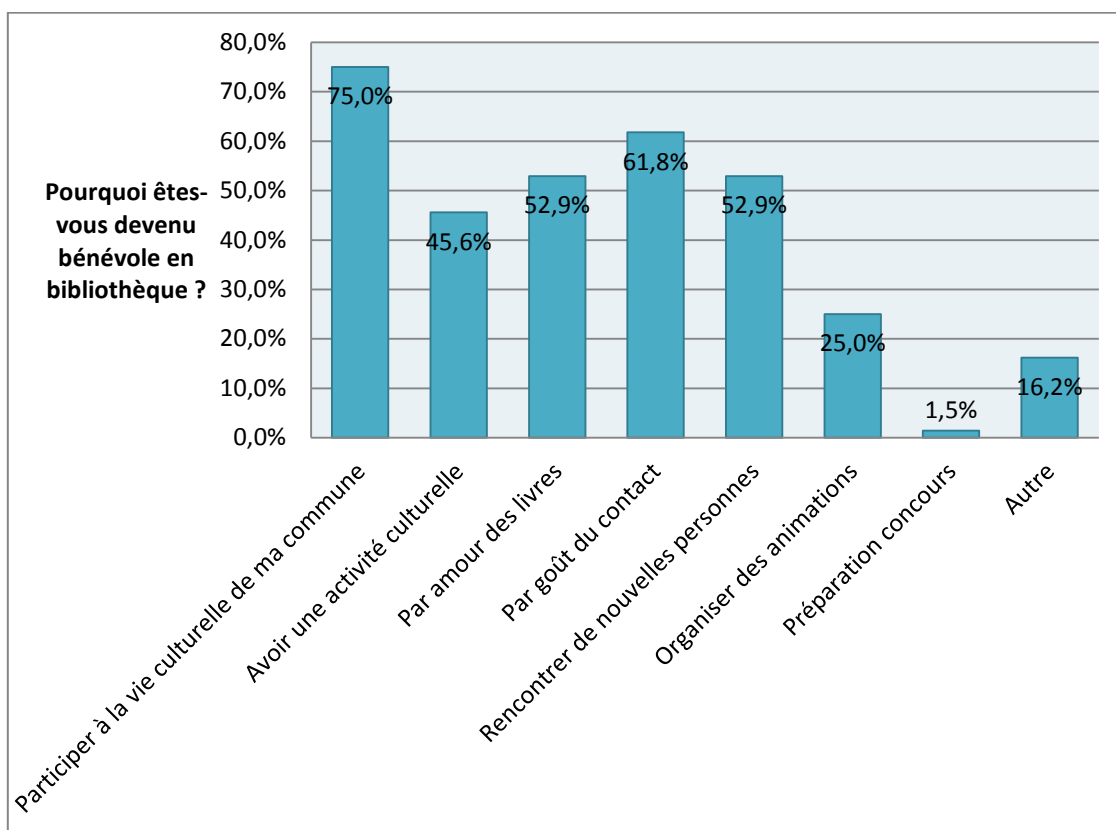
93% des bénévoles connaissent l'existence de formations proposées par leur Bibliothèque départementale.



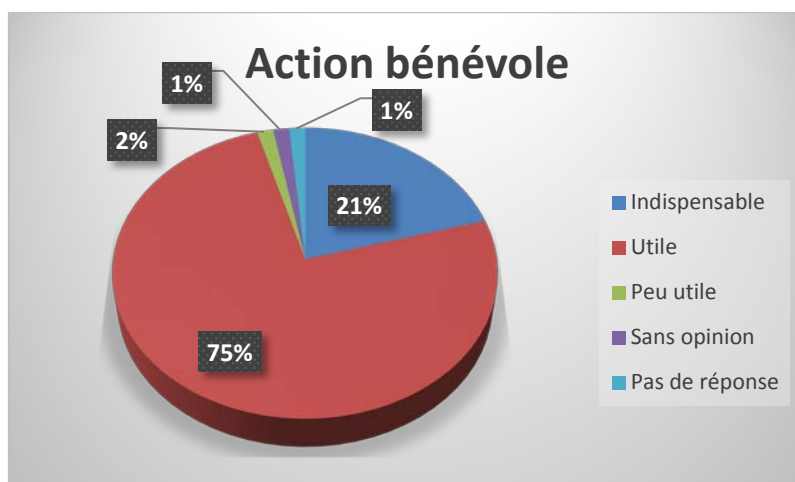
Parmi les 93% qui ont connaissance de ces formations, 62% d'entre eux ont déjà suivi une des formations proposées par leur Bibliothèque départementale.



La raison principale des bénévoles de s'engager dans le bénévolat en bibliothèque est de participer à la vie culturelle de sa commune (75%) suivi par le goût du contact à 62%.



Trois quarts des bénévoles trouvent leur action utile au sein de la bibliothèque.



Et enfin, les bénévoles prennent à l'unanimité du plaisir au sein de leur bibliothèque.

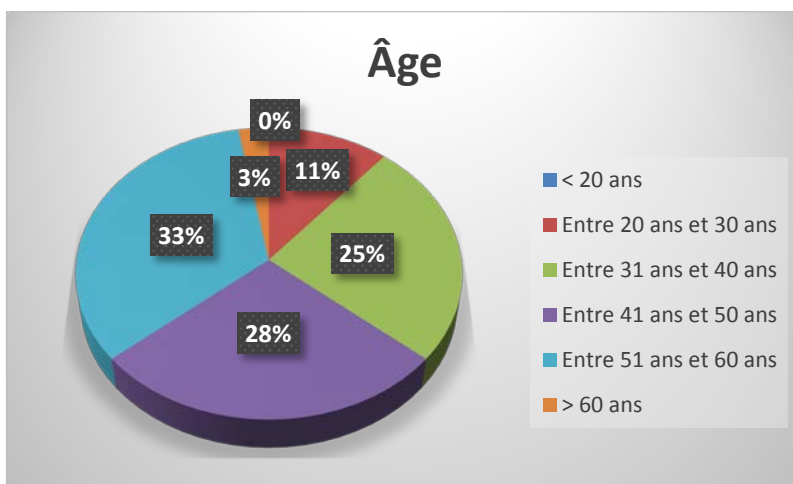


2) Réponses du salarié

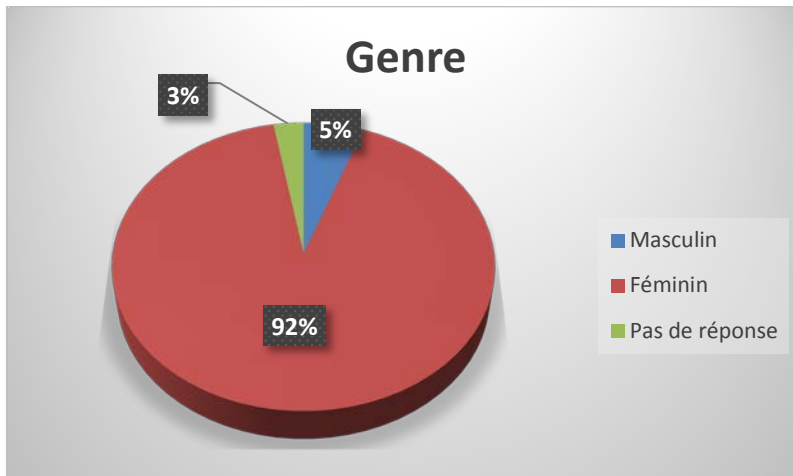
Le questionnaire à l'attention des salariés a été envoyé à 44 salariés. Sur ce nombre, j'ai réceptionné 36 réponses.

a. Fiche d'identité

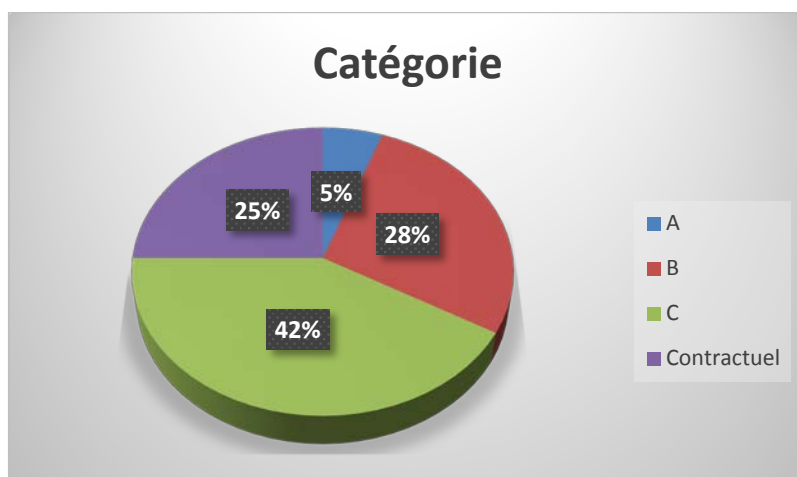
L'âge dominant du salarié en bibliothèque se situe entre 51 et 60 ans (33%).



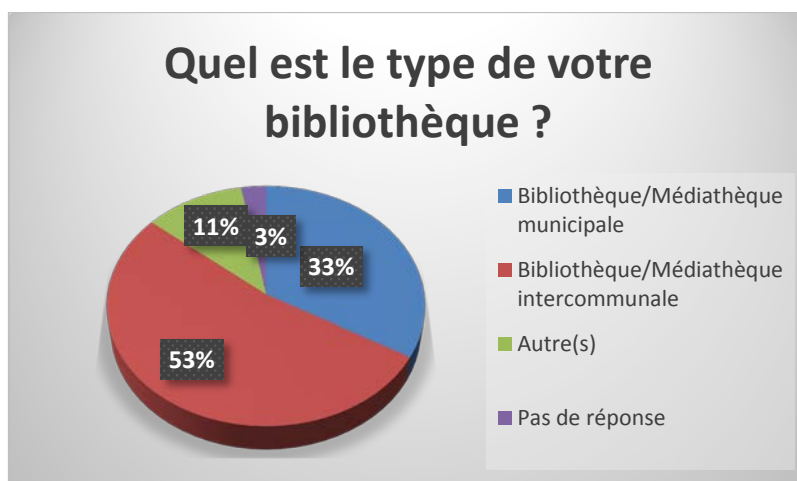
Les salariés sont à 92% des femmes.



Les salariés interrogés pour l'enquête sont majoritairement de catégorie C (42%).

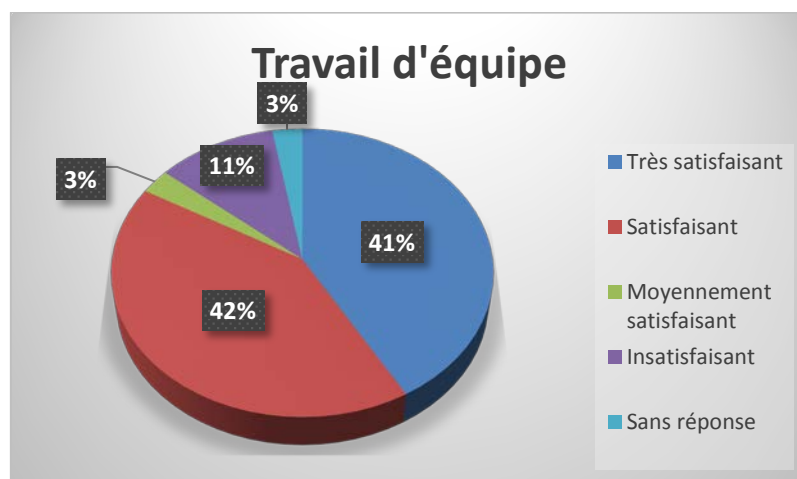


Le salarié se trouve à 53% en bibliothèque ou médiathèque intercommunale.

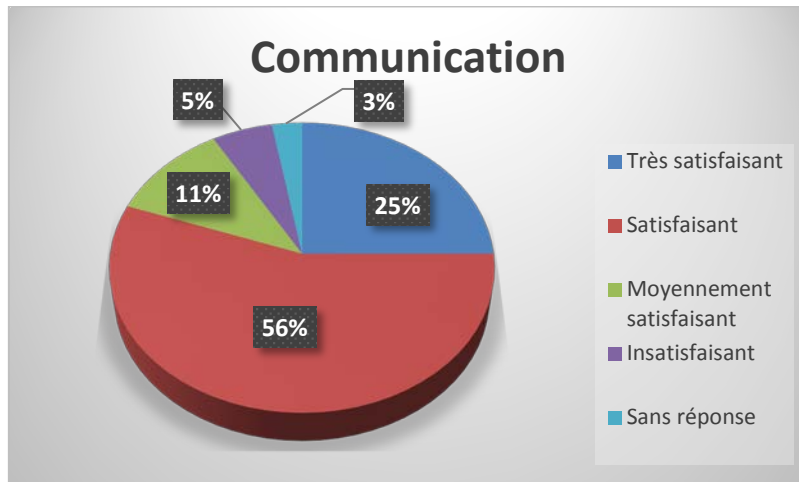


b. Au sein de la bibliothèque

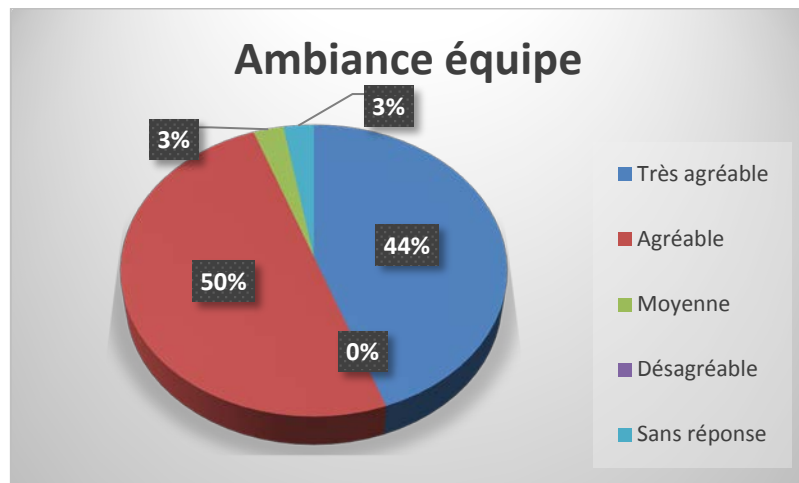
Le travail d'équipe en bibliothèque est à 42% satisfaisant suivi de très près de très satisfaisant (41%).



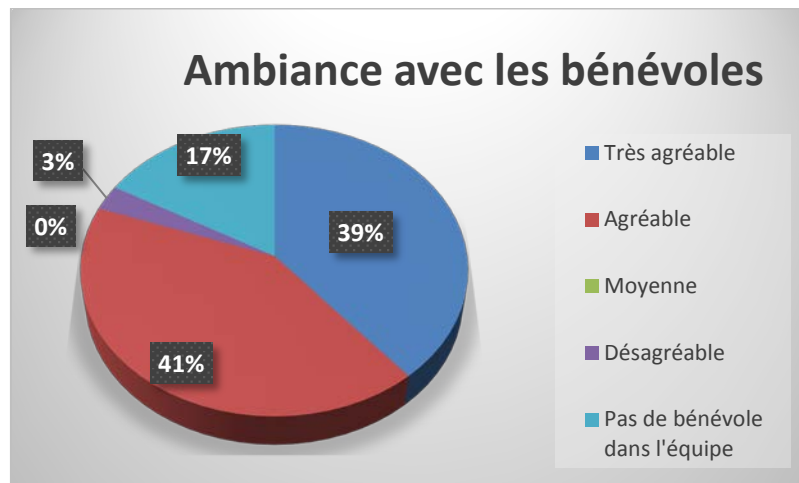
Plus de la moitié des salariés (56%) trouvent la communication satisfaisante.



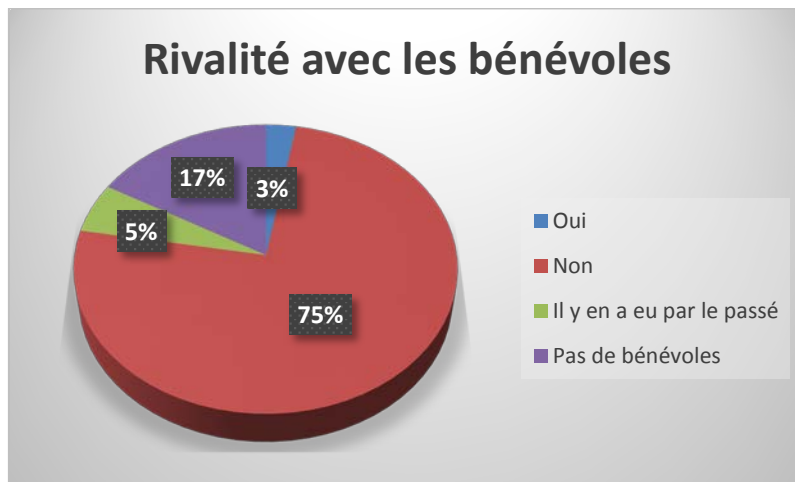
La moitié des salariés estiment que l'ambiance au sein de l'équipe est agréable.



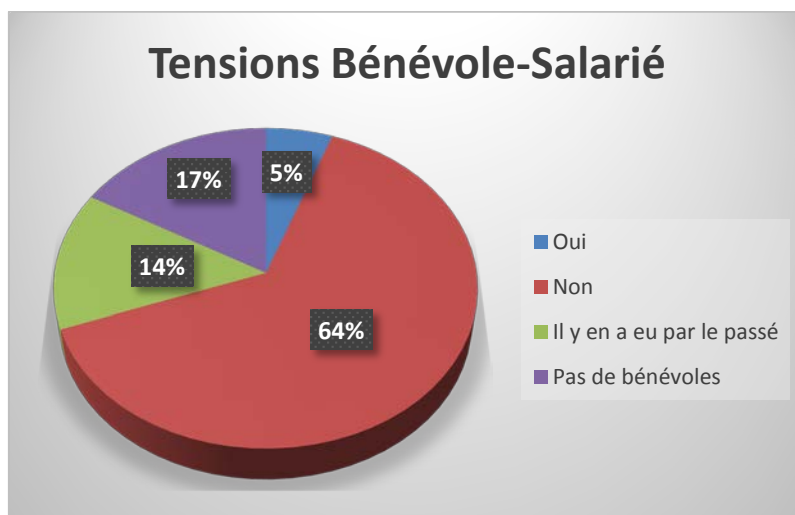
41% des salariés interrogés trouvent l'ambiance avec les bénévoles agréable.



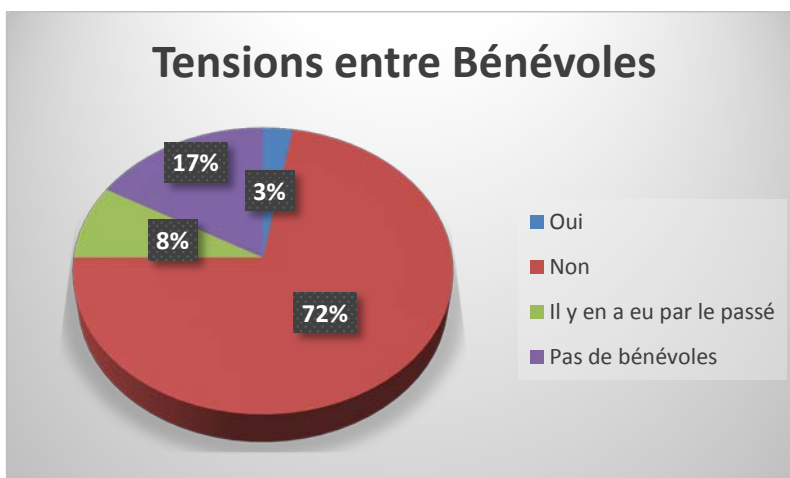
Les trois quarts des salariés ne ressentent pas de rivalité avec les bénévoles. Mais 5% admettent qu'il y en a eu par le passé et 17% ne sont pas concernés par la question.



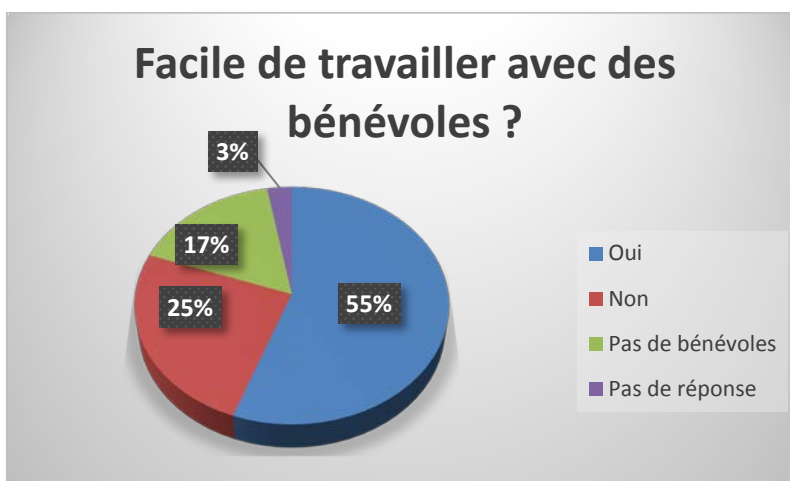
Pour 64% des salariés, il n'existe pas de tension avec les bénévoles. Ils sont néanmoins 14% à reconnaître qu'il y en a eu. Mais 17% ne sont pas concernés par la question.



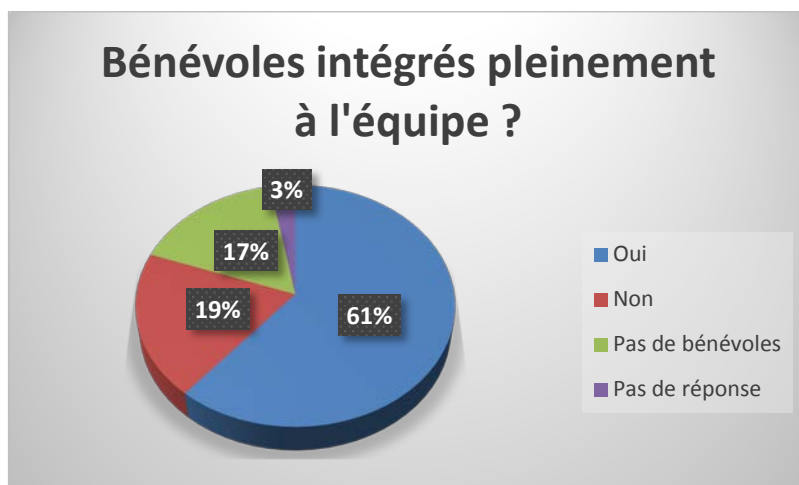
72% des salariés déclarent qu'il n'existe pas de tension entre les bénévoles mais 17% ne peuvent se prononcer sur la question.



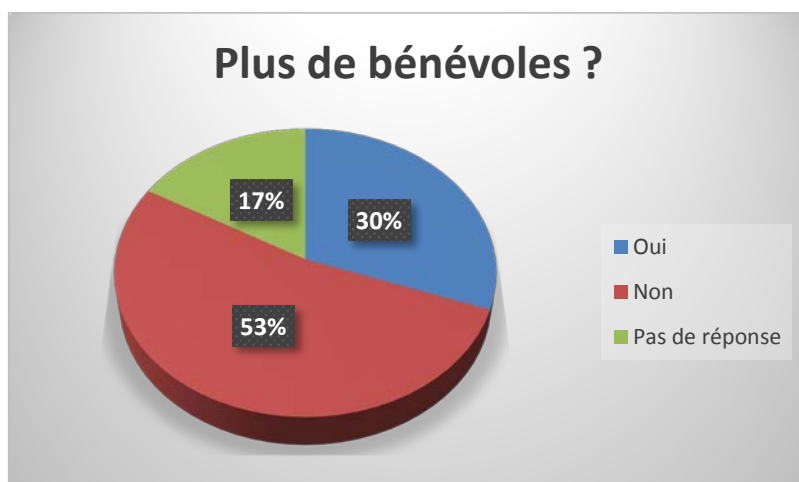
Un quart des salariés affirme qu'il n'est pas facile de travailler avec des bénévoles mais 17% des salariés ne sont pas concernés pas la question.



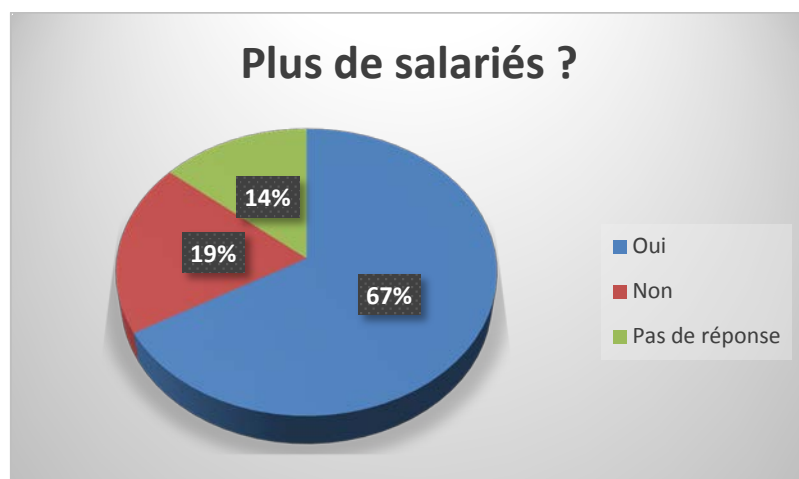
19% des salariés estiment que leurs bénévoles ne sentent pas intégrés pleinement à l'équipe. 17% n'ont pas de bénévoles dans leur équipe.



Un peu plus de la moitié des salariés (53%) ne pensent pas qu'il faudrait plus de bénévole dans leur équipe.

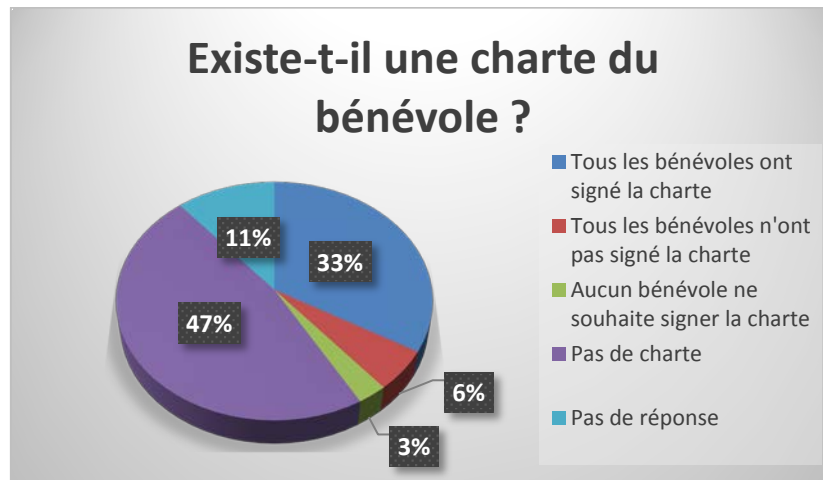


67% des salariés pensent qu'il faudrait plus de salariés dans leur équipe.

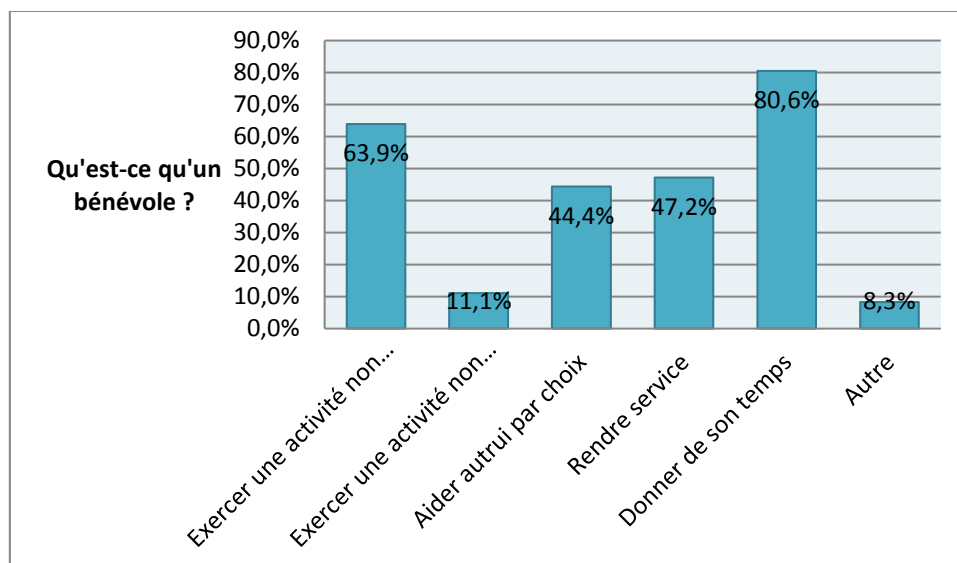


c. Le bénévole en bibliothèque

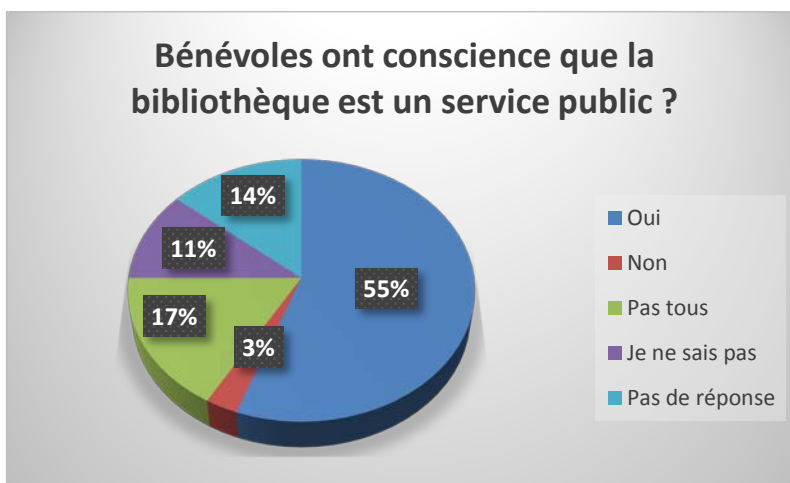
42% des salariés possèdent une charte du bénévole au sein de leur structure mais seuls 33% affirment que tous les bénévoles l'ont signée.



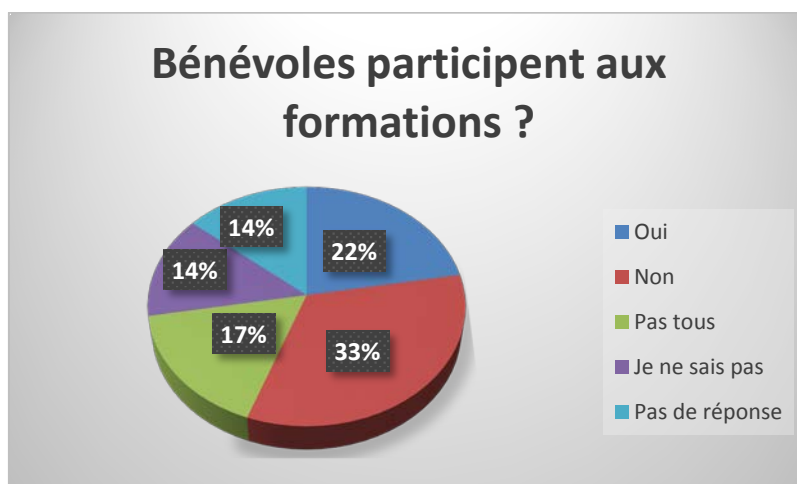
Pour un salarié, le bénévole est avant tout une personne qui accepte de donner de son temps (81%).



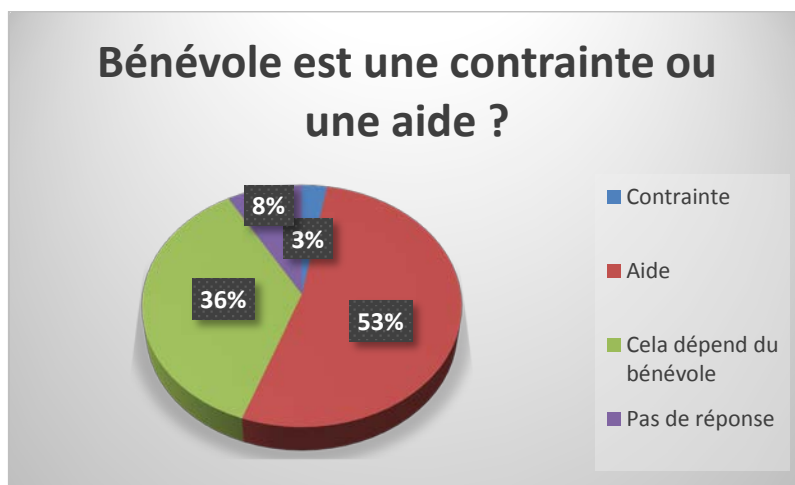
Un peu plus de la moitié des salariés (55%) affirme que les bénévoles ont conscience que la bibliothèque est un service de lecture publique.



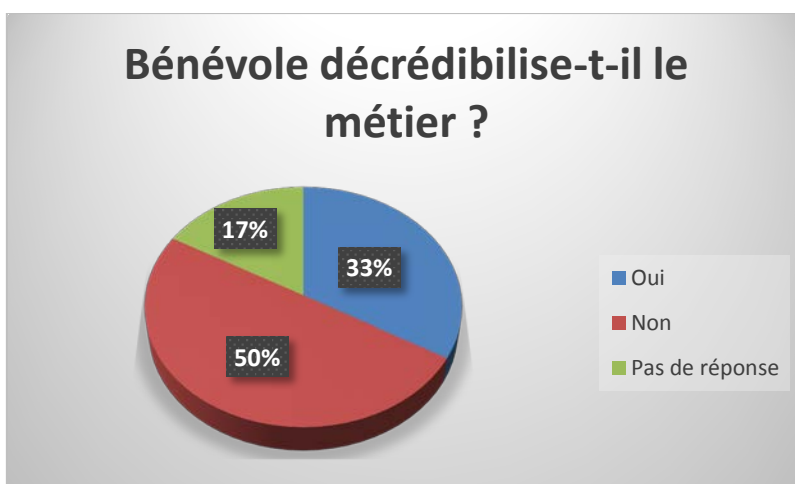
33% des salariés attestent que les bénévoles de leur structure ne participent pas aux formations.



Pour la majorité des salariés (53%), le bénévole est une aide. Néanmoins, 36% déclarent que cela dépend du bénévole.



La moitié des salariés répondent que le bénévole ne décrédibilise pas le métier de bibliothécaire.



3) Des témoignages

À la fin de leur questionnaire, les salariés et les bénévoles ont eu la possibilité de s'exprimer avec leurs propres termes sur le bénévole en bibliothèque.

Pour les salariés, dix-sept se sont exprimés concernant le bénévole en bibliothèque, soit 47%. Ils expliquent les différents problèmes qu'ils peuvent rencontrer mais que malgré tout, la présence du bénévole est indispensable.

Dix-neuf bénévoles ont pris la parole à la fin de leur questionnaire, soit l'équivalence de 28%. Un chiffre relativement faible mais des remarques pertinentes pour comprendre ce que ressentent les bénévoles.

De plus, comme cela a été dit dans l'introduction de ce point, les bibliothécaires professionnels et bénévoles ont eu la possibilité de répondre « Autre » à certaines questions, notamment « Qu'est-ce qu'un bénévole pour vous ? » ou « Qu'est-ce qu'une bibliothèque pour vous ? ». Ainsi, nous avons par exemple : « *Une personne qui aime le contact avec le public* » pour la définition d'un bénévole. Une proposition qui ne figurait pas parmi les réponses proposées.

C'est pour ces raisons qu'il m'était important de donner la possibilité aux bibliothécaires de s'exprimer avec leurs termes : ils sont sur le terrain, ils vivent des choses qu'on ne trouve pas obligatoirement dans des livres, articles ou autres documents.

B/ Analyse personnelle

1) Salarié et Bénévole : Des profils différents ?

a. Fiche d'identité

Grâce aux résultats de l'étude, nous pouvons constater que le personnel en bibliothèque (salarié et bénévole) est composé majoritairement de femmes mais on retrouve plus d'hommes bénévoles (12%) que salariés (5%). Le métier de bibliothécaire, comme celui de professeur des écoles, est stéréotypé par le fait qu'il soit géré par des femmes. Malheureusement, dans notre étude, les chiffres prouvent ce stéréotype puisqu'on retrouve plus de femmes que d'hommes. Mais alors, pourquoi deux fois plus d'hommes bénévoles que salariés ? Est-ce que les hommes ne voient le monde des livres que comme un loisir ou est-ce parce que la société nous a conditionnés ? : Les femmes font des études littéraires et les hommes des études scientifiques.

Les bénévoles en bibliothèque ont généralement plus de soixante ans (72%). Cela s'explique par le fait que les gens à la retraite (ils sont 71% à être dans ce cas de figure dans notre enquête) ont plus de temps. Le retraité n'a plus les différentes contraintes liées à son activité professionnelle : horaires, déplacements, rapports, etc. Il peut avoir d'autres difficultés mais comparé à un bénévole encore en activité ou à un étudiant, il est « libre ». Le fait aussi de constater que les bibliothèques regorgent de bénévoles féminins à la retraite rappelle la caricature énoncée par Amandine Jacquet : « *les bibliothèques rurales sont gérées par des « mamies* » »⁷⁹. Néanmoins, on constatera que l'âge que l'on retrouve le plus pour un salarié se situe entre cinquante-et-un et soixante ans (33%). Les bibliothèques semblent à première vue un lieu géré par des personnes d'âge mûr que cela soit chez les professionnels

⁷⁹ JACQUET, Amandine, *op. cit.*, p.209.

ou chez les bénévoles. Bien que du côté des professionnels, on remarque que la relève est présente⁸⁰, on ne peut pas l'affirmer du côté des bénévoles⁸¹.

À première vue, le salarié et le bénévole ne semblent pas être différents. Néanmoins, ils exercent leur activité de bibliothécaire dans différents types de bibliothèques. Il sera plus commun de trouver un bénévole dans une bibliothèque ou médiathèque municipale (66%) et un salarié dans une bibliothèque ou médiathèque intercommunale (53%). Une bibliothèque municipale se situe dans les communes et est sous l'autorité de tutelle du Maire de la commune. La bibliothèque intercommunale s'établit également dans des communes mais celles-ci ont délégué leurs compétences en matière de lecture publique à l'intercommunalité (EPCI⁸²). Leur autorité de tutelle est le Président de la communauté de communes ou de la communauté d'agglomération ou de la communauté urbaine. Cette distinction peut s'expliquer : les bibliothèques intercommunales sont plus « importantes » dans le sens où elles se situent dans des communes dans lequel il y a plus d'habitants. On peut demander une présence considérable et des compétences plus développées aux bénévoles dans des bibliothèques intercommunales.

b. Des compétences intéressantes

Un professionnel du livre doit être capable de répondre à un certain nombre de compétences. Bien que plus de la moitié des bénévoles n'avaient pas de notions concernant ce métier, ils avaient acquis des compétences dans leur parcours professionnel qui les ont aidées dans leur rôle de bibliothécaire.

Le profil recherché d'un bénévole a longtemps été celui d'une personne qui aime les livres, les enfants, prête à s'engager sur du long terme. La « *perle rare* »⁸³ comme le dit Amandine Jacquet, c'est d'avoir un bénévole qui est un ancien professeur des écoles. En effet, une personne venant de l'éducation nationale sera peut-être la personne la plus appropriée pour s'occuper et gérer des enfants. Ce n'est pas étonnant d'ailleurs que les anciens professeurs bénévoles s'occupent de l'accueil des classes à la bibliothèque : elles savent parler aux enfants, les conseiller et capter leur attention. Néanmoins, on ne trouve pas que des anciens professeurs dans une bibliothèque.

On confie une ou des activités à un bénévole selon ses compétences. De ce fait, il n'est pas étonnant de trouver une ancienne secrétaire s'occuper de l'accueil du public ou un ancien

⁸⁰ 25% des salariés ont entre trente-et-un et quarante ans.

⁸¹ 7% des bénévoles ont entre vingt et quarante ans.

⁸² Établissement public de coopération intercommunale.

⁸³ JACQUET, Amandine, *op. cit.*, p.208.

chef d'entreprise industrielle faisant de l'organisation interne ou de la gestion relationnelle externe. On peut être surpris de trouver du personnel du monde médical également comme des médecins, des infirmières et des sages-femmes. Mais en y réfléchissant, être infirmière et bibliothécaire, présente des similitudes. Certes, l'un relève du domaine médical et l'autre du domaine de la culture mais ils ont des objectifs semblables : aider les gens, les rassurer, les conseiller, être à leur écoute, prendre des décisions, savoir travailler en équipe, etc. Alors oui, le métier n'est pas le même mais certaines compétences, oui. Puis, on trouve des professions auxquelles on ne penserait pas obligatoirement comme comptable. La présence d'un comptable dans une équipe peut être d'une grande aide surtout dans une équipe composée uniquement de bénévoles. Celui-ci peut s'occuper de la comptabilité d'une bibliothèque et de gérer le budget des acquisitions.

Chaque bénévole a ses propres compétences et son domaine de prédilection, comme un bibliothécaire. Un professionnel du livre ne peut pas connaître toutes les productions littéraires, il a sa spécialité : la littérature jeunesse, la littérature adulte, les sciences, le cinéma, etc. Il est intéressant d'avoir des bénévoles venants d'un domaine autre que la littérature car « *l'aide des bénévoles est précieuse et complémentaire* »⁸⁴. Cela permet à l'équipe de se compléter, de s'entraider et de conseiller au mieux l'utilisateur en bibliothèque.

Cependant, le bénévole va être chargé de certaines activités au sein de la bibliothèque. Un bibliothécaire doit être capable de s'occuper de la gestion de la bibliothèque et de l'équipe, faire des acquisitions, animer, désherber, cataloguer, équiper, etc. Le bénévole va seulement soulager le salarié car être bibliothécaire « *ne s'improvise pas* »⁸⁵. Les bénévoles ne sont pas des professionnels par défaut.

2) Le bénévole en bibliothèque

a. Le travail du bénévole en bibliothèque

Le bénévole s'investit dans son rôle afin d'aider le salarié à gérer la bibliothèque. Il remplit diverses tâches : accueil du public, gestion des animations ou encore de l'équipement. Trois quarts des bénévoles considèrent leur action comme étant utile. Oui, elle l'est. La présence de bénévoles est nécessaire pour faire vivre un lieu culturel au sein d'une (petite) commune et faciliter l'accès de la culture à tous, qui est un droit fondamental. Nous pouvons croire qu'avec la démocratisation culturelle qui s'est ouverte avec Internet, les citoyens ne viendraient plus à la bibliothèque chercher un document. Les habitants

⁸⁴ Témoignage d'un salarié concernant les bénévoles.

⁸⁵ GUILBAUD, Didier, *op. cit.*

continueront à venir dans une bibliothèque car Internet ne peut pas apporter le contact humain que procure la bibliothèque. De plus, un usager peut se reconnaître en la personne d'un bénévole qui n'a pas suivi d'études en lien avec le domaine du livre. C'est pour cela que les bénévoles ont raison de considérer leur action comme étant utile.

Mais l'action du bénévole peut rapidement devenir indispensable pour une bibliothèque. 21% des bénévoles interrogés estiment leur action comme telle. L'action du bénévole est indispensable pour diverses raisons : « *Mon action bénévole est indispensable tant qu'un salarié à temps complet n'est pas embauché, ensuite cette action sera utile et non plus indispensable* »⁸⁶. Beaucoup de salariés n'ont pas un temps complet en bibliothèques rurales et/ou n'ont pas d'autres collègues professionnels dans leur équipe alors qu'il y a un travail important aussi bien en interne qu'en externe. Le bibliothécaire rémunéré seul ne peut pas assurer les horaires d'ouverture au public et faire l'équipement d'une nouvelle acquisition : « *le circuit de traitement d'un seul livre représente environ de 30 à 45 minutes, du choix au classement en rayons, en passant l'inventaire, l'intégration des données de catalogue, l'équipement matériel, etc.* »⁸⁷. Le temps que le bibliothécaire consacre au service public est au détriment des tâches internes qui sont tout aussi importantes que le contact avec les usagers. Grâce à la présence de bénévoles, le professionnel du livre peut déléguer certaines tâches : « *[les bénévoles] sont une aide qui libère du temps pour que l'équipe se consacre à d'autres tâches* »⁸⁸. De ce fait, le salarié peut proposer des plages horaires plus larges favorisant ainsi le développement de la lecture au sein de sa commune. Mais il existe un autre aspect où l'action du bénévole est indispensable : une bibliothèque gérée totalement par une équipe de bénévoles⁸⁹. En effet, l'action du bénévole est ici un besoin absolu pour que la bibliothèque puisse continuer à exister. Le bénévole s'investit en allant régulièrement à des formations afin de se professionnaliser pour rendre un service public convenable aux usagers de la bibliothèque de sa commune. Dans cette perspective, peut-on parler de bibliothécaire volontaire ? Le bénévole en bibliothèque va progressivement acquérir de nouvelles compétences en bibliothéconomie et ainsi devenir au fil du temps professionnel par défaut, suite à l'absence de salarié, en remplissant des missions de service public. Le bénévole ne doit pas devenir un professionnel par défaut. Le professionnel est rémunéré, contraint par des horaires de travail. Le bénévole n'est pas payé pour toutes ses tâches accomplies, il doit

⁸⁶ Témoignage d'un bénévole expliquant la raison de son action indispensable.

⁸⁷ CALLENGE, Bertrand, *op. cit.*, p.188-189.

⁸⁸ Témoignage d'un salarié concernant les activités des bénévoles.

⁸⁹ 26% bénévoles travaillent dans une bibliothèque sans salarié.

pouvoir se sentir libre de choisir ses horaires⁹⁰ et pouvoir compter sur le soutien de sa mairie et de la Bibliothèque départementale en l'absence de salariés.

Le bénévole effectue un travail conséquent au sein de la bibliothèque. Il est donc important qu'il évolue dans un environnement prospère et chaleureux. Je m'appuie sur les propos de Nelly Vingtdeux car cette dernière déclare : « *Leur force leur vient autant de leur action que de leur solidarité* »⁹¹. Dans notre étude, nous avons pu constater que les bénévoles évoluaient dans une atmosphère répondant à ces attentes :

- Le travail d'équipe au sein de la bibliothèque est satisfaisant et plus pour 93% des bénévoles.
- L'ambiance au sein de l'équipe est satisfaisante et plus pour 98% des bénévoles.
- L'ambiance avec le ou les salariés est satisfaisante et plus pour 98% des bénévoles qui comptent au moins un professionnel du livre dans leur équipe.
- L'ambiance avec les autres bénévoles est satisfaisante et plus pour 97% des bénévoles.
- 98%⁹² des bénévoles travaillant avec un ou des salariés affirment qu'il n'existe pas ou plus de rivalité avec les salariés.
- 96% des bénévoles se sentent pleinement intégrés à l'équipe de la bibliothèque.

Puis, le fait de constater que la totalité des bénévoles prennent du plaisir à être bibliothécaire prouve qu'il existe un climat amical. Un élément essentiel pour l'épanouissement d'une bibliothèque.

Pour obtenir cette ambiance conviviale, il est important de remercier le bénévole et de le valoriser. Comme le souligne Nelly Vingtdeux dans son article, « *la satisfaction du bénévole nous semble être le moteur essentiel de son activité* » : le bénévole n'est pas payé pour les actions accomplies, être remercié et rendre le bénévole enchanté est une forme de gratification, de remerciement et de reconnaissance. Dire « Merci » au bénévole et donner de l'attention à son égard sont essentiels. Certaines communes, comme Saint-Ismier, ont conscience de l'importance des bénévoles. Elles vont alors organiser des manifestations chaleureuses afin de rendre « *hommage à leur générosité et à leur sens civique* »⁹³. Ces gestes sont essentiels pour satisfaire le bénévole et lui faire comprendre que ses actions au sein de la bibliothèque sont reconnues et appréciées.

⁹⁰ Le bénévole en bibliothèque doit effectuer un service régulier en fonction de ses disponibilités. Le bénévole ne doit pas venir selon son bon plaisir.

⁹¹ VINGTDEUX, Nelly, *op. cit.*, p.62.

⁹² Parmi ce pourcentage, 6% ont admis qu'il y avait eu une rivalité avec le salarié par le passé.

⁹³ Extrait du mail *Invitation à l'hommage rendu aux bénévoles de la médiathèque*.

b. Les définitions

« *La lecture publique est un des seuls domaines où l'on a recours à des bénévoles* »⁹⁴.

La raison pour laquelle on peut trouver différentes définitions sur le bénévole résulte du fait qu'il n'existe pas de définition juridique, légale ou conventionnelle en France. Les salariés ont malgré tout décidé de se rallier à une définition qui a été communément admise par le Conseil économique et social : « *Est bénévole toute personne qui s'engage librement pour mener une action non salariée en direction d'autrui, en dehors de son temps professionnel et familial* »⁹⁵.

Lors de l'enquête menée, j'ai demandé aux bénévoles ainsi qu'aux salariés ce qu'était un bénévole pour eux. Grâce à leurs réponses, je vais pouvoir les comparer avec la définition acceptée par un grand nombre de professionnels.

Nous pouvons voir une distinction entre les bénévoles et les salariés : pour les bénévoles, ils sont 85% à déclarer qu'ils exercent une activité non rétribuée et librement choisie puis en deuxième position, le bénévole est une personne qui donne de son temps à 71%. Les salariés pensent l'inverse : dans un premier temps, le bénévole est un individu donnant de son temps (81%) puis exerçant une activité non rétribuée et librement choisie (64%). Le bénévole sait mieux se définir qu'un salarié car la proposition qui ressort en premier à cette question aborde la notion de liberté. Le bénévole est libre. Il s'agit du principe même du bénévolat. La réponse « Quelqu'un qui donne de son temps » implique, de manière implicite, la notion de liberté car lorsqu'on donne de son temps, cela signifie qu'on a accepté d'accorder de son temps personnel pour une personne ou un organisme. Le bénévole a été plus sensibilisé par le terme « librement ». Cependant, en bibliothèque, lorsque le bénévole s'engage, il ne peut pas, par exemple, venir à la bibliothèque comme bon lui semble, il doit respecter des horaires et des règles. Le salarié a particulièrement réagi au thème de l'entraide : le bénévole accepte d'accorder du temps personnel pour l'épauler. Donc, selon le point de vue et le statut, la définition de « bénévole » n'est pas la même. Le bénévole va se voir comme une personne non rémunérée qui a choisi son activité alors que le salarié va considérer le bénévole comme quelqu'un qui va prendre le temps de venir à la bibliothèque et faire vivre ce lieu.

D'ailleurs, comment le personnel bénévole considère-t-il ce lieu où il a décidé de s'engager ? Le bénévole en bibliothèque rurale s'engage dans une structure qui relève de la

⁹⁴ Témoignage d'un salarié concernant la lecture publique.

⁹⁵ Avis du Conseil économique et social du 24 février 1993.

fonction publique territoriale. De ce fait, il paraît intéressant de connaître leur définition de la structure pour laquelle il s'engage mais également celle du métier de bibliothécaire.

Pendant longtemps, la bibliothèque a été vue comme un lieu austère réservé aux érudits où le silence régnait et le livre vénéré, dirigée par une sévère bibliothécaire âgée avec un chignon et des lunettes. Cette vision a été renforcée notamment par les arts comme au cinéma ou dans la littérature : « *« Avertissement : quiconque aurait l'imprudence de déchirer, lacérer, tordre, plier, abîmer, dégrader, souiller, tacher, jeter, laisser tomber ou détériorer ce livre de quelque manière que ce soit, de le maltraiter ou de lui manifester le moindre manque de respect, devra en subir les conséquences que je m'efforcerai de rendre aussi douloureuses que possible. » Irma Pince, bibliothécaire de Poudlard* »⁹⁶.

Aujourd'hui, cette vision péjorative de la bibliothèque et du bibliothécaire a (presque) disparu. En effet, la bibliothèque se veut comme un lieu attirant, chaleureux dont il se passe des animations pour tous les âges. On parle ainsi de troisième lieu : « *[Le troisième lieu], notion forgée au début des années 1980 par Ray Oldenburg, professeur émérite de sociologie urbaine à l'université de Pensacola en Floride, se distingue du premier lieu, sphère du foyer, et du deuxième lieu, domaine du travail. Il s'entend comme volet complémentaire, dédié à la vie sociale de la communauté, et se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle.* »⁹⁷. La bibliothèque est donc devenue un lieu de partage, de rencontres, d'échanges, etc., en plus d'un lieu rempli de savoirs. 96% de bénévoles ont répondu que la bibliothèque était un « lieu de culture ». Cette affirmation est peut se comprendre car avant d'être un troisième lieu, la bibliothèque est une institution « *d'accès à l'information, à la connaissance et à la culture* »⁹⁸. Les bibliothèques sont les seuls lieux où l'on peut accéder et profiter de ses services gratuitement. Les bénévoles semblent en accord avec le fait qu'une bibliothèque soit un troisième lieu :

- 76% des bénévoles pensent que la bibliothèque est un lieu de rencontres
- 68% des bénévoles pensent que la bibliothèque est un lieu de partage
- 57% des bénévoles pensent que la bibliothèque est un lieu de détente

Cependant, seulement 29% considèrent la bibliothèque comme un lieu d'apprentissage. Une bibliothèque ne contient pas uniquement des documents de fiction. Selon sa politique documentaire, elle peut également avoir des documentaires. En les empruntant, l'utilisateur

⁹⁶ ROWLING, J.K., *Le Quidditch à travers les âges*, Paris, Gallimard Jeunesse, 2001, p.01.

⁹⁷ SERVET, Mathilde, « Les Bibliothèques troisième lieu », Bulletin des bibliothèques de France (BBF) [en ligne], n° 4, 2010, p. 57-63. Disponible sur <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> (consulté le 18 mai 2019).

⁹⁸ CARBONE, Pierre, *Les bibliothèques*, Clamecy, Presses universitaires de France, 2012 [2^e éd. 2017], p.11.

souhaite apprendre ou approfondir ses connaissances sur un sujet personnel, professionnel ou scolaire. De plus, il n'est pas étonnant de découvrir dans une bibliothèque un professeur ou un bibliothécaire apprendre le français à un groupe d'émigrés. La bibliothèque est un lieu de mémoire où l'on conserve, diffuse et renouvelle le patrimoine culturel et scientifique de la société. Quel meilleur endroit pour apprendre ?

Les principes d'une bibliothèque repose sur le fait qu'elle soit ouverte à tous, rende accessible les documents qu'elle a en sa possession et que le respect entre les uns et les autres soit maintenu.

Néanmoins, avant d'être un troisième lieu, la bibliothèque est un service public. Dans l'étude menée, 31% de bénévoles ne définissent pas la bibliothèque comme tel. La bibliothèque est un service public car elle est une « *porte locale d'accès à la connaissance* »⁹⁹. L'une des nombreuses missions du bibliothécaire est de répondre aux demandes des usagers et de les faire accéder à la culture. Une mission qui a été comprise par 76% des bénévoles qui considèrent le bibliothécaire comme un passeur de culture. Il est également estimé comme étant un amoureux des livres (68%) et un animateur (65%). Pour des professionnels du livre, cela s'avère être vrai car être bibliothécaire, c'est « *choisir des livres en fonction d'un public, organiser les acquisitions et promouvoir un fonds [...] c'est aussi pouvoir animer la bibliothèque* »¹⁰⁰. Le bibliothécaire remplit beaucoup de missions pour faire vivre sa bibliothèque. Cependant, on ne devient pas bibliothécaire parce qu'on aime les livres. Le bibliothécaire relève de la fonction publique et seulement 6% des bénévoles ont répondu que le bibliothécaire était un fonctionnaire.

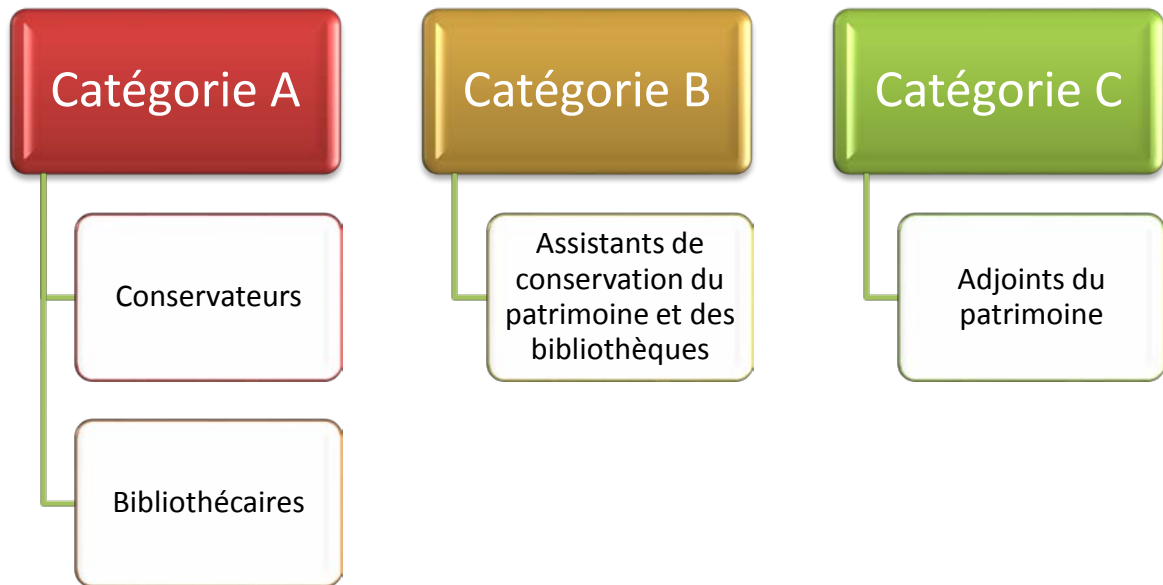
En France, il existe trois fonctions publiques :

- La Fonction Publique d'État
- La Fonction Publique Territoriale
- La Fonction Publique Hospitalière

Un bibliothécaire exerçant son métier en bibliothèque municipale ou intercommunale, relève de la Fonction Publique Territoriale rattachée à la filière culture et patrimoine. Dans cette fonction, il existe différents cadres d'emploi de la filière culturelle :

⁹⁹ Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique adoptée en 1994.

¹⁰⁰ GUILBAUD, Didier, op. cit.



Pour pouvoir accéder à l'une de ces catégories, il faut se présenter à un concours organisé par le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) ou un Centre de Gestion (CDG).

Dans l'enquête menée, il est vrai qu'à la question « Qu'est-ce qu'un bibliothécaire pour vous ? », les bénévoles ont décrit les différentes casquettes qu'un bibliothécaire pouvait avoir au sein de la bibliothèque. Spontanément, on ne pense pas à répondre « Agent de la fonction publique » lorsqu'on décrit le professionnel. Cependant, il faut avoir conscience que bibliothécaire est un métier et que cela s'apprend. Certains bénévoles n'ont pas conscience qu'être bibliothécaire est un métier où il faut continuellement se remettre en question et être au courant de l'actualité éditoriale afin de pouvoir présenter des nouveautés pour les différents publics. Le bibliothécaire est au service des usagers d'une bibliothèque et doit permettre à quiconque, quelque soit ses origines et ses convictions, l'accès à l'information et à la lecture. De plus, il doit faire preuve d'objectivité et d'impartialité dans le choix de ses collections : un bibliothécaire ne peut pas choisir selon ses propres goûts. Le bibliothécaire œuvre à s'impliquer professionnellement et à intégrer sa structure parmi la vie de la commune. Il s'engage également à élargir son public afin de faire perdurer la bibliothèque.

c. La place du bénévole dans un service de lecture publique

Nous avons vu précédemment que la bibliothèque était un service public. Par ce statut, les bénévoles doivent s'engager afin de faire respecter les exigences d'un service public. 69%

des bénévoles en ont conscience : « *On réalise une vraie mission professionnelle et de service public* »¹⁰¹. Cependant, ont-ils tous assimilé les missions et rôles d'un service public ?

Lors de l'enquête menée, j'ai demandé aux bénévoles si, selon eux, il existait une différence entre un bénévole en bibliothèque et un bénévole dans une association. 45% des bénévoles estiment qu'il existe une différence : « *Le bénévole en bibliothèque est différent de celui d'une autre association car il doit s'engager sur la durée et se former au métier* »¹⁰² mais 46% pensent le contraire¹⁰³. À première vue, on peut émettre l'hypothèse qu'il n'y a effectivement pas ou peu de dissemblance. Un bénévole qui s'engage dans un club sportif, sera contraint d'être présent au minimum les jours de match et peut-être la veille et/ou le surlendemain pour diverses tâches comme le nettoyage de la buvette, faire les comptes ou ranger le matériel. Néanmoins, un club sportif n'est pas un service public. Je pense donc que la question a été mal formulée de ma part. Peut-être aurais-je dû demander aux bénévoles si être bénévole dans un service public était différent que de l'être dans un autre organisme ? De plus, seulement 23% des bénévoles dédient plus de quatre heures par semaine à leur bibliothèque. Un bénévole qui y consacre moins de deux heures par semaine n'a probablement pas le temps d'analyser les missions d'un service public. Pour comprendre ces missions, il est important pour les bénévoles d'assister à des formations.

Les formations permettent à l'ensemble du personnel de la bibliothèque (salariés et bénévoles) d'approfondir, découvrir, développer des compétences et permettent ainsi d'améliorer « *l'efficacité du travail fourni* »¹⁰⁴. Les offres d'une bibliothèque évoluent continuellement tout comme les demandes des usagers. À ses débuts, une bibliothèque proposait uniquement des livres et seule une classe sociale pouvait y accéder. De nos jours, une bibliothèque propose d'autres supports que le livre tels que les DVD's, les CD's audio, des tablettes, des liseuses ou encore des jeux vidéo. On parle dès lors de médiathèque. Ces lieux sont devenus des lieux de vie : on peut assister à des spectacles, participer à des ateliers, rencontrer des auteurs ou découvrir une exposition. Il est donc important de développer ses capacités en faveurs des usagers et plus particulièrement au sein de petites communes. Tous les usagers ou habitants d'une commune ne peuvent se rendre dans le chef-lieu de leur département pour assister à des manifestations culturelles à cause de leur éloignement. Déjà en 1999, Serge Eyrolles¹⁰⁵, Président du Syndicat national de l'édition à l'époque, déclarait :

¹⁰¹ Témoignage d'un Bénévole concernant ses activités au sein de la bibliothèque.

¹⁰² Témoignage d'un Bénévole sur son rôle en bibliothèque.

¹⁰³ 9% des bénévoles n'ont pas répondu à la question.

¹⁰⁴ CALENGE, Bertrand, *op. cit.*, p.190.

¹⁰⁵ Président-directeur général de la maison d'édition Eyrolles.

« *Le monde des lecteurs rétrécit, à nous donc de créer la demande* ». En organisant des animations au sein de la bibliothèque, les bibliothécaires salariés et bénévoles tentent d'attirer l'utilisateur, créer une demande et ainsi permettre à tout le monde d'accéder à la culture.

Cependant, l'étude menée montre que seulement 62% de bénévoles, connaissant l'existence de formations afin de les aider dans leur rôle de bibliothécaire, suivent ou ont suivi une formation. Bien que nous soyons au-dessus de la moyenne, cela reste insuffisant. Prenons en considération que 18% des bénévoles consacrent moins de deux heures par semaine à la bibliothèque. Ces 18% ne vont peut-être pas s'investir pour le peu d'heures qu'ils effectuent par semaine et cela peut se comprendre. Généralement, lorsqu'on consacre peu de temps, c'est seulement pour dépanner, aider le bibliothécaire pour une tâche. Donc, si on ne tient pas compte de ces bénévoles, nous sommes à 20% de bénévoles qui n'assistent pas à des formations alors qu'ils consacrent plus de deux heures par semaines à leur bibliothèque. Ce chiffre est faible mais il reste important par rapport au nombre d'heures consacrées à la bibliothèque. Bertrand Calenge, dans *Les petites bibliothèques publiques*, rappelle qu'au moment de l'engagement, l'une des contraintes est de suivre des formations, même si cela n'est pas régulier, afin de fournir un travail conséquent dans un service de lecture publique. D'où, peut-être, l'importance de créer une charte du bénévole au sein de la structure ? 46% des bénévoles officiant dans des bibliothèques n'ont pas de charte et 7% des bénévoles ont une charte dans leur structure mais refusent de la signer. Sans charte expliquant les droits et devoirs d'un bénévole, ce dernier ne peut pas prendre en considération l'importance des missions d'un bibliothécaire. Concernant ceux qui refusent de la signer, un nombre important d'hypothèses s'offre à nous : Est-ce pour des raisons personnelles et/ ou professionnelles ? Un parent au foyer apporte de son temps à la bibliothèque peut-être durant le temps que son ou ses enfants sont à l'école, mais peut-être qu'il ne peut pas s'absenter un ou plusieurs jours car il n'a personne pour récupérer ses enfants à l'école. Un retraité n'a peut-être plus la force et l'énergie de partir loin de sa commune pour se former. Est-ce à cause du transport ou des frais de déplacement et/ou de repas non remboursés ?¹⁰⁶ Est-ce parce qu'ils ont peur qu'une signature engendre un engagement sans fin, une professionnalisation alors qu'ils ne souhaitent « que » aider ? Cette dernière hypothèse peut paraître étonnante car il n'est pas surprenant de signer le règlement intérieur d'une école, une convention ou encore un contact de travail. Il

¹⁰⁶ Il est important d'avoir à l'esprit qu'une formation n'a pas obligatoirement lieu dans la commune du bibliothécaire. La Médiathèque départementale de l'Isère, par exemple, délocalise régulièrement ses formations dans différentes bibliothèques du territoire afin de faire découvrir les multiples structures culturelles aux bibliothécaires.

n'existe pas de charte du bénévolat en bibliothèque reconnue par la profession¹⁰⁷. Le ou les salariés peuvent créer leur propre charte du bénévole stipulant les missions du bénévole en bibliothèque. De plus, la relation salarié-bénévole est différente que dans une entreprise entre employeur-employé. Le bénévole peut participer à l'élaboration de la charte et un dialogue peut voir le jour entre le professionnel et le bénévole pour expliquer les différents droits et devoirs d'un agent de la fonction publique. De plus, l'élaboration d'une charte peut permettre la reconnaissance le statut de bénévole.

Mais avant de découvrir les différentes missions d'une bibliothèque, le bénévole s'engage pour diverses raisons : s'occuper à la retraite, se remettre à la lecture, partager sa passion pour les livres, découvrir le métier de bibliothécaire, etc.

Dans notre enquête, la motivation dominante est le fait de participer à la vie culturelle de sa commune à 75% et probablement par la même occasion, faire vivre la structure culturelle de sa cité. Le fait de participer à quelque chose donne le sentiment d'appartenir à un groupe mais également de se sentir utile. Le bénévole est motivé car il agit pour une cause qui servira à autrui. Le jour où le bénévole ne sentira plus utile, il partira de la bibliothèque : « *Le sentiment de leur inutilité ou de leur inefficacité est leur pire ennemi* »¹⁰⁸. C'est pour cette raison que de reconnaître les actions des bénévoles est important : ils fournissent un travail. De plus, il ne faut pas oublier dans notre enquête que 10% des bénévoles sont sans emploi ou à la recherche d'un emploi. Il s'agit d'un statut difficile à assumer car la société nous juge, nous critique. Être sans emploi peut également être comparé à de la fainéantise. Or, on peut être sans emploi pour un licenciement abusif, une défaillance d'entreprise, une démission pour des raisons personnelles, pour des raisons de santé, etc. Mais à cause de préjugés, la personne sans emploi peut rapidement se sentir inutile au sein de la société. La bibliothèque peut « sauver » des personnes. En engageant ces dernières, la bibliothèque permet à des personnes de consacrer leurs compétences à des fins utiles et ainsi leur donner un statut social. La bibliothèque peut leur permettre de s'épanouir et retrouver une place au sein de la société (qu'ils n'avaient jamais perdue). De plus, participer à la vie culturelle de sa commune peut aider des personnes en situation de handicap. En effet, lors de mon enquête, j'ai rencontré une personne autiste qui a déclaré : « *Je suis autiste. Le travail en bibliothèque me permet de communiquer, de m'exprimer, de progresser. Les formations de la MDI me permettent de développer des compétences. Ça me donne l'espoir de trouver du travail dans ce domaine* ».

¹⁰⁷ Il existe une charte du bibliothécaire volontaire.

¹⁰⁸ VINGTDEUX, Nelly, *op. cit.*, p.61.

Travailler en bibliothèque lui permet d'avoir un statut et de se sentir utile. Le bénévolat lui permet d'exister en oubliant un instant son handicap et d'avoir une vie sociale.

Puis, on retrouve à 62% que les bénévoles sont motivés « Par goût du contact ». Le fait de se sociabiliser, échanger avec des usagers est donc une des motivations pour devenir bénévole en bibliothèque. Une fois à la retraite ou sans emploi, on n'a plus les contacts qu'on avait en allant travailler, ou à l'école. Tous les jours, nous côtoyons nos collègues, nous échangeons avec eux mais lorsque cette période est finie, on peut rapidement se retrouver seul. La bibliothèque évite l'exclusion sociale car elle est un lieu où circule quotidiennement des personnes ayant un statut et un âge différents. Les journées se suivent mais ne se ressemblent pas, permettant à l'ensemble du personnel d'échapper à une certaine monotonie.

3) *Le rapport du salarié au bénévolat*

a. Travailler avec des bénévoles

Grâce à l'enquête menée, nous avons pu découvrir ce que le bénévole ressentait par rapport à son travail en bibliothèque. Mais que pense le salarié du bénévole ? Est-ce que le salarié accepte la présence du bénévole ? Et le considère-t-il comme un allié ou un ennemi ?

Le salarié effectue de nombreuses tâches au sein de la bibliothèque. Il ne peut les réaliser seul, faute d'avoir un temps complet et/ou d'être le seul professionnel au sein de la structure. Pour l'aider à accomplir ses diverses missions, des bénévoles sont engagés à la bibliothèque. Travailler de manière conviviale et à plusieurs est un point important pour réussir. Nous avons vu précédemment que les bénévoles évoluaient dans des conditions satisfaisantes pour accomplir des actions efficaces. Le salarié doit se trouver dans le même état d'esprit pour produire un bon travail :

- Le travail d'équipe au sein de la bibliothèque est satisfaisant et plus pour 83% des salariés.
- L'ambiance au sein de l'équipe est satisfaisante et plus pour 94% des salariés.
- L'ambiance avec le ou les bénévoles est satisfaisante et plus pour 97% des salariés qui comptent au moins un bénévole dans leur équipe.
- 97%¹⁰⁹ des salariés œuvrant avec un ou des bénévoles affirment qu'il n'existe pas ou plus de rivalité avec les bénévoles.

Par ces différents chiffres, nous constatons que le salarié ressent de la satisfaction à travailler avec des bénévoles. Certes, les chiffres de satisfaction sont inférieurs que chez les

¹⁰⁹ Parmi ce pourcentage, 7% ont admis qu'il y avait eu une rivalité avec le bénévole par le passé.

bénévoles mais de très peu. Grâce à ces chiffres, le climat serein de la bibliothèque n'est pas ressenti uniquement par les bénévoles mais aussi par les salariés qui semblent prendre du plaisir à travailler avec les bénévoles.

Néanmoins, bien que les salariés affirment agir dans des conditions favorables, seulement 67% de salariés qui travaillent avec des bénévoles disent qu'il est facile de travailler avec eux¹¹⁰. Travailler dans une ambiance conviviale ne signifie pas nécessairement que le travail est aisé. En effet, il est difficile pour un professionnel de donner des « ordres » à une personne qui agit de manière libre et volontaire pour un organisme. Cependant, la bibliothèque demande à respecter des règles de service public, choses que les bénévoles n'acceptent pas systématiquement : « *Des fois, ils sont un peu grincheux, ou non pas forcément la bonne attitude envers les adhérents* »¹¹¹. De plus, comme dans chaque métier, un langage spécifique est inhérent à celui du métier de bibliothécaire, à savoir le langage bibliothéconomique. Certains termes sont « *flous* »¹¹² comme le catalogage, le désherbage, la cotation, l'estampillage, etc. Être un agent de la fonction publique s'apprend mais pour ce faire, il faut suivre des formations. Cependant, cela peut générer des petites tensions, des difficultés de travailler au sein de l'équipe : le salarié suggère des formations et le bénévole refuse d'y aller, le bénévole se sent épié par le salarié qui vérifie si les tâches confiées ont été réalisées correctement.

Le salarié doit apprendre à faire confiance au bénévole, à accepter son aide. Le salarié ne peut pas accomplir toutes ses missions car son travail ne peut être assumé par « *un seul individu ou même deux* »¹¹³ et/ou n'ayant pas un temps complet et cela, quelque soit la configuration de la commune. Certes, former un nouveau bénévole en interne demande du temps et de la patience car le plus souvent, le bénévole est une personne à la retraite. Il est donc parfois difficile pour elle d'acquiescer de nouvelles méthodes de travail rapidement. Mais une fois la formation finie, le bénévole doit pouvoir accomplir les tâches qui lui ont été confiées sans que le salarié s'inquiète du résultat final. Le salarié ne doit pas hésiter à demander de l'aide auprès de la Bibliothèque départementale : l'une de leurs missions est d'aider les bibliothécaires, ils sont là pour ça. Mais le bénévole doit comprendre qu'être bibliothécaire est un métier et qu'accomplir des missions de service public peut être stressant. Le bibliothécaire doit satisfaire aux demandes des usagers et à celles des élus de sa commune

¹¹⁰ 3% de salariés qui travaillent avec des bénévoles n'ont pas souhaité répondre à cette question.

¹¹¹ Témoignage d'un salarié concernant les problèmes rencontrés avec les bénévoles.

¹¹² Terme employé par un salarié pour décrire la perception du langage bibliothéconomique pour les bénévoles.

¹¹³ CALENGE, Bertrand, *op. cit.*, p.190.

tout en s'occupant des affaires internes de la bibliothèque. C'est pour cela que le salarié peut insister sur l'importance de suivre des formations : dans le but de rendre le travail plus efficient.

Malgré ces petites tensions rencontrées, le salarié déclare que le bénévole apporte une grande aide pour la bibliothèque : « *L'aide est très variable mais utile et enrichissante* »¹¹⁴. De plus, grâce à l'étude, nous nous apercevons qu'il y a peu de bibliothécaires de catégorie A au sein de bibliothèques de moins de 10.000 habitants¹¹⁵. L'agent de catégorie A a des missions d'encadrement, en pour la B il s'agit de missions techniques et enfin pour la C, des missions d'exécution. Il n'est pas étonnant que des bibliothécaires de catégorie B ou C effectuent des missions d'encadrement alors que cela n'est pas leur rôle initial. Grâce aux bénévoles, le salarié peut accomplir les missions d'encadrement sans se préoccuper, ou moins s'inquiéter de la réalisation des missions techniques et d'exécution.

b. Le salarié craint-il le bénévole ?

Puisque le bénévole aide, nous pouvons penser qu'il faudrait un plus grand nombre de bénévoles au sein d'une équipe. 30% de salariés le pensent. Avoir des bénévoles « *ne devrait pas être une contrainte financière par défaut de fonds pour employer des personnes* »¹¹⁶ car être bibliothécaire reste un métier avec des compétences. Le bibliothécaire ne peut pas uniquement se consacrer à former des bénévoles au métier, il a d'autres missions à accomplir. Un professionnel ne peut pas être remplacé par un bénévole et ce dernier ne doit pas devenir un professionnel par défaut. Il se forme pour acquérir de nouvelles compétences et faire évoluer la bibliothèque, plus particulièrement si celle-ci appartient à un réseau de lecture publique, et non pour remplacer le salarié. Le bénévole aide au bon fonctionnement de la structure, soulage le salarié, propose des idées grâce à son point de vue d'habitant de la commune. Mais le salarié n'est pas le seul à penser qu'il ne faut pas plus de bénévoles au sein d'une équipe : seulement 34% de bénévoles pensent qu'il faudrait plus de bénévoles. Nous pouvons résumer les résultats à cette question grâce au tableau ci-dessous :

Pensez-vous qu'il faudrait plus de bénévoles au sein de votre équipe ?		
	Salarié	Bénévole
Oui	30%	34%
Non	53%	57%
Pas de réponse	17%	9%

¹¹⁴ Témoignage d'un salarié concernant le travail qu'apporte un bénévole.

¹¹⁵ Dans l'étude, seulement 5% des salariés sont de catégorie A.

¹¹⁶ Témoignage d'un salarié concernant le choix de compter sur des bénévoles.

Un plus grand nombre de bénévoles, par rapport aux salariés, estime qu'il ne faut pas plus de bénévoles au sein de leur équipe. Cette volonté s'explique du fait que les bénévoles considèrent qu'ils sont assez nombreux pour faire avancer la bibliothèque de leur commune. Mais elle peut également se motiver pour une autre raison : « *L'investissement des bénévoles est indispensable car il est regrettable que les mairies des petites communes n'embauchent pas de bibliothécaire à temps complet* »¹¹⁷. Les salariés en bibliothèques dans de petites communes n'ont pas obligatoirement un temps complet très souvent pour des raisons budgétaires. Le bénévole s'investit au sein d'une bibliothèque car il craint que le lieu disparaisse à cause d'un manque de personnels professionnels. Il a conscience que s'il doit fournir autant d'efforts, c'est parce que leur autorité de tutelle ne fournit pas, ou qu'elle ne peut pas fournir, l'aide nécessaire.

Le fait de compter sur des bénévoles dans un service public peut décrédibiliser la profession : 33% salariés le pensent car la plupart « *regrette que certaines bibliothèques reposent sur un fonctionnement exclusivement composé de bénévoles. Le métier de bibliothécaire est un métier qui mérite d'être davantage reconnu* »¹¹⁸. Le travail d'un bénévole ne doit pas substituer à celui d'un salarié. Certains bénévoles peuvent culpabiliser de travailler dans une bibliothèque comme le témoigne cette bénévole : « *Tirillée entre l'enthousiasme d'être une bénévole « professionnalisée » et le sentiment de prendre une place de salarié* ». Le bénévole ne doit pas ressentir ce sentiment. Les salariés ne considèrent pas le bénévole comme un « voleur » d'emploi, ils ont conscience que le problème provient du fait qu'on ne permet pas à la culture de se développer comme elle devrait. C'est sous ce sens que le bibliothécaire pense que le bénévole décrédibilise leur métier.

Néanmoins, 50% des salariés pensent au contraire que le bénévole ne décrédibilise pas le métier de bibliothécaire : le bénévole est une aide. Une bibliothèque ne peut pas fonctionner exclusivement avec des bénévoles, ce n'est pas leur rôle de faire vivre un service de lecture publique. Les bénévoles ont une place en bibliothèque pour compléter une équipe de salariés car le bibliothécaire professionnel reste la « *colonne vertébrale* »¹¹⁹ d'une bibliothèque.

¹¹⁷ Témoignage d'un bénévole expliquant pourquoi l'aide des bénévoles est indispensable.

¹¹⁸ Témoignage d'un salarié expliquant pourquoi le bénévole décrédibilise le métier de bibliothécaire.

¹¹⁹ CALENGE, Bertrand, *op. cit.*, p.189.

Conclusion

Grâce à l'étude suivie, nous avons pu découvrir les ressentis du bénévole à l'égard du lieu culturel où il exerce son bénévolat.

Le bénévole est une personne qui décide librement de mettre ses compétences au profit d'un organisme, sans être rémunéré, en dehors de son temps professionnel et familial. On ne peut donc pas contraindre un bénévole à faire quelque chose qu'il ne souhaite pas réaliser.

Cependant, en s'engageant au sein d'un service public, en l'occurrence ici une bibliothèque, le bénévole a des devoirs qui s'ajoutent à ses droits, notamment celui de se former. Le non-respect de ces devoirs peut entraîner de légères tensions au sein de la bibliothèque entre le salarié et le bénévole. Le salarié peut avoir l'impression que son métier n'est pas reconnu et que n'importe qui peut exécuter ses tâches. Malgré ces petits moments de doutes, le salarié a conscience du travail qu'apporte le bénévole au sein de la bibliothèque et lui en est reconnaissant. Il aimerait, ainsi qu'avec ses usagers, que le bénévole devienne autonome dans les tâches qui lui sont confiées. Si le bénévole ne se forme pas autant que le salarié le souhaite, c'est parce qu'il estime avoir atteint sa limite. N'oublions pas que le bénévole que l'on trouve le plus souvent en bibliothèque est retraité. Il a donc pendant toute une carrière agit en appliquant une méthode sans doute différente de celle d'un bibliothécaire. Le fait de ne pas assister à une formation peut être une peur de l'inconnu plutôt qu'un manque d'engagement de sa part car le bénévole a conscience que la bibliothèque est un service public et qu'il faut répondre à des exigences.

Le bénévole apporte une autre vision sur le métier de bibliothécaire, un regard extérieur, celui d'un usager. Cet apport permet à la bibliothèque d'évoluer et de créer une équipe de travail opérationnelle. Le bénévole et le salarié prennent du plaisir à travailler en commun. Ensemble, ils permettent de proposer plus de services aux usagers, d'assurer des horaires d'ouvertures importants afin de développer la lecture, la fidélisation du public et ainsi de maintenir l'accès à la culture pour tous.

L'action du bénévole peut rapidement devenir indispensable dans des structures où il n'y a pas de professionnel. Des bénévoles s'engagent afin de maintenir l'accès à la culture dans leur commune. Dans ce cas, le bénévole devient un volontaire : il se professionnalise jusqu'à maîtriser une grande partie des compétences du bibliothécaire. Le but est de protéger la bibliothèque de sa disparition.

Le bénévole a donc une place importante au sein de la bibliothèque car il permet le maintien d'un service de lecture publique dans sa commune, avec ou sans la présence de professionnel du métier du livre.

Le fait de trouver des services de lecture publique sans professionnel nous amène à nous poser diverses questions : les élus ont-ils réellement conscience du travail qu'effectue un bibliothécaire au sein de la commune et des enjeux que cela représente ? Engagent-ils des volontaires pensant que le métier de bibliothécaire est un faux-métier que tout le monde peut exercer sans rencontrer le moindre problème ? Il est vrai que des élus aident en tant que bénévole au sein de leur bibliothèque, mais sont-ils assez présents pour voir l'étendue des missions d'un bibliothécaire ou d'un bibliothécaire-volontaire ? Ou bien, est-ce que la culture n'est pas une priorité pour eux ?

Il aurait été intéressant d'interroger des élus afin de connaître leur opinion sur la place du bénévole dans un service public, sur le bibliothécaire et sur la bibliothèque, mais également les raisons d'absence ou du faible effectif de professionnels au sein de la bibliothèque de leur commune. Et plus globalement, sur le budget alloué à la Culture dans leur collectivité.

Bibliographie

Ouvrages :

- BERTRAND, Anne-Marie, *Les Bibliothèques municipales : Enjeux culturels, sociaux, politiques*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2002.
- CALENGE, Bertrand, *Les petites bibliothèques publiques*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2^e éd., 2006.
- CALENGE, Bertrand, *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, Editions du Cercle de la Librairie, 2015.
- CARBONE, Pierre, *Les bibliothèques*, Clamecy, Presses universitaires de France, 2^e éd., 2017.
- CHEVALLIER, Jacques, *Le service public*, Paris, Presses universitaires de France, 11^e éd., 2018.
- ESPLUGAS-LABATUT, Pierre, *Le service public*, Saint-Just-la-Pendue, Dalloz, 4^e éd., 2018
- LACHAUME, Jean-François et VIROT-LANDAIS, Aurélie, *La fonction publique*, Saint-Just-la-Pendue, Dalloz, 4^e éd., 2017.
- ORSENNA, Erik et CORDIN, Noël, *Voyage au pays des bibliothèques : Lire aujourd'hui, lire demain*, Paris, Stock, 2019.
- POISSENOT, Claude et NOËL, Sabine, *Être bibliothécaire*, Lyon, Éditions Lieux Dits, 2014.
- SEGOND, Valérie, *Va-t-on payer pour travailler ?*, Paris, Stock, 2016, p.227-247.
- TAESCH-FÖRSTE, Danielle, *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : Mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2006.

Ouvrages collectifs :

- ALIX, Yves (dir.), *Le métier de Bibliothécaire*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 12^e éd., 2013.
- CALENGE, Bertrand (dir.), *Bibliothécaire, quel métier ?*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2004.
- HECQUARD, Françoise (dir.), *Manager une équipe en bibliothèque*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2014.

- JACQUET, Amandine, « Le nouveau visage du bénévolat en bibliothèque (Point de vue) » dans JACQUET, Amandine (dir.), *Concevoir une bibliothèque rurale*, Paris, Association des Bibliothèques de France, 2018, p.207-214.
- MARCEROU-RAMEL, Nathalie (dir.), *Les métiers des bibliothèques*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2017.

Articles :

- BRIAND, Gérard et COURS, Isabelle De, « Le code de déontologie du bibliothécaire », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2004, n°1, p. 62-65. Disponible sur <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/37071-le-code-de-deontologie-du-bibliothecaire.pdf> (consulté le 8 août 2019).
- COUTURE, Denis, « Le bénévolat et les bibliothèques publiques : quelques réflexions », *Documentation et bibliothèques* [en ligne], 2001, vol. 47, n°2, p.63-68. Disponible sur <https://doi.org/10.7202/1032595ar> (consulté le 2 mai 2019).
- Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, *5 décembre : journée Internationale des bénévoles et des volontaires* [en ligne], 2017. Disponible sur <https://www.associations.gouv.fr/5-decembre-journee-internationale-des-benevoles-et-des-volontaires.html#> (consulté le 9 juin 2019).
- Ministère de l'Éducation nationale, *Le guide du bénévolat 2018-2019* [en ligne], 2018. Disponible sur https://www.associations.gouv.fr/IMG/pdf/guide_du_benevolat.pdf (consulté le 9 juin 2019).
- SERVET, Mathilde, « Les Bibliothèques troisième lieu », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], n° 4, 2010, p. 57-63. Disponible sur <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> (consulté le 18 mai 2019).

Sites :

- *France Bénévolat : Du cœur à l'action* : <https://www.francebenevolat.org/>
- *Isère Bénévolat* : <http://iserebenevolat.fr/>
- *Isère le Département* : <https://www.isere.fr/>

Sitographie

Articles :

- GUILBAUD, Didier, *Bénévoles en Bibliothèques : une relation...* [en ligne], 2012. Disponible sur : https://guilbauddidier.files.wordpress.com/2012/06/bc3a9nc3a9voles_v2_200612.pdf
- VINGTDEUX, Nelly, « Bénévoles et volontaires de l'offre de lecture en milieu rural ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2003, n°2, p. 59-62. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-02-0059-014>.

Chartes :

- *Charte des bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf>.
- *Charte du bibliothécaire volontaire* [en ligne]. Disponible sur <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1973-charte-du-bibliothecaire-volontaire.pdf>.

Sites :

- *Association des Bibliothécaires Départementaux* : <http://www.abd-asso.org/>.
- *Médiathèque départementale de l'Isère* : <http://mediatheque-departementale.isere.fr/>.

Annexes

PARTIE 1 : RAPPORT DE STAGE



Magasin de la MDI



La discothèque

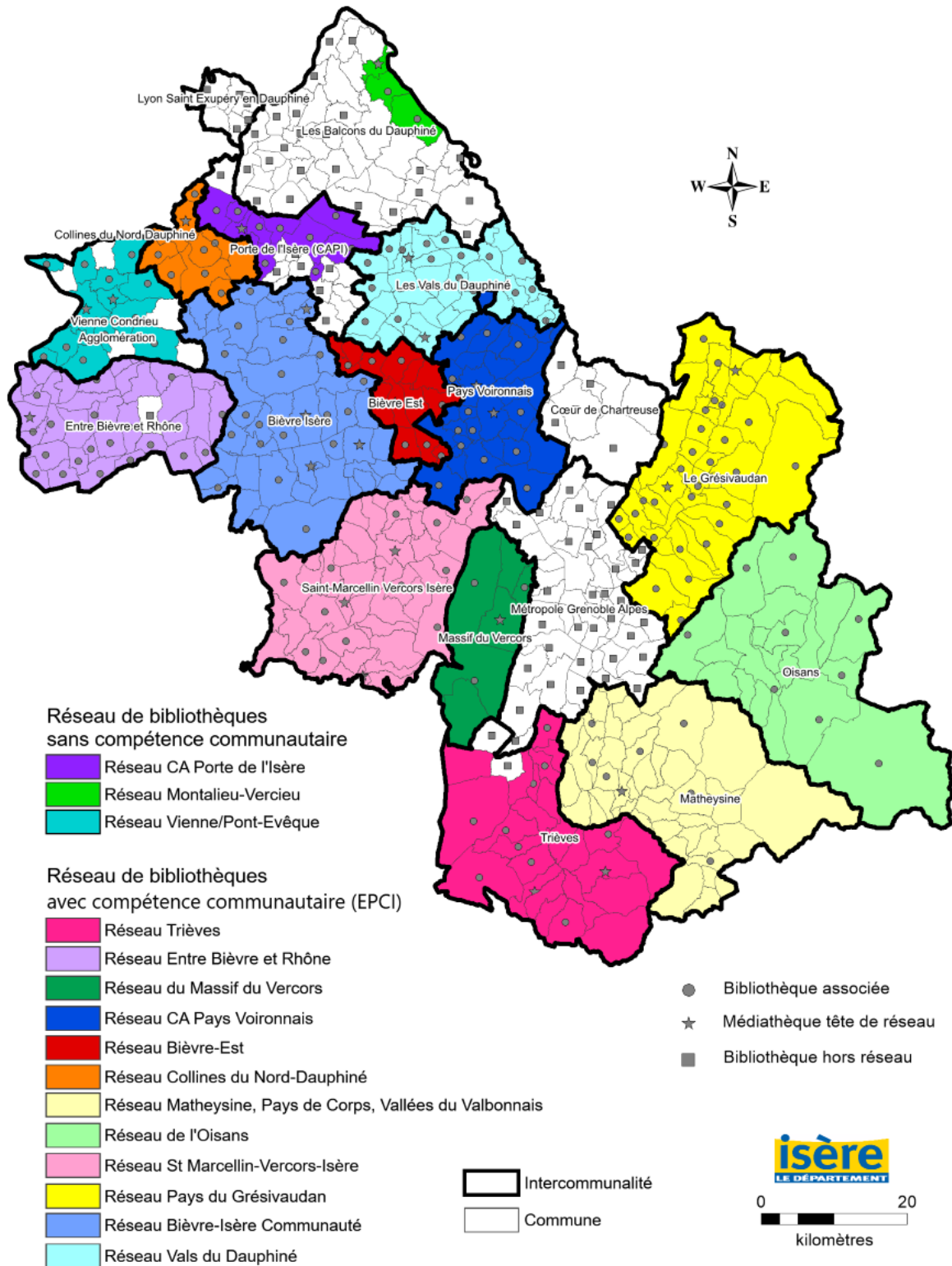


Le pôle image

2018	
Informations exemplaires	Nombre d'exemplaires
Affiche (AFF)	6
CAS	1
Disque compact (CD)	45929
DVD/Video (VID)	15435
Exposition (EXP)	162
Inconnu	24
JEU	220
Jeu Vidéo (LJ)	172
Kamishibai (KAM)	345
Livre (LIV)	191587
Livre animé (LIA)	632
Livre cassette (LCA)	3
Livre CD (LCD)	822
Matériel (MAT)	142
Objet (OBJ)	160
Revue (REV)	3027
Série (SER)	339
Valise (VAL)	31
Total général	259037

Nombre de documents à la MDI en 2018

Les réseaux de bibliothèques en Isère en 2019



Carte des réseaux de bibliothèques en Isère (2019)

CONNEXION

médiathèque CAPI

AGENDA

Vous êtes ici : Accueil / Résultats de la recherche + recherche avancée

nouvelles actobidgraphiques contes livre sonore écouter vidéo CD ROMS podcasts écouter livre sonore

MÉDIATHÈQUES - INFOS PRATIQUES - LE RÉSEAU - LES ANIMATIONS - RESSOURCES -

AFFINEZ VOTRE RECHERCHE

Jun 2019

Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
						1
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Du j/mm/aaaa Au j/mm/aaaa

AGENDA

Agenda CAPI 1188

LIEU

L'Isle d'Abau 247

La Verpillière 227

Bourgoin-Jallieu 220

Villefontaine 181

Meyrié 99

[VOIR PLUS 981 +](#)

PÉRIODE

Aujourd'hui 3

Dans moins d'1 semaine 4

Dans 1 semaine 3

Dans 2 semaines 4

Dans 3 semaines 7

RÉSULTATS DE LA RECHERCHE

Ma recherche : *

Résultats 1 - 10 / 1188

Date : croissant

EXPOSITION BLUES ATTIC DE JEAN-CLAUDE LEGROS

L'Isle d'Abau | Exposition

04/06/2019 - 29/06/2019

A l'occasion du Blues Party dans les jardins du Millenium, l'artiste Jean-Claude LEGROS vient exposer ses toiles à la médiathèque. Inspirées par l'univers des musiques afro-américaines et particulièrement...

[Plus d'infos](#)

CONFERENCE CONCERT AUTOUR DU BLUES

L'Isle d'Abau | Conférence

- Le 22/06/2019

Rencontre avec l'univers culturel du Blues, ses origines musicales et sociales. Son rôle dans la communauté afro-américaine, ses thèmes, ses musiciens. Présentée par Jean-Claude LEGROS et accompa...

[Plus d'infos](#)

RENCONTRE CAFE FIL

Meyrié | Atelier tout public

- Le 22/06/2019

Venez avec vos ouvrages, vos matériels, vos interrogations... pour pratiquer, regarder, échanger sur la couture, la broderie, le tricot. Avec le club des 2 fils de Meyrié. De 10h à 12h

[Plus d'infos](#)

Portail des Médiathèques CAPI, onglet Agenda dans Les Animations

Réseau Médiathèques du pays rhodanais

FUN en BULLES !

Le Prix BD Jeunesse du réseau
8 BD sélectionnées, 1 seule à choisir

PROGRAMME DES ANIMATIONS

Novembre 2018
Mars 2019

Renseignements :
04 74 86 20 26

reseau-mediathèques.ccpaysrhodanais.fr
isère LE DÉPARTEMENT
terre d'énergies



Prospectus du Prix BD « Fun en Bulles ! »



Flyer du Kiosque jeunesse à Grenoble



Différents livres exposés pour le Kiosque jeunesse à Grenoble

PARTIE 2 : MÉMOIRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE

ENQUÊTE AUPRÈS DES BÉNÉVOLES

« LA PLACE DU BENEVOLE DANS UN SERVICE DE LECTURE PUBLIQUE »

Objectif du questionnaire

Dans le cadre de ma deuxième année de master Métiers du livre et de l'édition parcours métiers des bibliothèques à l'Université Grenoble Alpes, je dois élaborer une enquête dans mon mémoire de recherche appliquée lors de mon stage à la Médiathèque Départementale de l'Isère.

Le titre de celui-ci est « La place du bénévole dans un service de lecture publique ».

De ce fait, je cherche à recueillir des points de vue et/ou des témoignages de ceux qui donnent de leur temps aux bibliothèques en tant que bénévole.

Le questionnaire est anonyme. De ce fait, la confidentialité de vos réponses sera respectée.

Procédure de retour

Je vous remercie par avance de me renvoyer cette enquête dûment remplie à mon adresse mail : Laure.Merlo@etu.univ-grenoble-alpes.fr en notifiant « en réponse de l'enquête ».

Vous pouvez soit :

- Remplir ce questionnaire directement sur ce document *via* un ordinateur et me le retourner par courriel
- L'imprimer, le remplir, le scanner et me le retourner par courriel
- L'imprimer, le remplir et me le donner en main propre
- Le remplir, le scanner et me le retourner par courriel
- Le remplir et me le donner en main propre

En espérant une réponse de votre part avant le **vendredi 14 juin 2019**.

I – Fiche d'identité

Âge : < 20 ans entre 20 ans et 30 ans entre 31 ans et 40 ans
 entre 41 ans et 50 ans entre 51 ans et 60 ans > 60 ans

Sexe : Féminin Masculin

Quelle est votre situation actuellement ?

Retraité (précisez votre profession d'origine) :)
 Etudiant (précisez votre cursus) :)
 Actif en emploi (précisez votre emploi) :)
 Sans emploi
 Autre (précisez) :

Nom de votre bibliothèque :

Commune siège de votre bibliothèque :

Depuis combien de temps êtes-vous bénévole dans cette bibliothèque ? an(s) / mois
(rayer la motion inutile)

Êtes-vous le responsable/référent des bénévoles de votre bibliothèque ?

Oui Non

Combien de temps consacrez-vous à la bibliothèque par semaine ?

< 2 heures Entre 2h et 4h > 4 heures

Quelles activités exercez-vous au sein de la bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)

Achat des livres Accueil du public Equipement
 Animations Catalogage
 Autre(s) :

Si vous êtes localisé dans l'Isère, de quel site de la Médiathèque Départementale de l'Isère (MDI) dépendez-vous ?

Saint-Martin-d'Hères Bourgoin-Jallieu Je ne sais pas

Si vous êtes localisé dans la Drôme, de quel site de la Médiathèque Départementale de la Drôme dépendez-vous ?

Drôme Centre (Valence) Diois-Vercors (Die)
 Drôme Provençale (Nyons) Vallée de la Drôme (Crest)
 Drôme des Collines (Saint-Vallier) Je ne sais pas

Quel est le type de votre bibliothèque ?

Bibliothèque / Médiathèque municipale

Bibliothèque / Médiathèque intercommunale

Autre(s) (précisez) :

Appartenez-vous à un réseau de lecture publique ?

Oui

Non

Je ne sais pas

Si « Oui », lequel ? :

II – Au sein de la bibliothèque

Combien êtes-vous dans l'équipe ?

Nombre de bénévoles :

Nombre de salariés :

Comment est le travail d'équipe au sein de la bibliothèque ?

Très satisfaisant

Satisfaisant

Moyennement satisfaisant

Insatisfaisant

La communication au sein de l'équipe est...

Très satisfaisante

Satisfaisante

Moyennement satisfaisante

Insatisfaisante

L'ambiance au sein de l'équipe est...

Très agréable

Agréable

Moyenne

Désagréable

L'ambiance avec le ou les salariés est...

Très agréable

Agréable

Moyenne

Désagréable

L'ambiance avec les autres bénévoles est...

Très agréable

Agréable

Moyenne

Désagréable

Sentez-vous une rivalité avec les salariés ?

Oui

Non

Il y en a eu par le passé

Existe-t-il des tensions entre les bénévoles et les salariés ?

Oui

Non

Il y en a eu par le passé

Existe-t-il des tensions entre les bénévoles ?

Oui

Non

Il y en a eu par le passé

Pensez-vous être intégré pleinement à l'équipe de la bibliothèque ?

Oui

Non

Pensez-vous que vous manquez de reconnaissance aux yeux des salariés ?

Oui Non

Pensez-vous que vous manquez de reconnaissance aux yeux des autres bénévoles ?

Oui Non

Pensez-vous qu'il faudrait plus de bénévoles au sein de votre équipe ?

Oui Non

Pensez-vous qu'il faudrait plus de salariés au sein de votre équipe ?

Oui Non

III – Le bénévole en bibliothèque

Existe-t-il une charte du bénévole dans votre structure ? Si oui, l'avez-vous signée ?

Oui il y a une charte et je l'ai signée Oui il y a une charte mais je ne l'ai pas signée
 Non, il n'y a pas de charte

Qu'est-ce qu'une bibliothèque pour vous ? (plusieurs réponses possibles)

Lieu de culture Lieu de rencontres Lieu de partage
 Lieu de détente Lieu d'apprentissage Service public
 Autre(s) (précisez) :

Qu'est-ce qu'être un bénévole pour vous ? (plusieurs réponses possibles)

Exercer une activité non rétribuée et librement choisie
 Exercer une activité non rétribuée et sans contrainte d'horaire
 Aider autrui par choix Rendre service Donner de son temps
 Autre(s) (précisez) :

Qu'est-ce qu'un bibliothécaire pour vous ? (plusieurs réponses possibles)

Un médiateur Un amoureux des livres Un passeur de culture
 Un fonctionnaire Un animateur
 Autre(s) (précisez) :

Selon vous, existe-t-il une différence entre un bénévole en bibliothèque et un bénévole dans une association ?

Oui Non

Aviez-vous des notions du métier de bibliothécaire avant de devenir bénévole ?

Oui Non

Êtes-vous informé qu'il existe des formations pour salarié et bénévole afin de vous aider dans votre rôle de bibliothécaire ?

Oui Non

Si oui, suivez-vous ou avez-vous suivi ces formations ?

Oui Non

Pensez-vous que les formations proposées par la Médiathèque Départementale de l'Isère (MDI) répondent aux besoins des bénévoles ?

Oui Non Je ne sais pas (jamais assisté)

Pourquoi êtes-vous devenu bénévole dans une bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)

Participer à la vie culturelle de ma commune Avoir une activité culturelle

Par amour des livres Par goût du contact

Rencontrer de nouvelles personnes Organiser des animations

Préparer un concours en rapport avec les métiers du livre

Autre(s) :

Selon vous, votre action bénévole au sein de la bibliothèque est-elle ?

Indispensable Utile Peu utile Sans opinion

Prenez-vous du plaisir à travailler en bibliothèque ?

Oui Non

L'enquête touche à sa fin. Si vous souhaitez rajouter des détails sur votre profil et/ou votre ressenti sur votre mission de bénévole en bibliothèque, vous pouvez laisser des commentaires sur les lignes suivantes :

.....
.....
.....
.....

Je vous remercie d'avoir pris le temps nécessaire pour répondre à ce questionnaire !

Acceptez-vous d'être recontacté pour témoigner et/ou approfondir certaines de vos réponses dans le cadre de la rédaction de mon mémoire ? Si oui, veuillez laisser votre email et/ou numéro de téléphone. Je vous remercie par avance :

.....
.....

ENQUÊTE AUPRÈS DES SALARIÉS

« LA PLACE DU BENEVOLE DANS UN SERVICE DE LECTURE PUBLIQUE »

Objectif du questionnaire

Dans le cadre de ma deuxième année de master Métiers du livre et de l'édition parcours métiers des bibliothèques à l'Université Grenoble Alpes, je dois élaborer une enquête dans mon mémoire de recherche appliquée lors de mon stage à la Médiathèque Départementale de l'Isère.

Le titre de celui-ci est « La place du bénévole dans un service de lecture publique ».

De ce fait, je cherche à recueillir des points de vue et/ou des témoignages de ceux qui côtoient les bénévoles en bibliothèque.

Le questionnaire est anonyme. De ce fait, la confidentialité de vos réponses sera respectée.

Procédure de retour

Je vous remercie par avance de me renvoyer cette enquête dûment remplie à mon adresse mail : Laure.Merlo@etu.univ-grenoble-alpes.fr en notifiant « En réponse de l'enquête ».

Vous pouvez soit :

- Remplir ce questionnaire directement sur ce document *via* un ordinateur et me le retourner par courriel
- L'imprimer, le remplir, le scanner et me le retourner par courriel
- L'imprimer, le remplir et me le donner en main propre
- Le remplir, le scanner et me le retourner par courriel
- Le remplir et me le donner en main propre

En espérant une réponse de votre part avant le **vendredi 14 juin 2019**.

I – Fiche d'identité

Âge : < 20 ans entre 20 ans et 30 ans entre 31 ans et 40 ans
 entre 41 ans et 50 ans entre 51 ans et 60 ans > 60 ans

Sexe : Féminin Masculin

Quel est votre catégorie au sein de la bibliothèque ?

A B C Contractuel

Depuis combien de temps travaillez-vous en bibliothèque ? an(s) / mois (rayer la motion inutile)

Êtes-vous responsable de la bibliothèque ?

Oui Non

Nom de votre bibliothèque :

Commune siège de votre bibliothèque :

Quel est le type de votre bibliothèque ?

Bibliothèque / Médiathèque municipale

Bibliothèque / Médiathèque intercommunale

Autre(s) :

II – Au sein de la bibliothèque

Combien êtes-vous dans l'équipe ?

 Nombre de bénévoles :

 Nombre de salariés :

Comment est le travail d'équipe au sein de la bibliothèque ?

Très satisfaisant

Satisfaisant

Moyennement satisfaisant

Insatisfaisant

La communication au sein de l'équipe est...

Très satisfaisante

Satisfaisante

Moyennement satisfaisante

Insatisfaisante

L'ambiance au sein de l'équipe est...

Très agréable

Agréable

Moyenne

Désagréable

L'ambiance avec les bénévoles est...

Très agréable

Agréable

Moyenne

Désagréable

Sentez-vous une rivalité avec les bénévoles ?

Oui Non Il y en a eu par le passé

Existe-t-il des tensions avec les bénévoles ?

Oui Non Il y en a eu par le passé

Existe-t-il des tensions entre les bénévoles ?

Oui Non Il y en a eu par le passé

Est-il facile de travailler avec des bénévoles ?

Oui Non

D'après vous, les bénévoles se sentent-ils intégrés pleinement à l'équipe ?

Oui Non

Pensez-vous qu'il faudrait plus de bénévoles au sein de votre équipe ?

Oui Non

Pensez-vous qu'il faudrait plus de salariés au sein de votre équipe ?

Oui Non

III – Le bénévole en bibliothèque

Avez-vous une charte du bénévole dans votre structure ?

- Oui il y a une charte et tous les bénévoles l'ont signée
- Oui il y a une charte mais tous les bénévoles ne l'ont pas signée
- Oui il y a une charte mais aucun bénévole ne souhaite la signer
- Non, il n'y a pas de charte

Qu'est-ce qu'un bénévole pour vous ? (plusieurs réponses possibles)

- Exercer une activité non rétribuée et librement choisie
- Exercer une activité non rétribuée et sans contrainte d'horaire
- Aider autrui par choix Rendre service Quelqu'un qui donne de son temps
- Autre(s) :

Vos bénévoles ont-ils conscience que la bibliothèque est un service public ?

Oui Non Pas tous Je ne sais pas

Vos bénévoles participent-ils à des formations pour les aider dans leur rôle de bibliothécaire ?

Oui Non Pas tous Je ne sais pas

Le bénévole est-il une contrainte ou une aide dans votre travail de bibliothécaire ?

Contrainte

Aide

Cela dépend du bénévole

Pensez-vous que le bénévole décrédibilise le métier de bibliothécaire ?

Oui

Non

L'enquête touche à sa fin. Si vous souhaitez rajouter des détails sur votre profil et/ou votre ressenti sur la place du bénévole en bibliothèque, vous pouvez laisser des commentaires sur les lignes suivantes :

.....
.....
.....
.....
.....

Je vous remercie d'avoir pris le temps nécessaire pour répondre à ce questionnaire !

Acceptez-vous d'être recontacté pour témoigner et/ou approfondir certaines de vos réponses dans le cadre de la rédaction de mon mémoire ? Si oui, veuillez laisser votre email et/ou numéro de téléphone. Je vous remercie par avance :

.....
.....

Table des matières

Déclaration sur l'honneur de non plagiat	Erreur ! Signet non défini.
Remerciements	3
Sommaire	4
Introduction	5
PARTIE 1 : RAPPORT DE STAGE.....	7
I – Données sur l'environnement.....	7
A/ La Médiathèque départementale de l'Isère	7
1) Rapide rétrospective de la MDI	7
2) Les rôles, les missions de la MDI	8
3) La MDI aujourd'hui	8
a. Deux sites	8
b. Les équipes	9
c. Les Référents de territoire	11
B/ Différentes offres	12
1) L'offre documentaire	12
a. Conditions de prêt	12
b. Les documents proposés.....	13
2) L'offre de services	15
II – Mission 1 : Enquête sur les besoins en formation des personnels des bibliothèques	16
A/ Le but du diagnostic	16
B/ Les différentes étapes	17
1) Qu'est-ce qu'un diagnostic ?	17
2) À la rencontre des Référents de territoire	18
3) Deux diagnostics	19
4) Les questionnaires.....	20
C/ Les résultats.....	21
III – Mission 2 : La Journée du Bénévolat	24
A/ Une commande politique du Département	24
1) 5 décembre : la journée Internationale des bénévoles et des volontaires.....	24
2) La mission du Département	24
3) Une mission sensible.....	25
B/ Comment valoriser le bénévole en bibliothèque ?	25

1) Un événement courant en France ?	26
2) Recenser les actions des bibliothèques des communes de moins de 10.000 habitants en Isère	26
3) La fiche action.....	28
IV – Le Kiosque jeunesse	29
A/ Un événement connu à Bourgoin-Jallieu	29
1) Le Kiosque jeunesse	29
2) Le Kiosque jeunesse 2019 de Bourgoin-Jallieu : un travail d’observation.....	31
B/ « Le Kiosque jeunesse à Grenoble : une première ! ».....	32
1) L’acquisition des livres	32
2) La communication	32
3) La journée du 23 mai 2019	33
Conclusion personnelle.....	35
PARTIE 2 : MÉMOIRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE	37
I – Le Bénévole aujourd’hui	37
A/ Le bénévole en bibliothèque	38
1) Définition	38
a. Le bénévole...	38
b. ... en bibliothèque	39
c. Le bibliothécaire volontaire.....	41
2) Une place importante pour les Bibliothèques départementales	41
B/ Le sujet d’étude	43
1) Le choix du sujet.....	43
2) La méthode de recherche suivie.....	44
3) La bibliographie existante concernant le sujet d’étude.....	45
a. <i>Les petites bibliothèques publiques</i> de Bertrand Calenge (2006)	46
b. <i>Bénévoles en Bibliothèques : une relation...</i> de Didier Guilbaud (2012)	47
c. « Le nouveau visage du bénévolat en bibliothèque (Point de vue) » de Amandine Jacquet dans <i>Concevoir une bibliothèque rurale</i> dirigé par Amandine Jacquet (2018).....	48
d. « Bénévoles et volontaires de l’offre de lecture en milieu rural » de Nelly Vingtdeux dans le <i>Bulletin des bibliothèques de France (BBF)</i> (2003).....	50
II – L’étude	51
A/ Les résultats de l’enquête.....	52

1) Réponses du bénévole	52
a. Fiche d'identité.....	52
b. Au sein de la bibliothèque	56
c. Le bénévole en bibliothèque.....	61
2) Réponses du salarié.....	67
a. Fiche d'identité.....	67
b. Au sein de la bibliothèque	68
c. Le bénévole en bibliothèque.....	73
3) Des témoignages	75
B/ Analyse personnelle	76
1) Salarié et Bénévole : Des profils différents ?.....	76
a. Fiche d'identité.....	76
b. Des compétences intéressantes.....	77
2) Le bénévole en bibliothèque	78
a. Le travail du bénévole en bibliothèque	78
b. Les définitions	81
c. La place du bénévole dans un service de lecture publique	84
3) Le rapport du salarié au bénévolat	88
a. Travailler avec des bénévoles.....	88
b. Le salarié craint-il le bénévole ?	90
Conclusion.....	92
Bibliographie.....	94
Sitographie	96
Annexes.....	97
PARTIE 1 : RAPPORT DE STAGE.....	97
PARTIE 2 : MÉMOIRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE	102
Table des matières.....	111
Résumé.....	114
Abstract	114

Résumé

Le bénévolat dans les bibliothèques des communes de moins de 10.000 habitants, en France, est une pratique courante. En effet, les bénévoles s'investissent dans ces structures où règnent la culture afin de faire perdurer son accessibilité pour tous. Cependant, les bibliothèques sont des services de lecture publique. Le respect des règles doit être appliqué à tous ceux qui décident de s'engager. Mon enquête tentera d'évaluer si le bénévole en bibliothèque a conscience de ces règles. De plus, je tenterai de connaître le point de vue des professionnels du livre qui côtoient les bénévoles. Ces nombreuses interrogations me permettront de définir la place du bénévole dans un service de lecture publique.

Abstract

Libraries in France are public services, and volunteering in the libraries is a common practice. Volunteers are investing their time in order to maintain the accessibility of culture for all. My investigation will try to understand if the library volunteers are aware of the role in which they play, maintaining the accessibility to the French culture. Furthermore, I will try to determine judgement of the librarians who interact with the volunteers. These findings will allow me to define the place of the volunteer in a library.

Mots-clefs

« bénévolat », « bénévole », « bibliothèque », « bibliothécaire », « service public », « règles »

Key words

« volunteering », « volunteer », « library », « librarian », « public service », « rules »