



HAL
open science

La présentation et l'organisation des collections en bibliothèque : l'exemple de la Médiathèque intercommunale Jean Pellerin de Pontcharra

Léa Bouche

► To cite this version:

Léa Bouche. La présentation et l'organisation des collections en bibliothèque : l'exemple de la Médiathèque intercommunale Jean Pellerin de Pontcharra. Sciences de l'Homme et Société. 2021. dumas-03406964

HAL Id: dumas-03406964

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03406964>

Submitted on 28 Oct 2021

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.

Léa BOUCHE

Master 2 - Métiers du livre et de l'édition - Parcours métiers des bibliothèques

Mémoire de recherche appliquée

**La présentation et l'organisation des collections
en bibliothèque
L'exemple de la Médiathèque intercommunale
Jean Pellerin de Pontcharra**

*Sous la direction de
Mme Marie-Madeleine Saby
Mme Anne Béroujon*

Année universitaire 2020 – 2021



Déclaration sur l'honneur de non-plagiat

Remerciements

Je remercie tout d'abord Claire SCHNEIDER, responsable du réseau des médiathèques du Grésivaudan et de la Médiathèque Jean Pellerin de Pontcharra, pour avoir accepté de m'accueillir au sein de son établissement. Merci pour m'avoir accompagnée tout au long du stage.

Je tiens ensuite à remercier tous les agents de la médiathèque de Pontcharra pour leur accueil chaleureux et très dynamique ! Merci beaucoup pour m'avoir fait une place au sein de votre équipe, avoir fait preuve de patience et de bienveillance à mon égard, et pris de votre temps pour m'apprendre votre métier et répondre à toutes mes interrogations. Pendant ces cinq mois de stage, vous m'avez permis d'évoluer dans un environnement propice au travail.

Merci aux autres agents et bénévoles du réseau des bibliothèques du Grésivaudan qui m'ont reçue pour me faire découvrir leurs bibliothèques. Merci également à tous ceux dont j'ai pu croiser la route.

Je remercie Madame Marie-Madeleine SABY et Madame Anne BEROUJON, qui m'ont permis de me former aux métiers des bibliothèques.

Je tiens également à remercier ma camarade Mathilde Roy, parallèlement en stage à la médiathèque intercommunale Gilbert Dalet de Crolles. Je la remercie pour ses encouragements durant toute la rédaction de ce Mémoire et je lui souhaite bon courage pour la suite.

Enfin, un immense merci (qui ne sera jamais assez grand) à mes parents pour leurs encouragements quotidiens et leur accompagnement qui m'est très précieux.

Sommaire

| | |
|--|------------|
| SOMMAIRE..... | 4 |
| INTRODUCTION..... | 5 |
| PARTIE 1 : RAPPORT DE STAGE..... | 7 |
| 1) Présentation de la médiathèque intercommunale Jean Pellerin de Pontcharra..... | 7 |
| 2) Les missions effectuées pendant le stage..... | 15 |
| 3) Les acquis professionnels du stage et du Master..... | 30 |
| PARTIE 2 : MÉMOIRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE..... | 32 |
| 1) Explication de la méthode de recherche..... | 32 |
| 2) Étude..... | 33 |
| CONCLUSION..... | 80 |
| BIBLIOGRAPHIE..... | 81 |
| ANNEXES..... | 88 |
| TABLE DES MATIÈRES | 126 |

Introduction

Comme l'écrit Michel Melot dans son essai La sagesse du bibliothécaire : « Un bibliothécaire est toujours un peu architecte. Il bâtit sa collection comme un ensemble à travers lequel le lecteur doit circuler, se reconnaître, vivre »¹.

Le rôle social des bibliothèques est reconnu dans les Principes directeurs pour les bibliothèques publiques rédigé par l'IFLA et l'UNESCO en 2001 : « La bibliothèque publique a un rôle important comme espace public et lieu de réunion, particulièrement dans les communautés où existent peu d'endroits où les gens peuvent se rencontrer. On l'appelle parfois "le salon de la communauté" ».²

C'est à la fin des années 60 qu'un nouveau modèle de bibliothèque va émerger en raison de la démocratisation de la lecture publique. On lui donne l'appellation de « médiathèque ». Catherine Clément en donne la définition suivante : « la médiathèque publique se veut être une bibliothèque pour tous et doit pour cela être attractive et donc moderne. La démocratisation et la modernisation sont ainsi les bases fondatrices du modèle. Elles s'incarnent concrètement dans le libre accès et le prêt à domicile, l'unicité des espaces qui doivent par ailleurs être vastes et conviviaux, des collections abondantes et multi-supports, la médiation de professionnels et le développement de l'action culturelle »³.

Se jouent ici la rupture avec le modèle de bibliothèque savante qui se traduit concrètement par le libre accès aux ressources documentaires, la multiplication des supports et le développement de nouvelles offres de services et d'équipements. Il est alors indispensable de donner les clés de lecture de l'organisation des collections à travers une signalétique adaptée aux publics qui cheminent librement dans les rayons.

L'objectif est de s'éloigner de l'image strictement institutionnelle que les publics peuvent avoir des bibliothèques et concrétiser l'idée de la bibliothèque comme lieu de vie accessible à chaque citoyen. Il convient alors d'adopter des stratégies, des méthodes pour parvenir à faire de la bibliothèque un lieu accueillant et d'expérience et ce en engageant les publics. En effet, de plus en plus de projets de bibliothèques nouvelles sont pensés en co-construction avec la population.

J'ai eu la chance d'effectuer mon stage à la Médiathèque intercommunale Jean Pellerin de Pontcharra sur une durée de cinq mois du 1er avril au 31 août 2021. Mon sujet a été le suivant : « La présentation et l'organisation des collections en bibliothèque ».

¹MELOT, Michel, 2004. *La Sagesse du bibliothécaire*. Paris : L'œil neuf éditions. Chapitre 4, Le lieu des liens, p. 55.

²ABF, Association des Bibliothécaires de France, mai 2016. *Les textes de référence utiles dans le domaine des bibliothèques [en ligne]*. Disponible sur : http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/textes_reference/textes_de_reference_mai2016.pdf [consulté le 22 août 2021].

³CLÉMENT Catherine, 2008. L'essoufflement du modèle : symptômes et causes. In : BERTRAND Anne-Marie. *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'enssib, p. 44-69. Disponible sur : <https://books.openedition.org/pressesenssib/751?lang=fr> [consulté le 22 août 2021].

Quels changements effectuer pour rendre les collections accessibles ? Quelles démarches entreprendre pour répondre à l'évolution des besoins des usagers et aller vers tous les publics ?

Mon travail s'est tout d'abord décliné en plusieurs missions consistant à proposer et effectuer des changements sur certaines collections, en relations avec chaque acquéreur (PARTIE 1). Il s'est ensuite élargi à mon sujet de recherche appliquée avec l'analyse de la signalétique, l'implantation des collections et les perspectives de transformations de l'offre de la médiathèque en matière de services et d'équipements, et ce en adoptant des stratégies multiples (PARTIE 2).

PARTIE 1 : Rapport de stage

1) Présentation de la médiathèque intercommunale Jean Pellerin de Pontcharra

1.1) L'environnement global

1.1.1) *Le contexte territorial*

La vallée du Grésivaudan est située à l'est du département de l'Isère et s'étend sur 676 km², elle est entourée par les massifs de la Chartreuse et de Belledonne et se caractérise donc par un territoire constitué de plaines et de montagnes qui s'étend de l'agglomération grenobloise jusqu'à la frontière avec le département de la Savoie.⁴

La communauté de communes du **Grésivaudan a été créée le 1^{er} janvier 2009, son siège se situe à Crolles et elle est actuellement présidée par Monsieur Henri Baile. Selon la loi**, « La communauté de communes (art. L5214-1 CGCT⁵) est un EPCI⁶ à fiscalité propre, créé par la loi du 6 février 1992, qui associe des communes en vue d'élaborer un projet commun de développement et d'aménagement de l'espace »⁷.

Elle compte aujourd'hui 101 765 habitants répartis dans 43 communes. Ses compétences sont nombreuses dans les domaines de la solidarité et du social (logement, enfance, jeunesse, personnes âgées et services de proximité), l'économie et l'emploi, le sport, les loisirs et le tourisme, la culture et le patrimoine, l'environnement, les transports et les déplacements.⁸

1.1.2) *Le Réseau des bibliothèques du Grésivaudan*

Le réseau des bibliothèques du Grésivaudan s'articule autour de 34 bibliothèques municipales, 2 Médiathèques tête de réseau intercommunales situées à Pontcharra et Crolles et un centre de tri dans la commune de La Terrasse. Il s'inscrit dans le Plan lecture 2020-2026 de la Médiathèque départementale de l'Isère structuré en trois conventions qui ont pour objectif de formaliser les engagements des communes, du réseau et du

⁴Le Grésivaudan. *Le Grésivaudan, Territoire d'innovation* [en ligne]. Disponible sur : Le Grésivaudan en images - Le Grésivaudan - Communauté de Communes (le-gresivaudan.fr) [consulté le 13 août 2021].

⁵Code général des collectivités territoriales

⁶Regroupement d'établissement publics de coopération intercommunale.

⁷Vie publique. *Qu'est-ce qu'une communauté de communes ?* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.vie-publique.fr/fiches/20125-quest-ce-quune-communaute-de-communes> [consulté le 22 août 2021].

⁸Wikipédia. *Communauté de communes Le Grésivaudan* [en ligne]. Disponible sur : Communauté de communes Le Grésivaudan — Wikipédia (wikipedia.org) [consulté le 13 août 2021].

département. Il est piloté par une direction en trio (deux responsables des MTR et une coordinatrice réseau) et fonctionne grâce à 260 bénévoles et 64 salariés. En 2020, on comptait 26 500 habitants du territoire inscrits dans le réseau de lecture publique.⁹

Toutes les bibliothèques du réseau utilisent le même Système intégré de gestion de bibliothèque nommé Nanook et commercialisé par la société AFI (Agence française informatique).

L'ensemble des médiathèques proposent tout au long de l'année un large éventail d'actions culturelles telles que des expositions, projections, rencontres, lectures, contes, concerts, ateliers créatifs, ateliers numériques, grainothèques. En plus de ces événements locaux, elles co-construisent des manifestations à l'échelle du territoire, comme par exemple le festival de littérature jeunesse « Giboulivres », et participent également à des programmations régionales et nationales telles que « Le mois du film documentaire », « Écrivains en Grésivaudan », « Le salon du livre de l'imaginaire Grésimaginaire », le Prix régional de l'Environnement, le Prix de la BD, le Prix des Arts du Récit et La Nuit de la lecture.

1.1.3) Le centre de tri de La Terrasse

Le centre de tri est l'endroit par lequel transitent tous les documents envoyés par les bibliothèques du réseau par le biais de la navette. Il est idéalement implanté au centre du territoire dans la commune de La Terrasse. Les deux agents chargés de la navette répartissent les documents dans des caisses qui repartent à destination des 36 bibliothèques. Pour les deux Médiathèques têtes de réseau, la navette passe le lundi et le jeudi à Pontcharra et le mardi et le jeudi à Crolles. Pour ce qui est des autres bibliothèques le rythme de passage est plus espacé, elle passe environ toutes les deux semaines.

Le service de la navette rencontre beaucoup de succès auprès des usagers. À son lancement au début de l'année 2019, 3 000 documents ont transité par le centre de tri contre 16 800 en début d'année 2021. En 2019, 2 780 réservations ont été enregistrées contre 8 000 pour le début de l'année 2021. C'est pour cette raison que le réseau des bibliothèques a décidé d'embaucher un deuxième agent navette et d'acheter un deuxième véhicule pour permettre un passage hebdomadaire dans chaque bibliothèque afin d'améliorer la circulation des documents, de répondre plus rapidement à la demande des usagers et d'arriver à une plus grande équité de service sur le territoire. Cette infrastructure fédère énormément le réseau mais génère un travail de logistique énorme qui s'avère vite compliqué.

En plus de ce service, le centre de tri dispose d'un grand choix de matériels que les bibliothécaires peuvent emprunter sur demande, après avoir fait leur choix dans un tableau de réservation.¹⁰ Les réservations se font pour une durée de six mois maximum et coïncident avec les dates de départ des navettes. Les agents disposent de nombreux équipements électroniques et de projection portable, des tablettes, des liseuses et des douchettes à

⁹Annexe 1

¹⁰Annexe 4

mémoire sans fil. Du côté des équipements pour les actions culturelles, le centre de tri entrepose du petit mobilier, de nombreuses boîtes de jeux de société ainsi que de nombreuses malles d'animation créées par des bibliothécaires et bénévoles du réseau. Ces malles sont utilisées dans le cadre d'actions culturelles avec les enfants pour leur conter des histoires, et sont composées de décors, d'objets, de déguisements, d'installations créés autour d'ouvrages présents dans les fonds des bibliothèques.

1.1.4) La ville de Pontcharra

La ville de Pontcharra propose une offre culturelle à travers la médiathèque mais aussi grâce à plusieurs autres équipements qui participent à dynamiser la ville : le cinéma Jean Renoir, une École de musique, une ludothèque, et le Coléo (une salle de spectacle pouvant accueillir jusqu'à 1000 personnes).¹¹

Selon les chiffres de l'Insee de l'année 2018, la ville de Pontcharra compte 7 376 habitants. Les personnes retraitées représentent 25,1 % des ménages, contre 17,3 % d'employés, 15,7 % de personnes sans activité professionnelle et 14,3 % d'ouvriers.¹²

1.2) La médiathèque Jean Pellerin de Pontcharra

La médiathèque Jean Pellerin de Pontcharra a été construite en 1996 et nommée en hommage à un poète de la fin du 19ème siècle originaire de la région. Elle est située au Nord-Est de la ville, à côté de l'école de musique municipale et d'un EHPAD, un peu excentrée du centre-ville et de ses commerces. C'est un ERP¹³, selon l'article R 123.2 du Code de la construction et de l'habitation : « Constituent des établissements recevant du public, tous bâtiments, locaux et enceintes dans lesquels des personnes sont admises, soit librement, soit moyennant une rétribution ou une participation quelconque ou dans lesquels sont tenues des réunions ouvertes à tout venant ou sur invitation, payante ou non ». ¹⁴ Elle compte une surface totale de 658 m².

1.2.1) Personnels

¹¹Ville de Pontcharra. *Pontcharra* [en ligne]. Disponible sur : <https://pontcharra.fr/> [consulté le 13 août 2021].

¹²Insee, Institut national de la statistique et des études économiques, 30 juin 2021. *Dossier complet Commune de Pontcharra (38314)* [en ligne]. Disponible sur : Dossier complet – Commune de Pontcharra (38314) | Insee [consulté le 13 août 2021].

¹³Établissement recevant du public

¹⁴Légifrance, 09 août 2021. *Code de la construction et de l'habitation* [en ligne]. Disponible sur : Article R123-2 - Code de la construction et de l'habitation - Légifrance (legifrance.gouv.fr) [consulté le 22 août 2021].

L'équipe de Pontcharra est pilotée par une responsable (qui est également responsable du réseau des bibliothèques du Grésivaudan) et est composée de huit médiathécaires et d'une assistante administrative. L'équipe de Crolles est plus conséquente puisqu'elle est dirigée par une responsable et est composée de 12 médiathécaires et de 3 agents en charge de l'atelier.¹⁵

En plus du personnel des deux MTR, il existe une équipe réseau qui est en charge du Centre de tri et de la Navette. Elle compte 5 personnes : une médiathécaire coordinatrice réseau (encadre les agents réseau, travaille en collaboration avec les référents et coordonne les actions transversales), un médiateur numérique réseau (suit le développement du site internet des bibliothèques, crée des outils de communication et est référent des ressources numériques), une référente pour le logiciel métier Nanook (normalise les pratiques liées au numérique et se charge des formations) et deux agents navette (en charge de l'acheminement des documents et des matériels partagés).

Le réseau s'engage à faire monter les équipes en compétences en donnant la possibilité aux professionnels et bénévoles de participer à des formations professionnelles régulières auprès de la Médiathèque départementale de l'Isère, du Cnfpt et de Médiat.

1.2.2) Des bibliothécaires « référents »

Le rôle de référents est une particularité du réseau des bibliothèques du Grésivaudan. Ce sont les bibliothécaires des MTR qui sont rattachés à une ou deux bibliothèques du réseau, ce qui crée des liens de proximité, à la fois ascendants et descendants. Ils ont un rôle de soutien, de conseil et d'accompagnement qui se traduit par des visites régulières pour se tenir informer des difficultés et actualités des bibliothèques et par une aide dans les tâches liées à la bibliothéconomie comme le désherbage ou l'équipement des documents. Cependant, leur rôle s'arrête aux conseils et à l'accompagnement, car ces bibliothèques sont sous la tutelle de leur municipalité.

Les référents apportent ainsi une vue d'ensemble et un regard professionnel sur les collections et contribuent donc à la mise en place progressive d'une politique documentaire commune. Ils ont pour rôle de finaliser les devis des « commandes réseau » deux fois par an. Le principe est simple, les responsables des bibliothèques leur envoient leur liste des acquisitions souhaitées, qui doit respecter le budget réseau qui leur est alloué, environ 1500€. Lorsque les commandes sont passées, les référents les acheminent directement dans les bibliothèques avec le matériel d'équipement nécessaire.

Avec la médiathécaire coordinatrice réseau, ils accueillent plusieurs fois par an les responsables et bénévoles des bibliothèques dont ils sont référents pour des « dépôts », c'est-à-dire, pour prêter en une seule fois un grand nombre de documents aux bibliothèques pour assurer la rotation des documents et l'enrichissement de leur fonds.

¹⁵Annexe 2

Concernant la répartition des bibliothèques entre les différents référents, le Grésivaudan est partagé en deux à partir des communes de La Terrasse et Tencin. La partie haute du territoire (direction Chambéry) dépend des agents référents de la MTR de Pontcharra tandis que la partie basse (direction Grenoble) dépend des agents référents de la MTR de Crolles.

1.2.3) Le prêt

Le réseau des bibliothèques du Grésivaudan comprend deux médiathèques intercommunales dites « têtes de réseau » situées à Pontcharra et Crolles et 34 bibliothèques et médiathèques municipales. Il propose une offre de plus de 400 000 documents et compte environ 26 500 adhérents.

La carte de bibliothèque « Pass’Culture » est valable pour toutes les bibliothèques du réseau et permet également d’accéder à toutes les ressources numériques. L’inscription se fait auprès de la bibliothèque de son choix (le plus souvent la plus proche de son domicile) et l’adhésion est annuelle et spécifique à la situation de chaque usager, le tarif est fixé par chaque commune.¹⁶

Les tarifs d’inscription décidés par l’intercommunalité pour Pontcharra et Crolles sont les suivants :

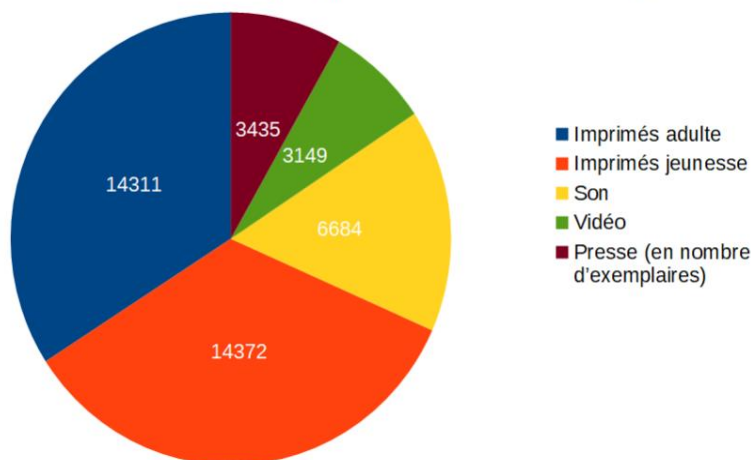
- Adulte résident d’une des deux communes : 10€ ou 15€ pour un tarif famille.
- Moins de 18 ans résident de la commune : gratuit.
- Extérieur au Grésivaudan : 25€
- Tarif réduit (minima sociaux, Pôle Emploi, Mission locale) sur présentation d’un justificatif : 5€.

1.2.4) Offre documentaire

La médiathèque de Pontcharra propose un total d’environ 40 000 documents :

¹⁶Annexe 3

Répartition des collections par types de documents MRTTP (chiffres 2019)



Cette large offre de collections est complétée par des services sur place en libre-accès : une photocopieuse, un poste informatique pour consulter le catalogue et accéder à internet, le Wi-Fi gratuit. Un des agents de Pontcharra assure le portage de livres à domicile une fois par mois, ce qui permet aux personnes dépendantes et qui ne peuvent pas se déplacer de pouvoir accéder aux documents.

Le réseau de lecture publique dispose d'un site internet commun qui favorise sa visibilité auprès des usagers. Il centralise en un même endroit l'accès au catalogue, au compte lecteur, aux informations pratiques et aux ressources numériques. En effet, les lecteurs inscrits ont accès à de nombreux livres numériques mais aussi aux services de la Médiathèque départementale de l'Isère. Ils peuvent emprunter une dizaine de livres numériques en streaming ou en téléchargement, écouter de la musique (DiMusic), regarder des films, des documentaires et des spectacles (Arte Vod, UniversCiné - Tënk), consulter la presse en ligne (Cafeyn, Le Kiosk), bénéficier de cours en ligne (ToutApprendre), consulter des ressources choisies pour le public jeunesse (Storyplay'r).

La médiathèque de Pontcharra propose des rendez-vous réguliers à ses usagers à travers des actions culturelles (Racontines, Sornettes et fabulettes, café Philo, ateliers numériques), elle accueille les scolaires et contribue à des événements à l'échelle du réseau (« Le Mois du film documentaire », « Giboulivres »).

Je n'ai pas pu assister à ces manifestations en raison du contexte sanitaire (et de la période estivale), cependant, j'ai eu la chance de participer à la journée festive intitulée « Cultures urbaines » qui a eu lieu le Samedi 12 juin 2020. Cet événement était prévu de longue date et a sollicité les lecteurs, les résidents de l'EHPAD de Pontcharra et les écoliers qui ont réalisés des éléments en tricot sur le concept du yarn bombing ainsi que des installations de land art. C'est le groupe Batuca'Pontche de l'école de musique voisine de la bibliothèque qui a ouvert les festivités avec une batucada, puis la compagnie Verbecelte a mené la déambulation avec un spectacle sur échasses, enfin, le collectif Nextape a clôturé l'après-midi par une démonstration de graph en direct. J'ai pu

aider à l’affichage d’affiches et à l’accrochage de pompons sur le parcours de la déambulation qui allait de la bibliothèque à la place Bayard de Pontcharra.

1.2.4) Communication

La programmation de la médiathèque prend la forme d’un calendrier trimestriel.¹⁷ La communication se fait quotidiennement via le site internet des bibliothèques du réseau du Grésivaudan, par la page Facebook et le mailing aux usagers. La médiathèque a pour projet de créer un compte Instagram dont les fonctionnalités permettent des interactions en temps réel, une réactivité de communication et plus de visibilité auprès des usagers, sur le quotidien des bibliothécaires et sur les actions culturelles ponctuelles. Cela permettrait aussi de viser le public adolescent qui est peu présent en bibliothèque mais l’est beaucoup plus sur les réseaux sociaux ainsi que leurs parents. Aussi, cela ajouterait un élément supplémentaire à la politique de communication.

1.2.5) Budget

En 2021, 120 000€ ont été dédiés au fonctionnement de la médiathèque, 66 000€ d’investissement et 11 000€ pour les actions culturelles.

En ce qui concerne le budget annuel alloué aux collections, il est voté par l’intercommunalité à la fin de l’année puis réparti entre les médiathèques de Pontcharra et Crolles. Il est divisé entre chaque acquéreur qui a la responsabilité d’une ou plusieurs collections. Une partie de cette enveloppe est aussi allouée aux bibliothèques du réseau dont ils sont référents, pour compléter leur budget municipal. Pour l’année 2021, le montant du budget des acquisitions a été fixé à 74 900€ en tout, dont 18 900€ pour les bibliothèques moyennes. Chaque agent à Pontcharra est responsable des acquisitions de plusieurs collections (pôles documentaires et autres collections) et travaille en binôme avec un collègue, ce qui permet de multiplier les points de vue et conseils.

Pour le choix de ses fournisseurs, la médiathèque passe par une procédure de marché public qui définit des lots par type de document.

Tableau des lots d’acquisition (chiffres 2020)

¹⁷Annexe 5

| Numéro de lot | Types de documents | Budgets de la médiathèque | Fournisseurs |
|----------------------|--|----------------------------------|---------------------|
| Lot 1 | Bandes dessinées, mangas | 4 600€ | BD Fugue |
| Lot 2 et 5 | Documentaires, textes lus, romans en gros caractères | 11 700€ + 2 200€ | Arthaud |
| Lot 3 | Albums jeunesse, romans jeunesse, contes | 7 100€ | Glénat |
| Lot 4 | Romans | 7 600€ | Bel'Ysère |
| Lot 6 | DVDs documentaires | 700€ | Colaco |
| Lot 7 | DVDs fiction | 7 100€ | ADAV |
| Lot 8 | CDs génériques | 1 300€ | RDM |
| Lot 9 | CDs de musique jazz, classique et du monde | 1 900€ | Gam |
| Lot 10 | Abonnements aux revues, magazines, périodiques | 4 976€ | A2 Presse |

2) Les missions effectuées pendant le stage

J'ai tout d'abord été chargée de participer à la réalisation de plusieurs missions en lien avec mon sujet de Mémoire de recherche qui porte sur l'organisation et la présentation des collections. Ces objectifs ont été définis par ma tutrice de stage et précisés ensuite par les agents de la médiathèque qui souhaitaient effectuer des changements sur leurs collections au niveau de la cotation et de la signalétique.

2.1) *Projet d'installation des espaces « Faciles à lire »*

J'ai assisté au redémarrage progressif du projet d'installation des espaces « Faciles à lire » dans les deux médiathèques tête de réseau de Pontcharra et Crolles. J'ai surtout pris part aux réunions rassemblant un petit groupe d'agents des deux établissements impliqués dans le projet et les responsables et j'ai eu un entretien avec deux bibliothécaires de Pontcharra qui m'ont détaillé le projet.

Le concept des FAL

Le concept des espaces faciles à lire nous vient des pays nordiques (Hollande, Suède, Pays-Bas) sous l'appellation « Easy to read squares », littéralement « Coins faciles à lire ». C'est aux Pays-Bas que la démarche s'est développée et codifiée. Leurs documents sont plutôt destinés aux enfants pour leur donner le goût de la lecture et un accès à des livres sans difficultés. Pour les aider à identifier ces rayons, les bibliothécaires ont misé sur l'achat de mobiliers différents du reste de la bibliothèque, aux couleurs vives, une présentation des documents en facing, un classement et une cotation simplifiés et plusieurs supports.¹⁸

Des éléments de communication à destination des bibliothèques

Pour aider les bibliothécaires dans leurs démarches, le ministère de la Culture a créé une page internet dédiée au FAL. On y trouve une définition précise du concept, des éléments de communication à télécharger et à diffuser auprès des publics et des professionnels ainsi que la formalisation du cadre légal pour utiliser la signalétique et surtout le logo FAL. Ce sont : « Le ministère de la Culture, l'Association des bibliothécaires de France (ABF), l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (Anlci) et la Fédération interrégionale du livre et de la lecture (FILL) [qui] s'associent pour déployer sur le territoire français l'offre de lecture « Facile à lire », initiée dès 2013 par Livre et lecture en Bretagne pour les bibliothèques et médiathèques de Bretagne ».¹⁹

¹⁸SANORWSKY, Françoise, 2017. Les espaces faciles à lire. In : SOULAS Christine. *(Ré)aménager une bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, p. 29-37 [en ligne]. Disponible sur : [\(Ré\)aménager une bibliothèque - Les espaces faciles à lire - Presses de l'enssib \(openedition.org\)](#) [consulté le 13 août 2021].

¹⁹Ministère de la Culture. *L'offre de lecture « Facile à lire » dans les bibliothèques et les lieux de médiation* [en ligne]. Disponible sur : [Facile à lire \(culture.gouv.fr\)](#) [consulté le 13 août 2021].

Le logo « Facile à lire »²⁰ :



Les espaces « Faciles à lire » à Pontcharra

Le départ de ce projet vient de la motivation personnelle des agents de la médiathèque ainsi que le soutien des responsables des deux MTR. Certains ont en effet une grande affinité avec les problématiques telles que le handicap, les différentes formes de dyslexie et les FLE²¹, conjuguées à des formations professionnelles. L'installation d'espaces FAL à la médiathèque de Pontcharra est un projet de longue date qui s'est réaffirmé en 2020 mais dont le calendrier a de nouveau été stoppé en 2021 en raison de la crise sanitaire liée au Covid-19. Le projet doit tout d'abord être mis en place dans les deux Médiathèques tête de réseau de Pontcharra et Crolles à partir de septembre 2021.

Les objectifs clés ont été listés par les bibliothécaires :

- Fédérer le réseau autour des publics éloignés.
- Accès facilité aux documents.
- Faire venir en médiathèque des personnes éloignées de la culture.
- Susciter des déclics de lecture.
- Créer une communication innovante.
- Lutter contre l'isolement social.
- Favoriser la mixité (sociale, culturelle, citoyenne, faire se rencontrer des publics qui ne se seraient jamais rencontrés autrement).
- La mobilisation de l'ensemble des équipes afin de constituer le fonds et de le maintenir attractif.

Réalisation du projet

Les publics bénéficiaires du projet sont les personnes rencontrant des difficultés pour entrer dans la lecture, les élèves en situation de décrochage scolaire, les personnes en situation d'illettrisme, les FLE (Français langue étrangère ou primo-arrivants qui présentent aussi parfois des difficultés de lecture et d'écriture dans leur langue maternelle), les personnes âgées, les personnes en situation de handicaps physique ou mental, sans oublier l'ensemble des autres publics de la médiathèque intéressés par le projet. À Pontcharra, les agents souhaitent

²⁰Ministère de la Culture. *L'offre de lecture « Facile à lire » dans les bibliothèques et les lieux de médiation* [en ligne]. Disponible sur : Facile à lire (culture.gouv.fr) [consulté le 13 août 2021].

²¹Français langue étrangère

intégrer tous les publics, présentant de grandes difficultés avec la lecture ou non. Réussir à faire venir ces publics les plus éloignés de la médiathèque, c'est aussi réussir à faire venir tous les publics dont l'inclusion se fait plus simplement.

Collections

En ce qui concerne l'acquisition du fonds FAL à Pontcharra, comme tous les types de documents sont concernés, tous les acquéreurs de la médiathèque sont impliqués dans le projet pour arriver à constituer un fonds de 100 documents au total. Pour le moment, la médiathèque de Pontcharra possède des documents adaptés au FAL qui sont mélangés aux autres collections (livres lus, livres en gros caractères, romans feel good, romans jeunesse et premières lectures estampillés Dys). Du côté de Crolles, un espace « Livres adaptés » rassemble déjà des documentaires adultes sur la dyslexie, des documentaires jeunesse, des romans adaptés jeunesse, des albums, des premières lectures ainsi que des livres en braille.

Mobilier

Le concept du FAL répond à des exigences précises. Comme spécifié dans la charte d'utilisation du gouvernement, l'espace FAL nécessite un mobilier adapté, c'est-à-dire modulable, transportable, équipé de casiers pour l'installation des documents en facing. À Pontcharra, la principale difficulté est de leur trouver une place parmi les autres collections dans un espace déjà limité. À l'échelle du réseau du Grésivaudan, l'idée était de faire l'acquisition de trois meubles adaptés, deux pour chaque MTR et un troisième nomade accompagné de documents pour les autres bibliothèques intéressées.

L'élaboration d'un cahier des charges pour le mobilier adapté prend en compte les exigences de place et d'ergonomie qui ne sont pas les mêmes dans les deux établissements. Crolles a fait appel à une architecte qui a proposé un meuble sur deux niveaux et de dimensions d'1m50 sur 1m30, ce qui était trop grand pour les locaux de Pontcharra. La deuxième MTR a donc dans l'idée de partir de ce mobilier en le rendant davantage modulable : trois faces qui s'installeraient facilement autour des piliers porteurs présents dans l'ensemble de la bibliothèque. Le meuble à destination des bibliothèques du réseau reprend cette même idée avec deux faces, plus une malle de livres FAL.

Médiation

En ce qui concerne les médiations autour des collections FAL, les agents de Pontcharra prévoient de faire une grande tournée du FAL entre septembre 2021 et juin 2022 avec des ateliers tout-public, des journées professionnelles réalisées en partenariat avec des agents de la MDI, l'intervention d'auteurs partenaires ainsi que des compagnies de théâtre, de spectacles vivants, des temps de jeux, des conférences, des plages d'accueil en petit groupe pour les publics spécifiques, des lectures à voix haute, des lectures musicales, des portages à domicile. Leur objectif est de fédérer pour aller chercher les publics.

Lors de mes visites dans les bibliothèques du réseau, j'ai pu constaté que plusieurs établissements ont déjà développé un fonds de livres adaptés aux publics rencontrant des difficultés avec la lecture. Ces collections rencontrent énormément de succès, les usagers sont donc réceptifs et même demandeurs de documents adaptés, ce qui laisse présager une forte réussite pour les futures installations FAL dans les deux MTR.

2.2) Création d'une cotation et d'une signalétique pour les documents en langues étrangères

La présence d'un fonds en langues étrangères en bibliothèque participe à l'inclusion sociale et l'accès à la culture pour tous les publics en proposant une offre documentaires aux usagers non-francophones, primo-arrivants, polyglottes ou apprenants.

État des lieux de la présentation et du contenu du fonds en langues étrangères

Concernant l'emplacement du fonds en langues étrangères, il se situe actuellement à proximité des rayons poésie, théâtre, art, humour, langue française et dans un endroit de passage qui permet d'accéder à plusieurs pôles documentaires d'un côté et aux romans de l'autre. Le fonds est disposé sur une double étagère dédiée, ce qui permet de bien identifier le rayon. La couleur choisie pour ce fond documentaire est le rose.

L'idée de séparer les documents par langues sur les étagères est satisfaisante. Il existe quatre langues qui sont très représentées et qui sont signalées par une tablette rose mentionnant la langue : allemand, anglais, espagnol, italien. Il existe cinq autres langues moins représentées qui n'ont pas de signalétique particulière : langues arabes, portugais, russe, japonais, turc, chinois. Les ouvrages sont ensuite regroupés par type de documents : dictionnaires, ouvrages de méthode de langue, romans, albums et bandes-dessinées en version originale.

Au niveau de la cotation, les documents en langues étrangères sont tous équipés d'une marguerite rose collée en bas du dos, juste au-dessus de la cote. Les cotes sont soit de couleur jaune pour les documents jeunesse, soit de couleur blanche pour les documents adulte.²²

Proposition d'un nouvel agencement physique du fonds

Le bibliothécaire responsable de la collection des documents en langues étrangères souhaite garder les documents au même endroit et ne pas les mélanger aux autres collections pour deux raisons : leur séparation dans la médiathèque aurait accentué leur manque de visibilité et aurait possiblement provoquer des confusions auprès des usagers qui n'auraient peut-être pas remarqué que le document n'était pas en français.

La signalétique générale du rayon manque de lisibilité et de praticité. La formulation « Langue et littérature » n'indique pas précisément qu'il s'agit des documents en langues étrangères. On pourrait alors lui préférer l'appellation « Langues étrangères » pour que les usagers ne soient pas induits en erreur. C'est ce que les agents de la médiathèque de Crolles ont décidé, le rayon est indiqué par la formulation « Espace Langues Étrangères ». En effet, le rayon ne concerne pas la langue française qui possède une étagère qui lui est dédiée à proximité.

Signalétique actuelle :

Proposition pour la signalétique :

²²Annexe 7

De manière globale, le fait de les rassembler au même endroit permet au lecteur d'avoir une vue d'ensemble sur ce que propose la bibliothèque en langues étrangères. Cela permet de combiner plusieurs usages au même endroit (l'apprentissage de la langue et le loisir). Un lecteur peut emprunter un roman, un album ou une bande-dessinée en version originale tout en empruntant un ouvrage de méthode de langue, un dictionnaire, pour l'aider dans la compréhension de sa lecture et l'apprentissage des langues. Son choix est plus facile puisque tous les documents sont à portée de regard. On peut aussi ajouter la problématique de la place disponible dans la médiathèque qui reste très limitée. À Crolles, le fonds en langues étrangères est séparé par langues mais aussi en plusieurs grands ensembles répartis parmi les collections en langue française : les albums jeunesse, les premières lectures, les romans jeunesse et adolescents, les BD adultes et jeunesse, les romans, les méthodes de langues. Comme évoqué précédemment, le responsable de la collection à Pontcharra ne souhaite pas utiliser ce système-là.

Le système de rangement des documents sur les étagères n'est pas facile de compréhension, la cote comprend beaucoup d'acronymes qui ne permet pas une recherche facile pour les usagers et ne favorise donc pas leur autonomie. Cela ne facilite pas la rapidité de la recherche et du rangement. Il serait donc judicieux de garder la séparation par nationalité, mais de regrouper les types de documents ensemble (toujours par ordre alphabétique de langue). On aurait donc les méthodes de langue de toutes les nationalités sur la même rangée d'étagères, les romans en version originale en toutes les langues sur une autre rangée d'étagères, et les albums et bandes-dessinées en version originale en bas des étagères et présentées en Facing. Cela participerait à améliorer la cohérence de la présentation générale des collections. Ranger les albums et BD en bas des étagères et en Facing permettrait aux plus jeunes lecteurs d'y accéder plus facilement, comme pour les albums en français qui sont disposés dans des bacs à hauteur d'enfant. Cela permettrait de mettre en valeur les couvertures des ouvrages et donc d'améliorer leur visibilité. Les images captent le regard, suscitent l'intérêt et ainsi les emprunts.²³

Nouvelle cotation²⁴

Méthodes de langue

La cotation des ouvrages méthodes de langue peut être simplifiée en gardant le minimum d'informations essentielles au rangement. On peut alors envisager de garder l'appellation « ML » qui renvoie à « Méthode de langue » et les trois premières lettres du nom de famille de l'auteur. En remplacement de l'acronyme de la langue, on peut coller un petit drapeau de la langue en haut du dos du livre. Pour les dictionnaires, il suffit de garder l'acronyme « DIC » et de coller un petit drapeau en haut du dos. On enlèverai donc les lettres de l'acronyme de la langue pour aérer davantage la cotation.

²³Annexe 6

²⁴Annexe 8

Romans en version originale

La signalétique pour les romans en langues étrangères est plutôt simple, compréhensible et cohérente avec le reste des cotations choisies pour les romans en français : « RVO » pour « Romans version originale ». Il suffit d'enlever l'acronyme de la langue et de coller une étiquette du drapeau en haut du dos.

Albums en version originale

La cote actuelle des albums est trop riche et est placée sur le dos, ce qui la rend difficilement lisible car les ouvrages sont souvent peu épais. Pour plus d'harmonisation avec ce qui a été choisi pour les albums en langue française, il serait judicieux d'élaborer une cote simple qui comprend la première lettre du nom de famille de l'auteur en grand caractère sur un fond rose (la couleur choisie pour ce pôle documentaire) et de la positionner sur la première de couverture en haut à droite. Pour indiquer la langue, je propose de coller un drapeau en dessous de la cote.

Bandes-Dessinées en version originale

Je propose de suivre cette même idée pour les BDVO. On peut reprendre la cotation choisie pour les documents en langue française, c'est-à-dire, une indication sur le type de document (ici : BDVO) et les trois premières lettres du nom de famille de l'auteur ou du titre de la série, plus l'étiquette du drapeau de la langue en dessous.

Guides de conversation

Les guides de conversation petits formats sont actuellement disposés dans une petite panier, pêle-mêle, ce qui ne les met pas en valeur. On pourrait lui préférer un présentoir en escalier ou le même système de rangement mais dans une boîte transparente pour qu'on puisse les voir à travers. Pour leur cotation, je propose d'utiliser la même alternative que pour les méthodes de langue (en haut à droite de la première de couverture car ils sont rangés en facing).

Signalétique générale

En ce qui concerne la signalétique générale du rayon, il faut l'adapter au nouvel agencement et donc changer les informations sur les tablettes. On peut y écrire le genre des documents puis coller un petit drapeau sous chaque collections pour en indiquer la langue.

Étapes du projet :

- Désherbage du fonds pour faire le tri dans ce que l'on garde ou pas, pour ne pas rééquiper des documents que l'on ne va finalement pas garder (méthode IOUPI habituelle).
- Traitement informatique pour changer la cote de chaque document dans la notice (selon le tableau).
- Traitement matériel (équipement des documents avec leur nouvelle cote).

- Nouvel aménagement (rangement des documents selon le schéma).
- Nouvelle signalétique.

À la suite du réaménagement du rayon et de la modification de la signalétique, il serait possible de mener des actions de médiation pour pouvoir faire découvrir ou redécouvrir le fonds aux usagers, en relation par exemple avec la Journée européenne des langues ou la journée internationale de la langue maternelle, la semaine des langues vivantes (en partenariat avec les écoles, collèges). La MDI propose également des outils de médiation tels que des sacs découverte de livres jeunesse en langues étrangères.

2.3) Création d'un logo et d'une signalétique pour les romans historiques

Selon les éditions Flammarion, les romans et récits historiques sont : « liés à des événements, une période ou des personnages de l'histoire, ces romans historiques s'appuient sur des faits réels que les auteurs ré-écrivent au gré de leur plume ».²⁵

Définition de la mission

Ma mission a consisté en la création d'un logo et d'une signalétique similaire à ce qui avait été décidé pour les « Romans Feel good » et les « Romans terroir », mais cette fois-ci pour les romans historiques. Ce sont des ouvrages très demandés par les lecteurs. Ajouter un élément de signalétique supplémentaire participe donc à la médiation des collections et différencie les ouvrages pour permettre aux usagers et aux bibliothécaires de les retrouver plus facilement en rayons ainsi que d'aider ces derniers dans le conseil lorsqu'un lecteur est à la recherche d'un roman d'un genre en particulier. De plus, la signalétique physique s'accompagne d'une signalétique numérique dans le logiciel Nanook avec la création du centre d'intérêt « Roman Historique » (une entrée que l'on retrouve également sur le site internet des bibliothèques du Grésivaudan pour faciliter la recherche dans le catalogue).

État des lieux

Au milieu des rayons des romans adulte et à proximité de l'espace dédié aux livres lus, il existe un espace de mise en valeur des collections constitué de trois grilles de présentation sur lesquelles sont accrochées des petits chevalets pour présenter des sélections de « Romans terroir » et de « Romans feel good ».

Ces deux genres de romans ont leur propre logo collé sur la jonction entre le dos du livre et de la première de couverture, ce qui permet de les identifier au premier coup d'œil lorsqu'ils sont rangés dans les rayons sur les étagères ou sur les présentoirs qui leur sont dédiés (grille de présentations). Le bibliothécaire responsable du fonds avec qui j'ai travaillé sur cette mission souhaitait installer les romans historiques sur la troisième face de la grille de présentation. Avant, ce sont les dernières nouveautés romans qui étaient placées sur les présentoirs, sauf qu'ils étaient souvent empruntés immédiatement et régulièrement par les lecteurs, par conséquent, la grille était souvent vide, ce qui n'était pas satisfaisant. De plus, il existe à proximité un autre emplacement pour y exposer les nouveautés.

Propositions

²⁵Flammarion, *Listes Thématiques Romans et récits historiques* [en ligne]. Disponible sur : <https://editions.flammarion.com/Listes-Thematiques/Romans-et-recits-historiques> [consulté le 13 août 2021].

Pour construire le design du logo, je me suis inspirée des couvertures de romans historiques, comme par exemple celles des romans best sellers de Ken Follett, Minette Walters ou Diane Ackerman qui sont des auteurs reconnus dans l'écriture de romans historiques.

Mon logo²⁶ est une combinaison de plusieurs visuels que j'ai recherché dans des banques d'images libres de droit telles que Pixabay et Freepng (pour un usage gratuit et non-commercial) avec des mots-clés en rapport avec mes idées dans le but de trouver des images, des motifs, des éléments qui conviendraient pour le logo. Il fallait aussi que la vignette reste simple et lisible pour ne pas rajouter un trop plein d'informations et ne pas dénaturer la couverture des ouvrages. Il fallait qu'elle soit identifiable mais aussi discrète.

Le motif devait faire penser aux temps anciens. J'ai donc choisi un motif de parchemin, un ornement en rosace et une police d'écriture en lettres gothiques utilisée au Moyen-Âge, et un seau à la cire où l'on peut lire « Médiathèque de Pontcharra ».

Pour sa construction, j'ai utilisé l'application Canva, qui est une plateforme de conception graphique permettant la création de contenus visuels publiables en ligne et sur les médias sociaux.²⁷

Après validation de mon travail, le bibliothécaire responsable des collections s'est chargé d'extraire les romans historiques des rayons, d'ajouter le centre d'intérêt « roman historique » dans leur notice du logiciel Nanook et de coller les logos sur les couvertures.

Pour signaler plus largement ces ouvrages, je devais aussi réaliser une affiche à accrocher au-dessus des chevalets accrochés à la grille de présentation. Pour sa réalisation, j'ai suivi la même démarche que pour le logo. J'ai choisi comme phrase d'accroche : « Voyagez dans le temps avec nos romans historiques ! ». Le but était d'interpeller les lecteurs à travers une formulation dynamique.

²⁶Annexe 9

²⁷Wikipédia. *Canva* [en ligne]. Disponible sur : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Canva> [consulté le 13 août 2021].

2.4) Recotation du pôle documentaire « Côté Maison »

Projet

À Pontcharra, la division par pôles et centres d'intérêt des documentaires s'inspire de la méthode utilisée dans les librairies. Les bibliothécaires de Pontcharra ont constitué neuf pôles documentaires²⁸ :

Pôle Documentaire Arts
Pôle Documentaire Côté Jardin
Pôle Documentaire Côté maison
Pôle Documentaire Côté famille
Pôle Documentaire Langue et littérature
Pôle Documentaire Pays et civilisations
Pôle Documentaire Penser le monde
Pôle Documentaire Santé – Bien-être
Pôle Documentaire Sciences et techniques

Mais ce choix peut créer des ruptures dans la Dewey.

Ma mission a été de participer à la recote des documentaires jeunesse loisirs créatifs du pôle « Côté famille » (signalétique bordeaux) pour les inclure aux collections du pôle « Côté maison » (signalétique jaune). J'ai travaillé en binôme avec la responsable des pôles documentaires « Côté maison » et « Côté famille » en dehors des plages horaires d'accueil du public.

Le pôle documentaire « Côté maison » comprend trois centres d'intérêt : Cuisine (640 à 642), Bricolage (690 à 747), Loisirs Créatifs (738.4 à 793.8). La signalétique est symbolisée par un liseré de couleur jaune et est subdivisée en 55 cotes.

La Dewey simplifiée utilisée est formalisée dans un fichier et sert de document ressource pour l'ensemble des agents qui peuvent s'y référer en l'absence du bibliothécaire responsable des collections, pour assurer le suivi des collections (équipement des documents, désherbage...).

État des lieux

Auparavant, il existait une carte de bibliothèque réservée aux assistantes maternelles (appelée « carte nounou ») qui restreignait leurs prêts. Elle leur permettait d'emprunter exclusivement les albums jeunesse, les fonds documentaires professionnels du pôle « côté famille » et les livres d'activités jeunesse du pôle « Côté famille ». Désormais, la politique de prêt a changé, le procédé informatique de restriction sur leur carte de

²⁸Annexe 10

bibliothèque a été supprimé, leur donnant ainsi la possibilité d'emprunter l'intégralité des documents souhaités, ce qui a entraîné une séparation de ces collections

Le regroupement de ces deux collections facilite le rangement et la recherche dans le rayon et délimiter davantage les centres d'intérêts pour mieux les identifier tout en prenant en compte la place restreinte sur les étagères. Grâce au nouvel agencement, le rangement se fait plus simplement pour les autres agents qui ne connaissent pas le rayon aussi précisément que le responsable et il en va de même pour les usagers qui ont désormais tous les documents sur les loisirs créatifs au même endroit.

En ce qui concerne la mise en pratique du projet, on peut le diviser en cinq grandes étapes :

- Première étape menée par la bibliothécaire responsable de la collection : désherbage des collections via la méthode IOUPI²⁹. Ces documents seront ensuite vendus lors d'une bibliobradie annuelle pour un prix symbolique ou donnés à l'association GRE'SY ou envoyés au pilon.
- Deuxième étape : traitement intellectuel des documents avec l'extraction des documents à changer d'emplacement et le choix de la nouvelle cotation en se référant à la cotation Dewey simplifiée.
- Troisième étape : changer la cote et l'emplacement de chaque document par un traitement informatique sur le SIGB de la médiathèque, scanner le code-barres d'identification de l'exemplaire du document pour pouvoir accéder à sa notice et ainsi changer trois informations : la cote, l'emplacement d'origine qui désigne la bibliothèque propriétaire et l'emplacement actuel qui renseigne sur la localisation du document dans le réseau des bibliothèques. Ou possibilité d'utiliser la fonctionnalité « traitement par lot » pour effectuer l'opération en une seule fois.
- Quatrième étape : équipement des documents à l'atelier, imprimer la nouvelle étiquette pour la cote à l'aide d'une étiqueteuse en respectant les codes couleurs des documents adulte (étiquette blanche) et jeunesse (étiquette jaune), puis à coller un petit liseré jaune au-dessus de la cote et enfin recouvrir d'un carré de Filmolux pour pérenniser la nouvelle cotation.

²⁹IOUPI : incorrect, ordinaire, usé, périmé, incorrect. « La méthode IOUPI est une méthode américaine de révision critique des collections. Elle a été publiée en langue française par la BPI en 1986. Elle propose les critères de désherbage » Centres régionaux de formations aux carrières des bibliothèques. *IOUPI* [en ligne]. Disponible sur : <https://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/ioupi/> [consulté le 13 août 2021].

- Cinquième étape : installer la nouvelle signalétique (petit panneau comprenant une tranche de papier jaune ou figure le nom du centre d'intérêt) puis ranger les documents sur les étagères à leur nouvel emplacement correspondant à l'ordre numérique de la cotation Dewey simplifiée.³⁰

Le plus gros du projet étant terminé, la suite du travail s'est ensuite poursuivie sur les mois restant de mon stage, le temps que les documents jusqu'alors empruntés soient retournés par les lecteurs, et qu'il soient mis de côté pour que l'on puisse changer leur emplacement physique sur le logiciel informatique Nanook, ainsi que leur cotation et leur liseré.

³⁰Annexe 11

2.5) Réflexions sur des changements de l'organisation et de la présentation des Romans premières lectures

Qu'entend-on par « Romans premières lectures » ? Ce sont « Des petits livres qui aident l'enfant à l'apprentissage des lettres, des mots, de la lecture tout en gardant l'essentiel : le plaisir de lire et de découvrir des histoires ». Ce sont des petits romans à l'écriture adaptée et parfois illustrés, qui « participent à l'éveil et à la curiosité des apprentis lecteurs ».³¹ Concrètement, ce sont le plus souvent des livres à destination des CP et CE1.

État des lieux :

Certains livres ont deux cotes car ce rayon a changé de configuration plusieurs fois. Ils étaient auparavant mélangés aux autres romans jeunesse ce qui n'était pas pertinent car ils sont beaucoup plus fins et s'adressent à un public davantage débutant dans la lecture. Ils avaient une cote classique en bas du dos du livre ou figurait « R0 » (pour le niveau de lecture) et les trois premières lettres du nom de famille de l'auteur. Puis, ils ont été mis à part et rangés dans un ancien meuble à casiers pour CD, en facing. Une nouvelle cote a été collée en haut à droite de la couverture, avec écrit « PL » et les trois premières lettres du nom de famille de l'auteur. Le fait de les avoir rangés à part est un choix judicieux car les jeunes lecteurs l'identifient clairement. Le rayon fonctionne bien, les emprunts sont nombreux puisqu'on range des premières lectures tous les jours.

L'avantage du Facing, c'est qu'il permet aux plus jeunes de choisir un livre par la couverture, les illustrations qui donnent une idée sur l'histoire et qui les interpelle.

Problématique

Les problématiques actuelles sont surtout liées au mobilier qui n'est pas adéquat³² :

- La hauteur du meuble n'est pas adaptée car ses étagères ne sont pas accessibles aux plus jeunes lecteurs alors qu'ils sont le public cible.
- Les ouvrages ayant un grand format sont souvent rangés tout au fond des casiers ou en haut de l'étagère, ils manquent de visibilité.
- Il manque de la place pour y ranger tous les ouvrages correctement. Actuellement, les premières lectures en début d'alphabet sont rangées tout en haut du meuble, présentées par le dos, elles cachent la signalétique du rayon (le panneau où figure « Romans Première Lecture »).
- La cotation sur le dos des livres n'est pas lisible car les ouvrages sont très fins.

³¹Médiathèque Hélène Carrère d'Encausse. *Les « Premières Lectures » pour les 6/7 ans* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.mediathèque-carquefou.fr/pele-mele/375-les-premieres-lectures-pour-les-6-7-ans> [consulté le 13 août 2021].

³²Annexe 12

Propositions de changement :

La responsable de la collection des romans premières lectures préférerait qu'ils soient présentés par le dos pour que les jeunes lecteurs identifient mieux tous les tomes qui composent chaque série (Max et Lili, La Cabane magique...). C'est aussi mon avis, car avec un meuble bas composé de plusieurs étagères, le rangement serait plus aisé. On pourrait aussi placer les chevalets de présentation sur le dessus du meuble. Pour le moment ils sont placés tout en haut et cachent eux aussi la signalétique.

Dans l'ensemble des bibliothèques que j'ai visité, les premières lectures sont présentées par leur dos et les bibliothécaires m'ont expliqué que ce choix convenait parfaitement aux plus jeunes lecteurs et que le rangement était facile.

La présentation des ouvrages par le dos implique une cotation adaptée. Je propose de garder l'abréviation PL pour premières lectures, ainsi que les trois premières lettres du nom de famille de l'auteur si c'est un ouvrage ne faisant pas partie d'une série ou les trois premières lettres du titre de la série (le même système qui est appliqué aux bandes-dessinées). Je conseillerais cependant de changer l'emplacement de la cote. Il serait pratique de la placer en haut à gauche de la première de couverture. Lorsque l'on recherche un ouvrage, il nous suffit alors de faire pivoter le livre vers le bas, ce qui nous permet de lire la cotation. Pour la signalétique, je propose d'ajouter des serres-livres sur lesquels on peut faire figurer chaque lettre de l'alphabet pour cibler les ouvrages plus facilement.

3) Participation aux tâches quotidiennes

Lors de mon arrivée à la médiathèque de Pontcharra le 1^{er} avril 2021, les mesures sanitaires liées à la pandémie de Covid-19 étaient toujours en vigueur. Nous devions donc faire respecter les règles de visite établies par la médiathèque jusqu'à mi-juin, à savoir : une jauge de 30 personnes maximum contrôlée à l'aide de contremarques, le port du masque et la désinfection des mains obligatoires, le dépôt des documents pour retour sur un chariot placé dans l'entrée. Les documents étaient ensuite passés en retour, désinfectés et disposés par collections sur des chariots dans l'attente du rangement.

Mes tâches quotidiennes comprenaient des permanences à l'accueil pour les opérations de prêt / retour. Celles-ci sont partagées entre tous les agents de Pontcharra selon un planning hebdomadaire défini par la responsable de la médiathèque de façon à ce que chacun alterne entre travail en interne et service auprès des usagers.³³ Ce sont des permanences d'une heure et demi ou deux heures par équipe de deux. J'ai participé quotidiennement au rangement des ouvrages dans les rayons, lors des retours, du vidage de la boîte de retour externe et de la réception des caisses de la navette. J'ai aussi aidé à traiter les réservations quotidiennes des ouvrages, à leur conditionnement pour la navette et j'ai effectué un peu d'équipement des documents dans le cadre de mes missions. On m'a aussi initiée aux tâches techniques de catalogage et de récolement. J'ai donc pu utiliser diverses fonctionnalités du SIGB Nanook.

4) Acquis professionnels du stage et du Master

Mon stage de cinq mois à la médiathèque de Pontcharra m'a permis d'avoir une première expérience du métier de bibliothécaire. J'ai pu en découvrir tous les aspects après en avoir reçu un enseignement essentiellement théorique et qui n'était pas spécialisé dans les bibliothèques de lecture publique. Par exemple, j'ai pu me familiariser avec l'outil professionnel qu'est le SIGB (Système intégré de gestion de bibliothèque).

Les interactions quotidiennes que j'ai pu avoir avec les usagers ont renforcées mes compétences d'accueil et ma réactivité pour informer et conseiller. Travailler en binôme avec chaque bibliothécaire, que ce soit au service public ou lors des entretiens a développé mon expérience quant au travail en équipe.

J'ai eu l'occasion d'avoir un aperçu du fonctionnement d'un grand réseau de bibliothèques et la complexité d'une telle organisation. J'ai eu la chance d'être en immersion dans une médiathèque à double fonction (médiathèque intercommunale et tête de réseau).

Dans le cadre de mes missions, j'ai été amenée à visiter de nombreuses bibliothèques du réseau. J'ai de ce fait rencontré de nombreux bibliothécaires et bénévoles qui m'ont fait visiter leurs établissements et qui m'ont partagé leur expérience, ce qui a été très enrichissant. J'ai pu me rendre compte de la diversité du réseau du

³³Annexe 13

Grésivaudan qui englobe de toutes petites bibliothèques municipales ainsi que de grandes structures intercommunales.

Travailler plus précisément sur l'organisation et la présentation des collections et les enjeux contemporains qui y sont liés a été l'occasion d'en comprendre toute la complexité. Constituer un plan de classement qui permette de localiser précisément chaque document et qui reste accessible aux usagers en prenant en compte les contraintes d'espace et matérielles est une démarche très exigeante. J'ai aussi pu me pencher sur la question de la mutation des bibliothèques publiques qui se centrent davantage sur les relations humaines et le développement de nouveaux services sans toutefois mettre de côté les collections.

Durant ces deux années de Master, j'ai pu me former aux métiers du livre et de l'édition et plus particulièrement au métier de bibliothécaire. J'ai pu assister à de nombreux cours tenus par des professionnels du métier, ce qui a été très formateur et m'a permis d'acquérir une base solide de connaissances. L'enseignement que j'ai reçu et le stage ont confirmé et précisé mon projet professionnel qui est de travailler en bibliothèque de lecture publique. Accompagner les usagers au quotidien dans le monde de la culture me correspond et me plaît énormément. D'un point de vue plus personnel, cela m'a permis de prendre un peu plus confiance en moi et en mes compétences.

PARTIE 2 : MÉMOIRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE

1) Explication de la méthode de recherche

En ce qui concerne ma méthode de recherche, j'ai décidé de mener des entretiens semi-directifs auprès des bibliothécaires de la médiathèque de Pontcharra afin de recueillir leur expertise professionnelle.³⁴ Je ne disposais en effet que d'un regard extérieur et théorique sur l'organisation des collections qui ne me permettait pas d'apprécier l'ensemble des problématiques qui y étaient liées. De plus, ma présence quotidienne auprès des collections et du public se déroulant dans un temps imparti, leurs réponses me permettaient de gagner du temps pour ma recherche et l'élaboration des solutions à leur proposer.

Pour formaliser mes questions, j'ai tout d'abord pris des notes tout au long des mois d'avril, mai et juin sur les éléments qui m'interpellaient, en lien avec mes tâches quotidiennes, les interactions avec le public, des discussions avec les agents et des ressources bibliographiques. J'ai ensuite établi une liste de questions que j'ai organisées en plusieurs thématiques. Cette méthode me permettait également de dégager de nouveaux éléments de recherche. Les besoins de ma recherche nécessitaient une approche qualitative et non pas quantitative, j'ai donc préféré les questions ouvertes aux questions fermées afin d'obtenir les réponses les plus développées possible et ainsi le maximum d'informations.

1.1) Le déroulé des entretiens

Les entretiens ont duré entre 1h30 et 2h. Ils m'ont apporté beaucoup d'éléments de réponse et m'ont aidée à pousser ma réflexion plus loin, à me donner des orientations de recherches et de préconisations. J'ai énoncé mes questions et les bibliothécaires étaient assez libres dans leurs réponses, tout en restant naturellement dans le cadre du questionnaire sans trop s'en éloigner.

Les questionnaires comportaient beaucoup de questions qui s'éloignaient de mon sujet car au début du stage, celui-ci n'était pas aussi précis que maintenant et englobait d'autres problématiques. Cela a enrichi mon travail et m'a donné l'occasion de mieux connaître chaque membre de l'équipe et de comprendre les enjeux du réseau du Grésivaudan.

J'ai également mené deux entretiens avec deux agents de la médiathèque de Crolles pour avoir un aperçu de leur organisation. J'ai gardé le même modèle de questionnaire.

Cette deuxième partie s'appuiera donc sur les réponses des agents recueillies lors des entretiens, les discussions que j'ai pu avoir avec eux au quotidien, mes interactions avec les usagers, mes visites dans les

³⁴Annexe 14

bibliothèques du réseau et le dialogue que j'ai pu avoir avec les agents et les bénévoles, mes recherches documentaires et mes propres observations et réflexions.

2) Étude

2.1) L'accessibilité pour tous les publics

2.1.1) Les bibliothèques, un service aux publics

La notion de service public désigne « une mission remplie par l'administration ou sous sa responsabilité dans le but de satisfaire l'intérêt général »³⁵ Il s'inscrit dans un régime juridique bien précis et se caractérise par trois grands principes qui sont sa continuité, l'égalité pour y accéder et son adaptabilité ou mutabilité. Pour les bibliothèques, il s'agit de prestations de services qui répondent aux besoins des usagers en matière de culture.

L'État a fixé des objectifs précis pour garantir l'efficacité et l'amélioration continue de ces services. Ils sont répertoriés dans le référentiel Marianne. À l'origine intitulé « Charte Marianne », il a été mis en place en 2005 par Renaud Dutreil, ministre de la Fonction Publique et de la Réforme de l'État et Eric Woerth, secrétaire d'État à la Réforme de l'État. Il s'inspire des démarches qualités développées dans les entreprises privées dont l'objectif est de se démarquer de la concurrence en proposant des biens et des services de qualité.³⁶

Le référentiel Marianne « définit un ensemble de 19 engagements portant sur les modalités d'accueil des usagers dans les services publics. Il vise à apporter aux usagers d'un service public des garanties sur les conditions et la performance de leur accueil ».³⁷ Il s'applique à tous les établissements qui exercent un service public et qui relèvent d'une autorité administrative. Les agents de la fonction publique s'engagent à faciliter les démarches administratives, être attentifs et courtois aux demandes et réclamations des usagers, apporter des réponses compréhensibles et rapides, interagir avec les usagers pour améliorer leur accueil. Pour obtenir le Label Marianne, l'établissement est soumis à une évaluation externe qui valide le respect des engagements, sous l'autorité du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP).

³⁵Cnfpt, Centre National de la Fonction Publique Territoriale, 21 avril 2020. *La notion de service public* [en ligne]. Disponible sur : <https://encyclopedie.wikiterritorial.cnfpt.fr/xwiki/bin/view/fiches/Lanotiondeservicepublic/> [consulté le 22 août 2021].

³⁶AFNOR, Association française de normalisation, 16 octobre 2017. *Le référentiel Marianne : historique* [en ligne]. Disponible sur : <https://bivi.afnor.org/notice-details/le-referentiel-marianne-historique/1309309> [consulté le 12 août 2021].

³⁷Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, juin 2013. *Référentiel Marianne* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjR7uOUgMTyAhW3gP0HHZPzA3QQFnoECACQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.culture.gouv.fr%2FMedia%2FRegions%2FDac-Martinique%2FFiles%2FEn-pratique%2FReferentiel-Marianne&usg=AOvVaw1ZEEfBDgfFcG2LwC-i0JZg> [consulté le 22 août 2021].

2.1.2) La signalétique

Selon Marielle de Miribel : « La signalétique en bibliothèque est au carrefour de trois notions importantes : l'aménagement de l'espace, l'orientation des publics et l'image de la bibliothèque. Celle-ci cumule aujourd'hui les fonctions parfois antithétiques de lieu social, lieu culturel et lieu institutionnel. Par ailleurs, la signalétique pour être efficace doit être visible, lisible et intelligible ».³⁸ Elle est un premier dialogue entre les bibliothécaires qui l'ont créée et les usagers qui vont la consulter lors de leur visite.

Comme le détaille Marielle de Miribel, la signalétique a plusieurs fonctions :

- orienter
- informer
- identifier

Avant même d'entrer dans la bibliothèque, les usagers ont besoin d'informations pour trouver l'établissement. C'est la signalétique extérieure. Elle se caractérise par des panneaux directionnels placés stratégiquement dans la ville pour indiquer sa localisation et par une plaque fixée sur la façade ou un totem où on peut y lire le nom de l'établissement.

En dehors des collections, la signalétique (informatrice et directionnelle) interne doit pouvoir répondre dans un premier temps à un grand nombre de questions que les lecteurs sont susceptibles de se poser et de poser aux bibliothécaires. Des supports d'information doivent les renseigner sur l'organisation des espaces principaux (accueil ou banque de prêt, collections) les horaires, les tarifs, les règles de prêt, les contacts, les actions culturelles et l'éventail des services complémentaires sur place (photocopieuse, poste informatique, sanitaires). Ces informations sont généralement répertoriées dans le guide du lecteur. La signalétique est un outil qui rend les usagers autonomes, faire appel au bibliothécaire est le niveau suivant de résolution. Cela permet aux agents de s'investir dans des tâches « à forte valeur ajoutée : accueil, renseignement spécialisé, médiation, action culturelle »³⁹.

La signalétique oriente les usagers d'un point à un autre dans le but de répondre à leurs besoins documentaires. Pour ce faire, les bibliothécaires suivent la « logique de l'arborescence » qui désigne la succession des étapes et les champs de plus en plus précis qui mènent jusqu'à un document, pour guider l'utilisateur du général au particulier. Elle se décline donc en plusieurs niveaux : les espaces qui donnent une idée des collections présentes dans un périmètre déterminé, les rayonnages qui renseignent sur les centres d'intérêt et la cotation qui identifie

³⁸DE MIRIBEL, Marielle, 1998. La signalétique en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France*. n°4, p. 84-95.

Disponible sur : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012>. [consulté le 22 août 2021].

³⁹DUMAS, Chloé 2017. Faire évoluer les espaces pour aménager les horaires d'ouverture. In : SOULAS, Christine, Villeurbanne : Presses de l'enssib, p. 53-60.

précisément le document. La signalétique est pensée pour permettre à l'utilisateur d'effectuer son cheminement simplement lors de sa visite en bibliothèque.

Marielle de Miribel identifie deux types d'utilisateurs : « Certains utilisateurs ne font que passer, et règlent, ou désirent régler, rapidement les transactions de prêt ou de communication des ouvrages ». Un lecteur qui a noté le titre, le nom de l'auteur, l'emplacement et la cote à partir du catalogue en ligne va pouvoir trouver le document très rapidement si la signalétique est construite correctement. « D'autres viennent sans but précis et flânent au gré de leur inspiration d'un rayonnage à l'autre. D'autres encore s'installent pour la journée entière aux places assises convoitées, celles à proximité des périodiques ou des baies vitrées ».⁴⁰ La deuxième catégorie de lecteurs qui ont le temps de flâner dans les rayons et n'ont pas d'ouvrage précis en tête pourront se permettre de se perdre dans les rayons pour favoriser la découverte puisque la signalétique est là pour leur rappeler où ils se trouvent. Ces comportements ne sont évidemment pas les seuls possibles, ils diffèrent énormément en fonction de la personnalité, de l'activité, de l'état d'esprit de chacun et sont souvent hybrides.

2.1.3) La signalétique comme outil du conseil

L'agencement de l'espace et la mise en valeur des collections aident au conseil « actif »⁴¹. Les bibliothécaires ont pour mission de favoriser l'autonomie des utilisateurs. Leur donner les clés pour qu'ils puissent effectuer leurs recherches documentaires par eux-mêmes et qu'ils soient capables de trouver les documents qui leur conviennent. Les collections sont le cœur de la bibliothèque mais elles ne se suffisent pas à elles-mêmes, il est nécessaire d'en expliquer les contenus, dans les rayons, et dans l'espace. Lorsqu'un utilisateur demande de l'aide à un bibliothécaire, ce dernier va dans un premier temps lui expliquer comment effectuer sa recherche. Il va par exemple l'accompagner dans les rayons et lui expliquer la signification de la signalétique ou l'orienter vers un poste informatique de consultation du catalogue pour qu'il s'approprie l'outil et les collections, qu'il comprenne la façon dont tout cela s'articule. Le bibliothécaire va le guider tout en favorisant son autonomie.

La seconde forme est le conseil « passif »⁴². C'est une interaction indirecte entre le bibliothécaire et l'utilisateur. Certaines collections vont davantage être mises en valeur en ayant une place de choix sur des tables de présentation, des chevalets ou autres présentoirs sur les étagères. C'est très utile pour faire découvrir les nouveautés ou mettre l'accent sur une sélection thématique. Cette forme de conseil s'adresse à tous les utilisateurs et trouve écho auprès de certains et pas d'autres (le choix est déjà fait pour eux).

⁴⁰DE MIRIBEL, Marielle, 1998. La signalétique en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France*. N° 4, p. 84-95.

Disponible sur : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012> [consulté le 22 août 2021].

⁴¹DAYRE, Jérôme, 2017. Emmener l'accueil plus loin, conseiller. In : COURTY, Héroïse. *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe* [en ligne]. Disponible sur : *Développer l'accueil en bibliothèque - Emmener l'accueil plus loin, conseiller* - Presses de l'enssib (openedition.org) [consulté le 12 août 2021].

⁴²*Ibid.*

Ces installations sont complétées par des éléments de signalétique encore plus précis tels que des étiquettes « nouveautés » ou des logos « coup de cœur » collés directement sur la couverture des ouvrages. Il existe aussi une pratique très répandue dans les librairies qu'on peut retrouver en bibliothèque : la rédaction de notules, qui consiste à partager son avis sur un livre à travers une petite note manuscrite placée dans celui-ci. Elle peut en quelque sorte compléter la discussion avec le bibliothécaire et même s'avérer participative si c'est un lecteur qui la rédige. Il appartient aux usagers de se saisir de ces outils, de se laisser guider ou non. Cela peut même créer du confort pour les lecteurs qui ne souhaitent pas ou n'osent pas demander conseil directement.

2.1.4) La correspondance de la signalétique physique et du catalogue en ligne

La compréhension des codes de la bibliothèque passe également par l'appropriation du catalogue par l'utilisateur. Il est alors essentiel que la signalétique physique mise en place dans la bibliothèque corresponde à la signalétique informatique précisée dans la notice des documents. L'exemplarisation d'un document dans le SIGB de la bibliothèque est effectué en amont par les bibliothécaires, lors du catalogage. Les informations contenues dans la notice correspondent au plan de classement décidé par la bibliothèque.

Lorsqu'un lecteur consulte le catalogue en ligne d'une bibliothèque ou d'un réseau de bibliothèques, il peut se faire une idée du contenu du document et a accès aux informations clés de ce dernier qui lui permettront de le retrouver facilement sur place.

C'est un cheminement simplifié, remplir tous les champs de la notice des documents avec précision permet l'autonomie des usagers qui pourront facilement s'orienter seuls et trouver précisément un document, mais garantit également l'efficacité, la réactivité des bibliothécaires dans leur recherche documentaire et pour répondre aux demandes en tout genre, lorsqu'ils ne sont pas spécialistes de la collection en question.

2.1.5) Les normes d'accessibilité et la signalétique obligatoire

Les réglementations en vigueur donnent un cadre pour la prévention incendie et l'accessibilité de tous les publics. La bibliothèque est un ERP de type S et de 5^e catégorie, c'est-à-dire avec une capacité d'accueil inférieure au seuil dépendant du type d'établissement.⁴³

Les établissements recevant du public sont soumis à des normes d'accessibilité. Ces dernières « doivent permettre aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout

⁴³LAROCHE, Ann-Sarah, 2019. Bâtiments et sécurité des bibliothèques concevoir, construire, rénover, gérer [Cours diaporama]. Blagnac : Médialudo Odysseus.

type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...). Les conditions d'accès doivent être les mêmes que pour les personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente »⁴⁴. Les mesures de prévention incendie exigent une signalétique claire permettant d'identifier immédiatement les issues ordinaires et de secours, le plan d'évacuation des locaux, les numéros des services de secours, le nom des personnes chargées de conduire les opérations d'évacuation, les extincteurs visibles et accessibles.

En bibliothèque, chaque usager doit pouvoir cheminer aisément dans le bâtiment. Les allées de circulation ne doivent pas être encombrées et respecter une largeur adaptée d'1m40 et il est recommandé d'installer des rayonnages d'1m50 maximum. Ce sont des contraintes importantes à prendre en compte pour l'aménagement de l'espace et des collections.

⁴⁴Direction de l'information légale et administrative, 21 mai 2019. *Obligation d'accessibilité des ERP aux personnes handicapées* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F32873> [consulté le 12 août 2021].


2.2) Analyse de la cotation et de la signalétique à Pontcharra

J'ai décidé de répertorier la cotation et la signalétique mises en place à Pontcharra pour en soulever les points positifs, les points à améliorer et faire part de mes préconisations.

Les éléments à changer ou améliorer sont ici facilement réalisables par les bibliothécaires et nécessitent un investissement financier raisonnable. C'est ce que Nicolas Beudon appelle le niveau d'intervention « micro », c'est-à-dire les éléments documentaires maîtrisés par les professionnels des bibliothèques⁴⁵.

2.2.1) Tableau par collections

- **Pôles documentaires**

| Collection | Liseré | Fond | Cotation | Exemple |
|--|----------|------------------|---|--|
| Pôle Documentaire Arts | Violet | Blanc (adulte) | Classe de la classification Dewey simplifiée |  |
| Pôle Documentaire Côté Jardin | Vert | ou | + Trois premières lettres du nom de famille de l'auteur | |
| Pôle Documentaire Côté Maison | Jaune | Jaune (jeunesse) | En bas du dos du livre | |
| Pôle Documentaire Côté Famille | Bordeaux | | | |
| Pôle Documentaire Langue et littérature | Rose | | | |
| Pôle Documentaire Pays et civilisations | Orange | | | |
| Pôle Documentaire Penser le monde | Bleu | | | |
| Pôle Documentaire Santé – Bien-être | Blanc | | | |
| Pôle Documentaire Sciences et techniques | Rouge | | | |

Signalétique

⁴⁵BEUDON, Nicolas, 24 juin 2020. *Au-delà du troisième lieu : repenser la bibliothèque en tant qu'espace* [en ligne]. Disponible sur : <https://nicolas-beudon.com/2020/06/24/bibliomedia/> [consulté le 12 août 2021].

La collection est signalée par des bandes de papier plastifiées placées sur des panneaux rectangulaires accrochés tout en haut des étagères. On peut y lire le nom du pôle documentaire écrit en noir sur un fond de la couleur correspondante.

Simplification de la cotation décimale de Dewey

Comme évoqué précédemment, les documentaires sont répartis en plusieurs pôles thématiques s'inspirant des classements utilisés en librairie pour s'adapter aux modes de recherche des lecteurs, pour que ces derniers retrouvent des repères familiers. Les bibliothécaires ont cherché à donner des informations qui accompagnent la cotation Dewey et qui traduisent le langage numérique en langage naturel. La cotation Dewey permet une classification précise des connaissances et une identification efficace des documents. Elle harmonise les pratiques de classification au niveau international, mais n'est pas parlante pour la grande majorité des lecteurs.

La division des classes de la Dewey s'accompagne d'une normalisation de la façon de signaler les documentaires avec des petites tablettes sur lesquelles sont écrits les centres d'intérêt (la subdivision en thématiques encore plus précises) et d'un code couleur qui simplifie, égaye et rend la collection vivante. Elle rend les recherches plus ludiques et pratiques pour les usagers et la gestion des documents plus efficace pour les bibliothécaires.

L'association des couleurs à la cotation Dewey pour en faciliter sa compréhension est une stratégie souvent utilisée dans les bibliothèques scolaires et les CDI. Il existe plusieurs outils pédagogiques comme les marguerites dont chaque pétale coloré correspond à une classe de la Dewey ou encore « Le toucan aux couleurs de la Dewey ».

Décloisonnement des documentaires

À Pontcharra, les documentaires adulte et jeunesse sont decloisonnés, c'est-à-dire qu'ils sont mélangés dans les mêmes rayons. Cela permet une meilleure transversalité des connaissances et une optimisation de l'espace. Mais ce ne sont pas les seuls avantages:

- Une meilleure transition entre les niveaux de lecture, des ouvrages très spécialisés côtoient des ouvrages de vulgarisation scientifique qui expliquent les éléments principaux à connaître sur un domaine de connaissance.
- Un parent est prescripteur de son enfant, lorsqu'il vient emprunter des documentaires adulte, il peut voir qu'il existe des documentaires jeunesse qui pourraient être intéressants, il les trouvera au même endroit, dans le même fonds, alors que s'ils étaient géographiquement séparés, il serait plus facilement passé à côté.

Pictogrammes

Certaines cotes du pôle documentaire « Santé – Bien-être » sont accompagnées d'un petit pictogramme qui donne une idée du thème de l'ouvrage.

On a ainsi :

- Une montagne pour les livres sur la montagne, l'alpinisme
- Une chaussure pour la randonnée
- Des skis pour le ski et les raquettes
- Un vélo pour le cyclotourisme

Ces petits dessins sont de couleurs différentes pour indiquer la zone géographique : rouge pour Rhône-Alpes et noir pour la France et l'Europe.

Cotation

D'autres cotes ont été unifiées pour les regrouper facilement, on a par exemple la cote « MYT » pour tous les documentaires sur la mythologie (sans distinction de nationalités) et « EMP » pour tous les documentaires de formation. Ce dernier centre d'intérêt gagnerait à être séparé en un « pôle emploi » plus identifiable.

Poésie / théâtre

Lors de mes permanences à l'accueil du public, plusieurs usagers m'ont demandé si il existait un rayon poésie car ils avaient fait le tour de la bibliothèque sans le trouver. En effet, le fonds est petit et placé dans un endroit étroit et peu lumineux. Ces collections rencontreraient plus facilement leur public si elles étaient plus visibles. Par exemple, lors du concours de poésie organisé par les deux MTR, la table de présentation sur ces ouvrages a rencontré un grand succès.

Projet de rangement pour les DVD Documentaires

Il y a une volonté de donner plus de visibilité aux DVD documentaires qui sont pour le moment intégrés aux documentaires imprimés. Ce rangement pose problème car les boîtiers des DVD sont de petits formats et se perdent facilement au milieu des livres de tous gabarits. Il serait judicieux de les ranger à part dans des petits rangements placés en début de classement de chaque pôle documentaire. Cela permettrait de les identifier plus facilement et de regrouper toute l'offre de DVD documentaires en un seul point par rayon, ce qui facilite la recherche ainsi que la découverte, suscite l'intérêt des lecteurs qui n'ont peut-être pas l'idée d'emprunter des DVD documentaires ou qui ne les voient pas au milieu des collections.

- **Bandes dessinées Adulte**

| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|------------|------|----------|---------|
|------------|------|----------|---------|

| | | | |
|------------------------------------|----------------|---|-----------|
| Pôle BD Humour | Rouge | BA pour Bande dessinée adulte + | BA AVE |
| Pôle BD Western | Gris | Les trois premières lettres du titre de la série | |
| Pôle BD Aventures Contemporaines | Blanc | ou | |
| Pôle BD Polars, Suspense, Thriller | Noir | | |
| Pôle BD Mondes Imaginaires | Vert | Les trois premières lettres du nom de famille de l'auteur (pour les « One-shot », c'est-à-dire les histoires complètes en un seul tome) | |
| Pôle BD Aventures Historiques | Bleu | | |
| Pôle BD Comics | Rouge et blanc | En haut à droite de la première de couverture | |

Agencement

Les bandes dessinées adulte sont installées dans une des alcôves de la bibliothèque (une pièce circulaire et ouverte), et sont rangées par genre. Pour chaque genre, les bandes dessinées one-shot (histoire en un seul volume) sont rangées en début de classement, par format croissant (les plus petits ouvrages devant).

Les comics sont intégrés à l'espace BD adulte, ce qui fonctionne très bien car ils visent le même public cible.


Signalétique

Chaque nom des Pôles BD est signalé par un petit panneau accroché sur le devant du meuble. Les bandes dessinées adulte sont rangées par ordre alphabétique et en facing, devant une intercalaire de la couleur de la cote, ce qui rend la signalétique cohérente et uniforme. Ce système donne une information supplémentaire à l'utilisateur qui peut l'orienter dans sa recherche documentaire et permet un conseil simplifié. Un classement par ordre alphabétique strict rend la découverte plus aléatoire puisque l'utilisateur n'a pas d'indications sur le genre de la BD.

Cependant, lorsque les BD sont empruntées, on voit l'intercalaire de couleur mais on ne distingue pas les autres BD rangées derrière. On pourrait leur préférer des intercalaires transparentes, tout en gardant une bande de couleur avec le titre de la série en haut. On retrouve cette idée à la bibliothèque du Touvet, ce qui permet une bonne visibilité des collections. Cela induit un investissement matériel et du temps de travail supplémentaire.

- **Bandes dessinées Jeunesse**

| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|------------|------|----------|---------|
|------------|------|----------|---------|

| | | | |
|------------------|-------|--|---|
| Pôle BD Jeunesse | Jaune | BE pour bande dessinée Enfant + Les trois premières lettres du titre de la série ou Les trois premières lettres du nom de famille de l'auteur (pour les « One-shot », c'est-à-dire les histoires complètes en un seul tome) En haut à droite de la première de couverture |  |
|------------------|-------|--|---|

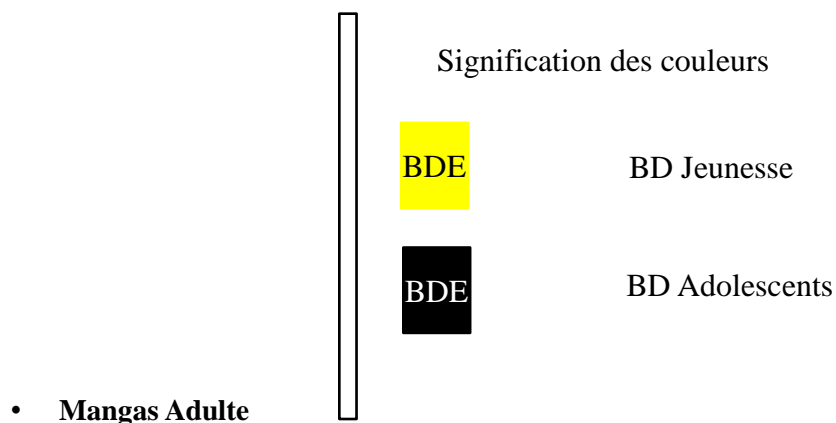
Signalétique

Les bandes dessinées jeunesse sont rangées dans des bacs de hauteur moyenne adaptés aux plus jeunes et par ordre alphabétique et en facing, devant une intercalaire jaune où figure en haut à droite une petite illustration extraite de l'ouvrage ainsi que le titre écrit en toutes lettres.

Les séries de BD petit format (des séries destinées aux plus jeunes lecteurs) sont toutes regroupées dans une tour mobile. C'est un rangement apprécié des enfants qui savent où chercher leurs séries préférées. Une pancarte reprenant une vignette et le nom de chaque BD permet de faire l'inventaire de toutes les séries rangées à cet endroit. Les BD one-shot ont été regroupées dans un bac, à l'entrée du rayon BD jeunesse, ce qui favorise énormément les emprunts (elles sont signalées par une petite vignette collée sur une intercalaire où on peut y lire « 1 BD 1 histoire »).

Signalétique BD adolescents

Les deux bibliothécaires responsables des collections BD jeunesse souhaitent ajouter une signalétique pour les BD destinées aux adolescents pour qu'ils puissent davantage s'appropriier le fonds et pour que le conseil soit plus précis. Je pense que ce changement devra s'accompagner d'un petit panneau explicatif pour la signification des couleurs :



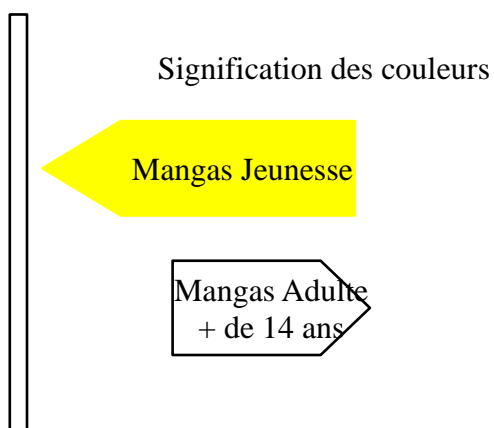
| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|------------|------|----------|---------|
|------------|------|----------|---------|

| | | | |
|-------------------------|-------|---|-----------|
| Pôle Manga Ado / Adulte | Blanc | MA pour Manga Adulte / Ado + Trois premières lettres du titre de la série En bas du dos du livre | MA OTA |
|-------------------------|-------|---|-----------|

Signalétique


J'ai constaté qu'il n'existait pas de signalétique informative pour expliquer le code couleur qui différencie les mangas adulte des mangas jeunesse. Durant mes permanences à l'accueil du public, j'ai constaté que cela entraînait des confusions. Les usagers ne savent pas que l'âge requis pour emprunter des documents adulte est fixé à 14 ans, ils ne s'en rendent compte qu'au moment du prêt, car il est interdit d'emprunter des documents adulte avec une carte enfant.

On pourrait ajouter l'affiche suivante, à fixer sur le côté des étagères, qui indique les mangas jeunesse à gauche et les mangas adulte à partir de 14 ans à droite. Il serait également possible d'accrocher deux panneaux en haut de chaque rayon avec les mêmes indications.



- **Mangas Jeunesse**


| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|------------|------|----------|---------|
|------------|------|----------|---------|

| | | | |
|---------------------|-------|---|---|
| Pôle Manga Jeunesse | Jaune | MJ pour Manga Jeunesse + Trois premières lettres du titre de la série En bas du dos du livre |  |
|---------------------|-------|---|---|

Mobilier

Une grille est placée dans la continuité des étagères pour y exposer des ouvrages. Seulement, il existe déjà des emplacements à nouveautés situés en haut des étagères. On pourrait remplacer cette grille par une troisième étagère, ce qui permettrait d'aérer davantage le fonds.


- **Romans Policier**

| Collection | Liseré | Fond | Cotation | Exemple |
|--|--------|----------------|--|--|
| Pôle Romans Policier, Suspense, Thriller | Rouge | Blanc (adulte) | RP pour Roman Policier + Trois premières lettres du nom de famille de l'auteur En bas du dos du livre |  |

Signalétique

Il n'existe aucune signalétique pour le rayon des romans policiers. Il faudrait donc reprendre la même signalétique que les autres romans : une bande de papier plastifiée placée sur un panneau rectangulaire accroché tout en haut d'une des étagères du fonds où l'on peut y lire « Romans Polar » écrit en noir sur un fond rouge.

- **Romans Science-Fiction**

| Collection | Liseré | Fond | Cotation | Exemple |
|---------------------------------------|--------|----------------|--|---|
| Pôle Romans SF, Fantasy, Fantastiques | Jaune | Blanc (adulte) | RS pour Romans Science-Fiction + Trois premières lettres du nom de famille de l'auteur En bas du dos du livre |  |

Signalétique

La collection est signalée par une bande de papier plastifiée placée sur un panneau rectangulaire accroché tout en haut d'une des étagères du fonds où l'on peut y lire « Romans Science-Fiction » écrit en noir sur un fond jaune.

- **Romans adulte**

| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|-------------------|----------------|--|--|
| Pôle roman adulte | Blanc (adulte) | R pour Roman + Trois premières lettres du nom de famille de l'auteur En bas du dos du livre | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> R LEG </div> |

Cotation

Comme dans la grande majorité des bibliothèques, les romans ne sont pas classés avec la cotation Dewey mais par ordre alphabétique du nom de famille de l'auteur. Le bibliothécaire responsable des romans souhaite cependant changer la cotation des recueils de nouvelles avec la lettre « N » au lieu de « R » car ce sont deux genres littéraires qu'il convient de différencier. Cela permettrait de les retrouver plus facilement lorsque les usagers les demande. Certains ouvrages conservent une petite étiquette « Vécu » sur leur dos qui signale les romans autobiographiques (cette vignette a été supprimée depuis par soucis d'harmonisation de la cotation avec les bibliothèques du réseau).

Logos


Il y a trois grilles de présentation dédiées à trois genres de romans très demandés signalés par des logos (« feel good », « romans terroir », « romans historiques »). Elles sont disposées autour d'un poteau dans l'espace romans adulte, ce qui optimise l'espace.

Signalétique des nouveautés

Les nouveautés romans adulte sont placées sur des présentoirs accrochés sur le côté d'un des rayons sous un panneau ou figure « Nouveautés ». Cependant, ces ouvrages sont empruntés très rapidement. Pour éviter que les présentoirs soient vides, on pourrait préférer la formulation « Notre sélection » qui reste plus neutre et permet de les remplir avec d'autres ouvrages qui ne sont pas des nouveautés.

- **Romans gros caractères**


| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|------------|------|----------|---------|
|------------|------|----------|---------|

| | | | |
|--------------------------|----------------|--|---|
| Pôle Romans Large Vision | Blanc (adulte) | R pour roman + Trois premières lettres du nom de famille de l'auteur En bas su dos du livre |  |
|--------------------------|----------------|--|---|

Cotation

Le fait d'avoir gardé l'abréviation « R » pour romans et non pas « LV » pour large vision, comme cela est choisi dans certaines bibliothèques permet de bien les identifier, sans confusion pour les lecteurs (seule la taille de la police change). Ils se fondent parmi les autres romans car ils sont en plus situés en début d'alphabet (tous regroupés au même endroit pour visualiser l'offre de livres en gros caractères d'un seul coup d'œil).

- **Livres lus**

| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|-------------------|--|---|--|
| Pôle Livres Audio | Blanc (adulte) ou Jaune (jeunesse) | RP pour Roman Policier R pour roman R1 ou R2 pour les romans jeunesse + Trois premières lettres du nom de famille de l'auteur En bas du dos du livre |  |

Emplacement

Ils sont rangés en facing sur une étagère à casiers et séparés par genres : romans, policiers, jeunesse. Ils sont placés dans les rayons des romans, à un endroit espacé, en regard des grilles de présentation.

Signalétique

Ils sont signalés par deux feuilles de papier A4 où l'on peut lire « Livres lus, écoutez votre inspiration » accompagné d'illustrations.

Comme les feuilles sont scotchées sur une fenêtre, on ne distingue pas très bien ce qui y est écrit. Pour harmoniser la signalétique, on pourrait leur préférer une bande de papier plastifiée placée sur un panneau rectangulaire où l'on peut y lire « Livres lus » écrit en noir sur un fond blanc.

Ce fonds est en pleine construction. Pour susciter l'intérêt des lecteurs, il serait judicieux de leur suggérer des idées d'utilisation. À la médiathèque de Goncelin, les livres lus sont signalés par une affiche où l'on peut y lire : « Livres

audio. Quand les écouter ? Avant de dormir ! Pour me reposer les yeux...et bercer mes oreilles ! Quand j'épluche mes patates... En voiture ! ». Cette communication ludique interpelle et invite à la découverte.

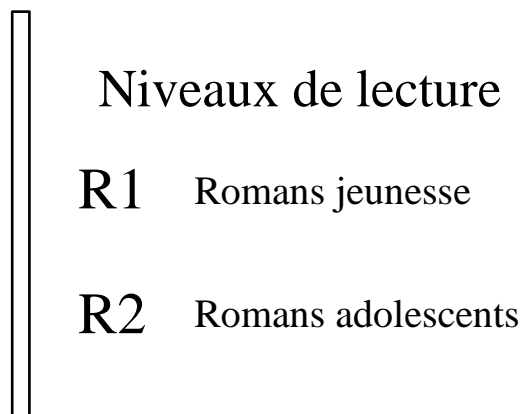
- **Romans jeunesse et adolescents**

| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|----------------------|-------|---|-----------|
| Pôle Romans Jeunesse | Blanc | R pour Roman suivi du numéro 1 ou 2 pour indiquer le niveau de lecture (collège ou lycée) + Trois premières lettres du nom de famille de l'auteur En bas du dos du livre | R1 BAR |

Cotation


Le niveau de lecture est précisé sur la cote par R1 (pour le collège) et R2 (pour le lycée). On y trouve aussi des petits pictogrammes en noir et blanc représentant chacun une image simple qui renseigne sur les différentes thématiques (les mondes imaginaires, l'aventure, la vie, la nature et les animaux, les policiers, l'humour). Pour une raison d'harmonisation dans le réseau, il avait été décidé à un moment donné de les supprimer et de ne plus les utiliser, ce qui fait que certains romans les ont encore et que d'autres ne les ont pas. C'est dommage car les bibliothécaires non responsables de la collection s'appuient souvent dessus pour conseiller les lecteurs.

Je trouverai utile d'explicitier les pictogrammes et les deux niveaux de lecture par le biais de petits panneaux récapitulatifs pour favoriser l'autonomie des lecteurs.



- **Albums jeunesse**

| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|------------|------|----------|---------|
|------------|------|----------|---------|

| | | | |
|------------------------------------|-------|---|---|
| Pôle Albums Jeunesse : | | Première lettre du nom de famille de l'auteur |  |
| 0-3 ans | Jaune | | |
| 4-6 ans | Rouge | | |
| 7 ans et plus (intergénérationnel) | Bleu | En haut à droite de la première de couverture | |
| Contes illustrés | Blanc | | |

Signalétique

Deux affiches A3 accrochées sur les grilles de présentation expliquent la signification des couleurs correspondantes aux niveaux de lecture.


Lors d'une discussion avec une maman, elle déclarait être très satisfaite de la présentation des albums jeunesse car elle lui permettait de bien identifier les albums adaptés aux âges de ses enfants. Les bacs bas sont facilement accessibles aux enfants et leur laissent donc une autonomie dans leur choix. Aussi, elle m'expliquait que le fait de mélanger tous les ouvrages permettait aux enfants de découvrir des illustrations, des sujets, des thématiques qui leur plaisent alors qu'elle même n'aurait pas forcément emprunté ces ouvrages.

Cependant, lors de la recherche de thèmes précis (la séparation, la jalousie, l'aventure, l'amour, les sentiments...), elle ne savait pas trop comment trouver les albums adaptés (aucun rangement thématique, à part lors de la mise en valeur ponctuelle d'ouvrages). J'ai pu lui expliquer que cette requête pouvait se faire auprès des bibliothécaires présents à la banque de prêt via le logiciel de la bibliothèque ou via le site internet des bibliothèques du Grésivaudan en entrant la thématique recherchée dans le moteur de recherche.

La signalétique générale du rayon n'est pas homogène puisqu'il existe des stickers collés sur les meubles contenant les albums aux lettres A, B et C mais pas sur les autres casiers (on repère donc les lettres de l'alphabet sur les couvertures des ouvrages). Il serait judicieux d'uniformiser ces vignettes pour chaque lettres de l'alphabet sur tous les casiers.

- **Cartonnés Petite Enfance**

| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|------------|------|----------|---------|
|------------|------|----------|---------|

| | | | |
|----------------------|------|--|---|
| Pôle Albums Jeunesse | Vert | Première lettre du nom de famille de l'auteur En haut à droite de la première de couverture |  |
|----------------------|------|--|---|


Signalétique

Les cartonnés petite enfance sont signalés par une petite affiche collée sur leur casier sur laquelle il est écrit « Albums Petite Enfance » accompagné de petites illustrations colorées.

Mobilier

Le mobilier est apprécié par la bibliothécaire responsable de ces collections. La hauteur est adaptée à la taille des plus petits et les bords arrondis leur permettent de s'y accrocher facilement pour accéder aux livres rangés dans les bacs ou dans les casiers en dessous. On y trouve également les documentaires petite enfance et les comptines. Cependant, elle préférerait un mobilier plus neutre concernant les couleurs.

- **Comptines**


| Collection | Cotation | Exemple |
|----------------------|---|---|
| Pôle Albums Jeunesse | Vignette « Comptines » En haut à droite de la première de couverture |  |

Signalétique

Les comptines sont signalées par une petite affiche collée sur leur casier sur laquelle il est écrit « Comptines », accompagné de petites illustrations colorées. On identifie bien le contenu de l'ouvrage en un clin d'œil.

- **Documentaires Petite Enfance**


| Collection | Cotation | Exemple |
|------------|----------|---------|
|------------|----------|---------|

| | | |
|-----------------------------|--|---|
| Pôle Premiers Documentaires | Liseré de la couleur correspondante aux pôles documentaires adulte / jeunesse (expliqués au début de la partie) En haut du dos du livre |  |
|-----------------------------|--|---|

Signalétique

Les documentaires petite enfance sont signalés par une petite affiche collée sur leur casier sur laquelle il est écrit « Petits documentaires », accompagné de petites illustrations colorées.

- **Contes**

| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|-------------|-------|---|---|
| Pôle Contes | Blanc | C pour Contes + Trois premières lettres du nom de famille de l'auteur En bas du dos du livre |  |

Signalétique

Il n'existe aucune signalétique pour le rayon des contes, ce qui le rend difficilement identifiable pour les usagers. Il serait possible d'ajouter la même signalétique que pour les autres collections (une bande de papier plastifiée placée sur un panneau rectangulaire accroché tout en haut d'une des étagères du fonds où l'on peut y lire « Contes » écrit en noir sur un fond blanc).

Les contes ont tous des formats différents, ce qui rend le rangement difficile car les grands formats dépassent souvent des rayonnages tandis que les petits formats sont peu visibles. J'en ai très peu rangé durant mes cinq mois de stage.


La bibliothécaire responsable des contes m'a confié qu'ils seraient davantage mis en valeur et accessibles présentés en facing dans des casiers bas comme ceux des albums. Cela permettrait aux usagers d'avoir un aperçu des illustrations et du contenu. Cela implique un changement dans l'agencement des collections, un investissement dans un nouveau mobilier et une nouvelle cotation (on pourrait utiliser celle des contes illustrés).

- **Premières Lectures**

PL
PIC

| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|----------------------|-------|--|---------|
| Pôle Romans Jeunesse | Blanc | PL pour Premières Lectures + Trois premières lettre du nom de famille de l'auteur En haut à droite de la première de couverture | |

- **Livres jeux**

| Collection | Cotation | Exemple |
|----------------------|---|--|
| Pôle Albums Jeunesse | Vignette « Jeux Bouquine » En haut à droite de la première de couverture |  |

Signalétique

Ils sont rangés dans un meuble à quatre casiers qui comprennent également le fonds documentaire sur les jeux-vidéos. Ils sont signalés par des étiquettes discrètes collées sur le casier.

- **Livres CD Jeunesse**

LCD
TUA

| Collection | Cotation | Exemple |
|------------|----------|---------|
| | | |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| Pôle Livre – CD Jeunesse | LCD pour Livres CD + Trois premières lettres du nom de famille de l'auteur En bas du dos du livre | |
|--------------------------|--|--|

- **CD Adulte**

2 KEAN

| Collection | Fond | Liseré | Cotation | Exemple |
|--|-------|--------|---|---------------|
| Pôle CD Rock | Jaune | | Classe de la classification PCDM4 + | |
| Pôle CD Jazz | Bleu | | Trois premières lettres du nom de famille de l'artiste (ou du nom du groupe) | |
| Pôle CD Musique Classique | Blanc | | | |
| Pôle CD Chanson Francophone | Vert | | En haut à droite de la pochette | |
| Pôle CD Musique du Monde | Vert | | | |
| Pôle CD Musiques Films, Ambiance, Humour | Rouge | | | |
| Livres Documentaires | Blanc | Noir | Classe de la classification Dewey simplifiée + Trois premières lettre du nom de famille de l'auteur En bas du dos du livre | 791.43 BER |

Cotation

La classification des CD suit la PCDM4. Le mobilier est adapté aux CD, il possède une grande capacité de rangement, le fonds étant très important (aussi bien en largeur qu'en profondeur de l'offre).

La signalétique suit une logique en arborescence très détaillée tout en restant compréhensible :

- Le nom du genre de musique figure en haut de chaque étagère.
- Les numéros des classes de la PCDM4 sont inscrits et explicités sur le mobilier.
- De petites intercalaires précisent les subdivisions du système de cotation, le nom des artistes et leur nationalité.


Signalétique générale

La discothèque n'est pas signalée explicitement, il y a une table pour la présentation des DVD et des affiches qui interpellent mais ne renseignent pas sur les collections qui y sont rangées. On pourrait ajouter un panneau à l'entrée :

Discothèque

Musique et Cinéma


- **CD Jeunesse**

| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|-------------------------|--------|---|---|
| Pôle CD Musique Enfants | Orange | Classe de la classification PCDM4 + Trois premières lettres du nom de famille de l'artiste En haut à droite de la pochette |  |


Mobilier

Il est à la hauteur des enfants, ce qui est pratique pour ces derniers, ils ont très facilement accès aux documents. Il serait cependant très pratique d'avoir un meuble modulable pour le rangement (qui puisse monter et descendre), car leur hauteur n'est pas confortable pour les tâches de rangement quotidiennes.

- **DVD Adulte / DVD séries**

| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|-------------------------|----------------|--|---|
| Pôle DVD Fiction Adulte | Blanc (adulte) | Trois premières lettres du titre du film + Une indication sur le genre (animation, comédie, horreur...) En haut à droite de la jaquette |  |

- **DVD Jeunesse**

| Collection | Fond | Cotation | Exemple |
|---------------------------|-------|---|---|
| Pôle DVD Fiction Jeunesse | Jaune | Trois premières lettres du titre du film En haut à droite de la jaquette |  |

- **Kiosque**

| Collection | Cotation |
|-------------------------------------|--|
| Pôle Revues, Périodiques, Magazines | Pas de cotation, seulement le code-barres d'identification |

Agencement

Les revues, périodiques et magazines sont rassemblés dans une pièce à part, au fond de la médiathèque, à l'opposé de l'entrée et à proximité d'un bureau. Il existe trois tours de tailles différentes et une étagère pour les documents et les journaux adulte, deux tours et un meuble à plusieurs cases pour les documents jeunesse. Les tours possèdent des présentoirs amovibles permettant d'exposer les derniers numéros et de stocker les anciens dans la case située derrière. Chacune des tours rassemble sur ses quatre faces des documents ayant une thématique similaire (actualité, presse féminine, loisirs...). Le titre des revues est imprimé et collé sur le rebord des casiers.

La signalétique

Il n'existe aucune signalétique pour indiquer aux usagers que la pièce est réservée aux revues et périodiques et les inviter à y entrer. Certains usagers se demandent même si ils ont le droit. On y trouve également une photocopieuse et un poste informatique qui ne sont pas non plus signalés. Si on n'est pas familier de ces services, on passe facilement à côté. La pièce est aménagée de fauteuils bas et d'un canapé placés le long des murs, permettant de s'y installer pour lire. Les bibliothécaires trouvent ce mobilier usé et vieillissant.

Le mobilier actuel a été choisi pour sa modularité, rendant l'espace très facilement réorganisable lorsqu'on souhaite l'utiliser pour des actions culturelles. Les habitués s'y retrouvent bien, on enregistre de nombreuses revues en prêt, ils n'hésitent pas à faire le tour de la pièce une fois qu'il en ont pris connaissance. Les bibliothécaires avaient essayé de répartir les revues dans les collections mais cela n'avait pas convaincu les usagers. La

bibliothèque de St Ismier a réparti ses revues dans les secteurs jeunesse, adolescent et adulte, en raison de la configuration de leur bâtiment qui comprend un étage, les usagers s’y retrouvent.

Problématiques

Le système de casiers coulissants n’est peut-être pas accessible à tous et compréhensible par tous les usagers car cela demande un petit effort de leur part. Il existe d’autres mobiliers qui sont plus fonctionnels pour ces derniers. Par exemple, le modèle Foxis du fournisseur Demco possède un emplacement de présentation pour les derniers numéros, tandis que les anciens sont placés dans une case ouverte juste à côté. Certaines bibliothèques ont investis dans des meubles similaires aux tours de Pontcharra mais avec des portes vitrées.

À Crolles, l’espace Kiosque est placé sur la droite du hall d’entrée, face à de grandes baies vitrées, ce qui le rend très lumineux. Les tables et chaises neuves encouragent les usagers à s’y installer, la pièce est aérée.

Pour donner plus de visibilité à la pièce des périodiques, il serait judicieux d’ajouter un élément de signalétique au-dessus de la porte où on pourrait y lire « Kiosque » ou « Espace Presse ».

Kiosque

Espace Presse

2.2.2) Signalétique et catalogue

La correspondance de la signalétique physique et du catalogue à Pontcharra est déjà en vigueur et très précise, due à des exigences dans les pratiques documentaires lors du catalogage de chaque document dans le SIGB Nanook (les champs de la notice sont tous remplis en suivant le plan de classement).

Par exemple, un usager souhaite emprunter l’album « A/B » du groupe Kaleo. Lorsqu’il se rend sur le site internet des bibliothèques, il a à sa disposition des informations générales comme la maison de production, l’année de production, le genre de musique, mais il dispose également de données précises sur l’exemplaire présent dans sa bibliothèque telles que sa section (adulte ou jeunesse), son emplacement, sa cote, sa disponibilité (emprunté ou non), la date de retour et la fonctionnalité de réservation. Pour cet album, l’exemplaire n’est disponible qu’à Pontcharra, est classé en document adulte et pour le localiser, l’usager devra trouver l’emplacement « Pôle CD Rock - Jaune », puis la cote « 2 KAL ».

A/B
Kaleo

Titre(s):
A/B
No Good
Way Down We Go
Broken Bones
Glass House
Hot Blood
All The Pretty Girls
Automobile
Vor i Vaglaskógi
Save Yourself
I Can't Go On Without You
No Good
Way Down We Go
Broken Bones
Glass House
Hot Blood
All The Pretty Girls
Automobile
Vor i Vaglaskógi
Save Yourself
I Can't Go On Without You
Auteur(s): Kaleo
Editeur(s): Atlantic
Année: 2016
Centre(s): Coup de coeur
d'intérêt: Genre: Rock et variétés internationales
Sujet(s): Rock (musique)
[s.]



Evamlaïrac

Save Yourself
I Can't Go On Without You
Auteur(s): Kaleo
Editeur(s): Atlantic
Année: 2016
Centre(s): Coup de coeur
d'intérêt: Genre: Rock et variétés internationales
Sujet(s): Rock (musique)
[s.]

Exemplaires

| n° | Bibliothèque | Section | Emplacement | Cote | Disponibilité | Retour | Réserver |
|----|--|---------|----------------------|-------|---------------|--------|----------|
| 1 | Pontcharra Jean Pellerin Ajouter à mes bibs préférées | Adulte | Pôle CD Rock - Jaune | 2 KAL | En rayon | | |

(Capture d'écran de la notice d'un document, sur le site internet du réseau des bibliothèques du Grésivaudan).

2.2.3) Améliorations et changements généraux

La signalétique des collections de la médiathèque est pratique et efficace pour les agents tout en restant compréhensible pour les usagers en conjuguant langage professionnel, langage naturel et codes couleur. Pourtant, elle pourrait être davantage mise en valeur et complétée par des panneaux explicatifs. De plus, certains éléments de signalétique sont manquants.

Signalétique directionnelle

Concernant la signalétique directionnelle qui guide les lecteurs à travers la bibliothèque, il existe une feuille A3 affichée sur un poteau dans l'espace jeunesse pour indiquer plusieurs collections dans ce secteur. Je trouve que l'emplacement est bien choisi mais que le support gagnerait à être plus imposant. Les agents de Pontcharra ont récemment constitué un groupe « bricolage » pour fabriquer des éléments pour les actions

culturelles, la création de la signalétique directionnelle pourrait constituer l'un de leur projet. Ils pourraient même impliquer les usagers et initier une démarche participative. Par exemple, à Saint Hilaire du Touvet, des panneaux directionnels en bois peint ont été créés par des bénévoles et habitants du village pour indiquer les différents rayons.⁴⁶

Cette absence de signalétique directionnelle peut s'expliquer par le fait qu'elle n'a pas été pensée à la construction du bâtiment, que la médiathèque est une structure moyenne qui reste à échelle humaine et que les collections sont disposées sur un seul grand plateau sur un même niveau, que les collections ne cessent d'évoluer et sont souvent déplacées lors de réaménagements décidés par les différentes directions. Mais aussi par soucis de modularité des collections afin de libérer les espaces pour les actions culturelles.

Signalétique des services complémentaires

La bibliothèque de Pontcharra propose d'autres services utiles au quotidien des usagers tels qu'une photocopieuse, un poste informatique en libre accès situés dans la salle des périodiques et un accès Wi-Fi gratuit. Cependant, il n'existe aucune signalétique pour signaler leur présence. Les usagers peuvent donc passer à côté de ces possibilités. Il serait judicieux d'indiquer ces éléments à l'accueil, par des affiches.

2.2.4) La médiation des collections

La mise en valeur des collections se fait par plusieurs moyens, on trouve dans les rayons :

- Des chevalets de présentation en plastique transparent, posés sur les étagères ou accrochés sur les côtés des rayons.
- Des grilles de présentation où on peut y accrocher des chevalets mais aussi des affiches.
- Des étagères transparentes composées de plusieurs petits présentoirs pour y exposer les nouveautés CD et DVD.
- Des tables de présentation (tables de jardin, tables hautes et basses) qui permettent de présenter différents médiums autour d'une même thématique⁴⁷
- Des étagères qui comprennent un emplacement adapté pour une présentation en facing.

Concernant la communication visuelle sur les ouvrages, la médiathèque possède son propre logo « coup de cœur » et une gamme variée de vignettes pour les nouveautés qui sont créées par la bibliothécaire chargée de l'équipement des documents. Elles changent chaque mois et sont personnalisées en fonction de la saison. Cela

⁴⁶Annexe 15

⁴⁷Annexe 16

fonctionne très bien auprès du public car ils sont nombreux à se référer à ces petits autocollants. Ils pourraient cependant être collés à des endroits plus stratégiques pour ne pas dénaturer le design créé par l'illustrateur.⁴⁸

2.2.5) La communication à Pontcharra

Pour promouvoir leurs actions culturelles, les agents de la bibliothèque sont en charge de créer leurs propres affiches et flyers qui sont ensuite affichés à plusieurs points stratégiques de la bibliothèque, là où elles seront le plus susceptible d'être vues par l'ensemble des usagers.

À titre d'exemple, la communication autour de l'événement street art s'est construite autour d'une table de présentation rassemblant des documents de tous supports, d'une affiche et de flyers à distribuer à l'accueil. En ce moment, comme les « Racontines » (des histoires contées pour les 0-3 ans) vont reprendre en septembre, la bibliothécaire responsable a commencé sa campagne de communication en avance pour en informer les usagers et favoriser les inscriptions. Elle a placé des affiches à proximité des collections petite enfance et au-dessus de la banque de prêt, et a mis des flyers à distribuer aux parents au moment de leurs emprunts. Chaque communication physique s'accompagne d'une communication numérique sur le site de la bibliothèque et son compte Facebook.

Les deux MTR ont un système de marque-pages à distribuer aux lecteurs lors de l'emprunt des documents pour les informer de la date de retour des ouvrages, les règles de prêts, les horaires mais aussi les actions culturelles du moment. Ils respectent une charte graphique commune aux deux médiathèques (logos, mise page, couleurs) et s'adaptent aux actualités de chacune.⁴⁹

2.2.6) Alternative au plan d'implantation des collections

J'ai décidé d'illustrer mes propositions de changement dans l'agencement des collections à travers un plan⁵⁰ qui vise à résoudre des problématiques évoquées plusieurs fois lors des entretiens.

2.2.6.1) La banque de prêt/retour

L'emplacement actuel de la banque de prêt n'est pas idéal. Lorsqu'un usager entre dans la médiathèque, il arrive directement sur les tables de présentation thématiques, il est obligé de tourner la tête vers la gauche pour trouver la banque de prêt. Je propose donc de la déplacer en face de l'entrée. Cela permettrait un accueil direct des

⁴⁸Annexe 17

⁴⁹Annexe 18

⁵⁰Annexe 19

usagers qui se dirigeraient alors vers les agents sans se poser de questions. De plus, cet emplacement central rapprocherait les agents des collections et inviterait les usagers à les solliciter davantage car ils seraient placés dans le passage et non plus dans un coin de la bibliothèque. Cela assurerait un premier contact réussi et agréable.

On peut compléter ce changement avec une enseigne sur laquelle on pourrait lire « Accueil » écrit en toutes lettres, qui serait fixée sur le meuble (il n'existe actuellement aucune signalétique pour l'identifier).

Cela supprimerait les grandes tables de présentation centrales qui pourraient être remplacées par des points nouveautés avec un mobilier en îlots et à étages permettant le facing.

2.2.6.2) *L'espace adolescents et romans science-fiction*

Les romans jeunesse et adolescents sont actuellement placés vers la banque de prêt, ce qui ne favorise pas la tranquillité de ce public qui apprécie plutôt les endroits plus à l'écart. Il existait auparavant une proximité entre les romans jeunesse et adolescents et les romans science-fiction et polar. Plusieurs bibliothécaires ont constaté que cette articulation permettait de multiplier les emprunts. Je propose donc de rétablir cette proximité.

2.2.6.3) *Les romans polar*

Je propose de déplacer les romans polar un peu plus près des romans science-fiction, à la place des pôles documentaires « Arts » et « Langue et littérature ». Les documentaires seront placés sur les côtés du large couloir menant à la discothèque, devant les vitres, ce qui leur donnera une meilleure visibilité et plus de lumière.

2.2.6.4) *L'espace tout-petits*

Il manque un espace confortable et identifié pour les tout-petits. Comme l'explique Alix Le Gall, bien accueillir ce public, c'est « lui réserver et lui aménager un espace spécifique, adapté à sa taille, ses mouvements, son agilité – en un mot ses usages des livres et des lieux ».⁵¹ Selon elle, un espace adapté comprend des bacs de rangement bas dans lesquels les ouvrages sont à la portée des enfants et qui permettent l'éveil et la découverte, un sol amortissant ou aménagé de tapis pour qu'ils puissent se déplacer au sol confortablement et des assises à partager avec leurs parents, tout cela dans des tons clairs et chaleureux.

⁵¹LE GALL, Alix, 2007. *Des biberons et des livres. Comment la bibliothèque publique encourage-t-elle l'accès des tout petits aux livres ?* [en ligne]. Mémoire d'étude. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Reims : Instituts Universitaires de Formation des Maîtres. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/621-des-biberons-et-des-livres-comment-la-bibliotheque-publique-encourage-t-elle-l-acces-des-tout-petits-aux-livres.pdf> [consulté le 21 août 2021].

Je propose donc de déplacer les bacs à la place des romans jeunesse pour leur réserver un coin de la bibliothèque à proximité des albums jeunesse, qui devra s'accompagner d'un investissement dans des tapis pour amortir le sol et des poufs pour s'y étendre, pour créer un coin de lecture agréable. La bibliothèque Louise Michel a par exemple investi dans de grands tapis et des transats bébés.

2.2.6.5) L'espace albums jeunesse

Je propose de déplacer les albums jeunesse pour laisser leur emplacement actuel aux romans jeunesse. Ils seraient placés à l'ancien emplacement de la banque de prêt, sur le côté gauche de l'entrée. Cela permettrait aux parents d'y accéder facilement avec les enfants et les poussettes. Ce changement s'accompagnerait du déplacement des documentaires « Côté famille » et « Côté maison » qui intéressent beaucoup ces publics.

2.2.6.6) Pôle documentaire Emploi, formation et informatique

Il existe une incohérence dans le suivi numérique de la cotation Dewey dans l'agencement du pôle documentaire « Santé – Bien-être ». À la fin du rayon sont rangés les ouvrages sur l'emploi, la formation et l'informatique qui sont normalement intégrés au pôle documentaire « Penser le monde ». L'idée initiale était de constituer un espace réservé à l'emploi mais par manque de place, les ouvrages ont dû être incorporés.

Il serait possible d'investir dans un meuble à étagères qu'on pourrait placer à l'entrée de la salle des périodiques à la place de la grande plante qui s'y trouve actuellement. Cela permettrait de donner une plus grande visibilité aux documents. Aussi, cela resterait cohérent car ils seraient rangés près du poste informatique (recherche d'emploi, utilisation d'un ordinateur) et en bas des escaliers de la mezzanine où est rangé le reste du matériel informatique.

2.2.6.7) Les limites et obstacles du changement

- Les albums jeunesse et les pôles documentaires sont placés au fond et au centre de la bibliothèque car ce mobilier est très mobile et permet de libérer un grand pan de mur blanc pour y installer une estrade pour les actions culturelles. Avec mes préconisations, cette modularité sera plus difficile.

- Les affiches collées sur les vitres au-dessus de la banque de prêt devront trouver un autre emplacement. On pourrait alors placer des petits panneaux d'information mobiles à proximité de l'accueil.

- Les chariots rangés derrière la banque de prêt et à proximité devront être rangés à d'autres endroits (notamment derrière les étagères de nouveautés du nouvel agencement).
- Il faut prendre en compte les étagères simples ou doubles (possibilité de rangement sur les deux faces) qui peuvent être placées ou non contre les vitres et les murs.

2.3) Un modèle idéal de médiathèque

2.3.1) Le concept de « troisième lieu »

Le concept de « third place » ou « troisième lieu » a été développé dans les années 80 par Ray Oldenburg, spécialiste de la sociologie urbaine, dans son ouvrage The Great Good Place. Selon lui, la construction de lotissements périurbains dans les années 50 aux États-Unis favoriserait une routine s'articulant entre le lieu de résidence et le lieu de travail en mettant de côté des moments consacrés à la sociabilisation dans des espaces accessibles à chacun, informels et neutres.⁵²

Les bibliothèques se sont inscrites dans cette définition dans les années 2010. Ce concept rejoint celui de médiathèque, un lieu qui propose une multitude de supports, mais donne une place encore plus importante aux services. Elles sont désormais un lieu d'expérience et affirment leur vocation sociale, on s'y rend pour se détendre, étudier, échanger, se divertir⁵³.

2.3.2) Les ressources de la bibliothèque comme bien commun

Les communs sont : « des formes d'usage et de gestion collective d'une ressource ou d'une chose par une communauté. Cette notion permet de sortir de l'alternative binaire entre privé et public en s'intéressant davantage à l'égal accès et au régime de partage et décision plutôt qu'à la propriété. Les domaines dans lesquels les communs peuvent trouver des applications comprennent l'accès aux ressources mais aussi au logement et à la connaissance ».⁵⁴ Elinor Ostrom, prix Nobel d'économie, a expliqué que la pérennité des biens communs était possible si ses utilisateurs organisaient leur gestion autour de règles de partage continues et raisonnées. La médiathèque peut donc évoluer en se déplaçant au centre de la communauté et en donnant plus de latitude quant à l'appropriation des lieux et de ses services par les usagers.

Le numérique n'a cessé d'être développé depuis la fin des années 1990 par des firmes privées internationales regroupées sous l'acronyme GAFAM⁵⁵, proposant une infinité d'offres culturelles dématérialisées

⁵²OURY, Antoine, 21 juin 2017. *Bibliothèques : le troisième lieu « consiste à privilégier la relation humaine »* [en ligne]. Disponible sur <https://actualite.com/article/24521/interviews/bibliotheques-le-troisieme-lieu-consiste-a-privilegier-la-relation-humaine> [consulté le 12 août 2021].

⁵³SERVET, Mathilde, 2010. Les bibliothèques troisième lieu Une nouvelle génération d'établissements culturels. *Bulletin des bibliothécaires de France*. N° 4, p. 57-63. Disponible sur Les bibliothèques troisième lieu | Bulletin des bibliothèques de France (enssib.fr)

⁵⁴FESTA, Daniela (avec la contribution de DULONG DE ROSNAY Mélanie et MIRALLES BUIL Diego), 25 juin 2018. *Notion en débat : les communs* [en ligne]. Disponible sur : Notion en débat : les communs — Géoconfluences (ens-lyon.fr) [consulté le 21 août 2021].

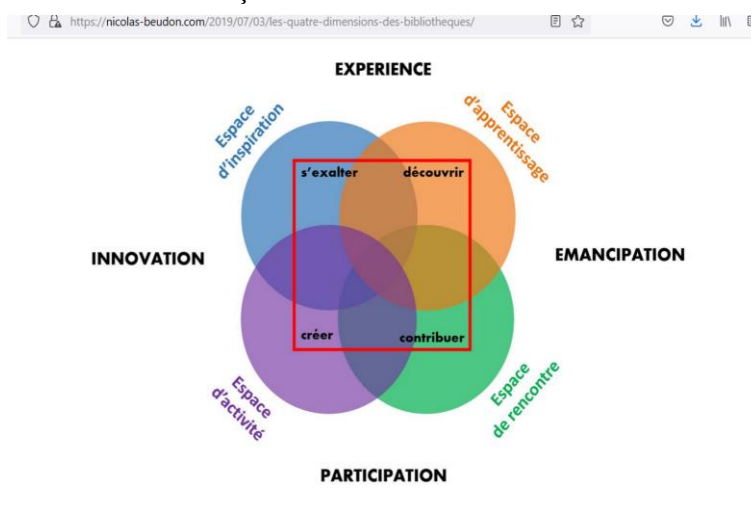
⁵⁵Google Apple Facebook Amazon Microsoft

accessibles à chacun depuis chez lui. Face à ce phénomène, « la force d'une bibliothèque publique est précisément d'être matérielle, physique, réelle, sensible ».⁵⁶

2.3.3) Les quatre espaces

Selon Nicolas Beudon, ce sont les bibliothèques scandinaves qui s'approchent le plus du concept de troisième lieu et qui ont développé les idées clés pour y parvenir. En 2010, parallèlement à l'émergence du concept en France, le rôle des bibliothèques danoises est en pleine redéfinition. Le gouvernement mène des politiques publiques de diminution du nombre de bibliothèques et d'augmentation de leur surface dans l'optique d'adapter les structures à l'évolution des besoins et des pratiques des usagers.⁵⁷ Les bibliothécaires vont raisonner en termes d'usages et de services dans le but de diversifier leur offre documentaire classique. Les services innovants proposés lors d'actions culturelles (jeux-vidéos, projets d'impression 3D...) sont désormais accessibles aux usagers au quotidien, ce qui permet à chacun d'utiliser la bibliothèque selon ses besoins et envies, et ce en toute autonomie. Eppo Van Nispen, ex-directeur de la bibliothèque de Delf aux Pays-Bas, déclarait même : « notre plus belle collection, ce sont nos usagers »⁵⁸.

Des chercheurs en sciences de l'information danois (Henrik Jochumsen, Casper Hvenegaard Rasmussen et Dorte Skot-Hansen) vont alors élaborer le modèle des quatre espaces qui semble caractéristique des bibliothèques d'aujourd'hui, et qui a des frontières très floues puisqu'un même espace peut répondre à plusieurs usages. Nicolas Beudon l'a modélisé de la façon suivante⁵⁹ :



⁵⁶BEUDON, Nicolas, 24 juin 2020. *Au-delà du troisième lieu : repenser la bibliothèque en tant qu'espace* [en ligne].

Disponible sur : <https://nicolas-beudon.com/2020/06/24/bibliomedial/> [consulté le 21 août 2021].

⁵⁷BEUDON, Nicolas, 03 juillet 2019. *Les quatre dimensions des bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur : <https://nicolas-beudon.com/2019/07/03/les-quatre-dimensions-des-bibliotheques/> [consulté le 12 août 2021].

⁵⁸OURY, Antoine, 21 juin 2021. *Bibliothèques : le troisième lieu « consiste à privilégier la relation humaine »* [en ligne]. Disponible sur : <https://actualitte.com/article/24521/interviews/bibliotheques-le-troisieme-lieu-consiste-a-privilégier-la-relation-humaine> [consulté le 21 août 2021].

⁵⁹BEUDON, Nicolas 03 juillet 2019. *Les quatre dimensions des bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur : <https://nicolas-beudon.com/2019/07/03/les-quatre-dimensions-des-bibliotheques/> [consulté le 22 août 2021].

2.4) Des méthodes pour parvenir au troisième lieu

2.4.1) La co-construction

Pour placer les publics au cœur d'un projet de modernisation de bibliothèque, l'outil privilégié est celui de la co-construction. Les usagers sont amenés à être actifs à chaque prise de décision. C'est une façon de les interroger directement sur l'expérience qu'ils ont lors de leur visite, identifier les points positifs et négatifs, leurs ressentis quant à la présentation et l'organisation des collections, les services proposés, l'établissement et leurs interactions avec les bibliothécaires et ainsi répondre réellement aux besoins exprimés. Il s'opère donc des changements dans le rôle même des professionnels des bibliothèques. Il ne sont plus simplement prescripteurs : « il y a une nouvelle horizontalité de la relation où les bibliothécaires peuvent bien sûr recommander et apprendre des choses aux publics, mais où ils se mettent aussi en position d'apprendre et de se faire recommander par les publics »⁶⁰.

Les démarches participatives sont un moyen de concrétiser le troisième lieu. On favorise l'inclusion de tous les usagers et leur contribution active à la vie de la bibliothèque. Cela passe par des initiatives comme Biblio Remix. C'est « un dispositif d'expérimentation, d'invention et de création participatives, autour des services en bibliothèque. L'idée est de réunir des participants aux compétences diverses (bibliothécaires, lecteurs, bidouilleurs, designers, architectes, usagers ou non des bibliothèques...), et de leur proposer d'esquisser leur vision de la bibliothèque idéale, à travers des questions, des problèmes concrets et des projets à réaliser »⁶¹. Ils visent à élargir les possibilités d'interactions avec le public lors de sessions de travail.

À la suite de l'enquête de satisfaction à destination des publics des deux MTR menée par Mathilde Roy, sur 302 réponses, 20 % des usagers disent vouloir participer aux acquisitions. La bibliothèque Louise Michel à Paris fait par exemple participer les enfants aux acquisitions des bandes dessinées jeunesse et des mangas. Pour ce faire, les agents effectuent un tri préalable dans les ouvrages repérés au cours de leur veille, regroupent des résumés et extraits dans un classeur et les présentent aux enfants qui sont invités à leur donner une note sur vingt ainsi que leurs avis et suggestions. Les enfants participent à la gestion du budget lors des réunions d'acquisition finales. Les ouvrages choisis sont ensuite estampillés avec le logo : « Top choix des p'tits canards » pour communiquer sur cette collaboration.⁶² L'action est ludique mais est aussi un bon moyen de faire découvrir le métier de bibliothécaire.

⁶⁰OURY Antoine, 21 juin 2021. *Bibliothèques : le troisième lieu « consiste à privilégier la relation humaine »* [en ligne]. Disponible sur : <https://actualitte.com/article/24521/interviews/bibliotheques-le-troisieme-lieu-consiste-a-privilegier-la-relation-humaine> [consulté le 21 août 2021].

⁶¹Biblio Remix. [en ligne]. Disponible sur : <https://biblioremix.wordpress.com/le-projet/> [consulté le 21 août 2021].

⁶²Bibliothèque Louise Michel, 28 novembre 2021. *Acheter nos BD avec les enfants ?... Carrément !* [en ligne]. Disponible sur : *Acheter nos BD avec les enfants?... Carrément ! – Louise et les canards sauvages (wordpress.com)* [consulté le 21 août 2021].

2.4.2) Le design thinking

Le « Design Thinking » désigne « l'ensemble des méthodes et des outils qui aident, face à un problème ou un projet d'innovation, à appliquer la même démarche que celle qu'aurait un designer »⁶³. C'est une démarche centrée sur l'utilisateur. Elle prend ses origines dans les années 50 avec la méthode de brainstorming mise au point par le publicitaire américain Alex Osborn qui a introduit la pensée créative dans les stratégies d'entreprise. Dans les années 80, le designer américain Rolf Faste distingue une méthode en sept grandes étapes détaillées ci-dessous⁶⁴ :

synthétique.

Le design thinking, les étapes

PARTAGER

Selon les travaux de Rolf Faste, les 7 étapes du Design Thinking sont :

1. Définir : Identifier le problème à régler, prioriser le projet et déterminer ce qui en assurera le succès
2. Rechercher : Revoir l'historique des problèmes rencontrés, collecter des exemples d'échecs, identifier les supporters, investisseurs et critiques du projet, parler au client final
3. Ideater : Identifier les besoins et motivations des clients finaux, générer autant d'idées que possible pour répondre à ces besoins sans les juger, brainstormer
4. Prototyper : Combiner, croiser et affiner les idées, créer des brouillons/maquettes/prototypes, recevoir un retour de clients potentiels ou non
5. Sélectionner : Revoir les objectifs, faire perdre la propriété de l'idée sélectionnée à celui qui l'a eu, choisir l'idée la plus surprenante, nouvelle et économique...
6. Implémenter (mettre en place) : Rédiger le plan d'action et donner les responsabilités, déterminer les ressources nécessaires, délivrer au client
7. Apprendre : Recevoir un feed-back du client final, déterminer si la solution validée répond à l'objectif de départ, identifier les sources d'amélioration.

Dans les années 1990, l'entrepreneur et ingénieur David Kelley fonde l'agence de design et d'innovation IDEO. La définition du concept s'étoffe : « Design thinking is a human-centered approach to innovation that draws from the designer's toolkit to integrate the needs of people, the possibilities of technology, and the requirements

⁶³LEAC, Jean-Pierre. Qu'est-ce-que le design thinking ? [en ligne]. Disponible sur <https://www.lescahiersdelinnovation.com/qu-est-ce-que-le-design-thinking/>[consulté le 12 août 2021].

⁶⁴*Ibid.*

for business success ». ⁶⁵ On peut la traduire de la façon suivante : le design thinking est une démarche d'innovation centrée sur l'humain qui s'approprie les outils du designer pour intégrer les besoins des personnes, les possibilités techniques de réalisation et la viabilité économique. C'est un outil du changement et de la construction.

2.4.2.1) L'exemple de la bibliothèque Entre Dore et Allier

Ce projet de médiathèque a été porté par les élus de la Communauté de communes Entre Dore et Allier dans le but d'enrichir son offre culturelle. Leur démarche a été de solliciter les habitants afin de répondre à leurs besoins quotidiens en matière de culture (« la médiathèque dont vous êtes le héros »). Pour ce faire, ils ont fait appel à un laboratoire d'innovation et de transformation publique nommé la 27e région. Le projet d'établissement a été mené par des sociologues et designers sur une durée de six mois, à travers un dialogue permanent avec les usagers. ⁶⁶

La médiathèque a construit son plan d'usage avec les publics. Il vise à « rendre visible les idées nouvelles pour une médiathèque. Révéler les changements de paradigmes, de nouvelles manières d'aborder l'équipement culturel, les contenus, les publics, etc. » ⁶⁷. Les collections sont toujours présentes mais apparaissent en second plan et ne sont donc qu'une raison parmi d'autres de se rendre à la bibliothèque.

Florent Gonsalès, en évoquant la participation, explique en effet qu' : « En créant du lien entre les personnes, en renforçant leur proximité avec l'institution, et en fabriquant des contenus (services et ressources) à destination de la communauté, elle pourrait s'imposer comme un moyen de résorber la crise de la sociabilité et de renforcer la notion de bien commun, à travers une participation active et reconnue de tous » ⁶⁸.

⁶⁵ IDEO. *Design thinking defined* [en ligne]. Disponible sur : IDEO Design Thinking | IDEO | Design Thinking [consulté le 21 août 2021].

⁶⁶ Le blog des collectivités et des citoyens, 15 juin 2019. *La médiathèque nouvelle génération Entre Dore et Allier* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.blog-des-collectivites.fr/accueil/mieux-vivre-ensemble/se-cultiver-sinformer/la-mediathèque-nouvelle-génération-entre-dore-et-allier> [consulté le 22 août 2021].

⁶⁷ Bibliomancienne, 01 mai 2013. *Le laboratoire vivant, une expérience de #sociétéculturedesign pour la future médiathèque de Lezoux en Auvergne* [en ligne]. Disponible sur : <https://bibliomancienne.com/2013/05/01/le-laboratoire-vivant-une-experience-de-sociétéculturedesign-pour-la-future-mediathèque-de-lezoux-en-auvergne/> [consulté le 22 août 2021].

⁶⁸ GONSALES Antoine, 16 mai 2019. *Démarches participatives : où en sont les bibliothèques ?* [en ligne]. Disponible sur : <https://pro.bpi.fr/demarches-participatives-ou-en-sont-les-bibliothèques/> [consulté le 21 août 2021].

2.5) La co-construction : une volonté de la médiathèque de Pontcharra

La médiathèque de Pontcharra souhaite s'inscrire dans une démarche participative pour répondre au mieux à l'évolution des besoins des publics.

Au passage à l'intercommunalité, les agents de la médiathèque ont effectué un gros travail de désherbage de l'intégralité des collections. Leur renouvellement s'est fait par des prêts longue durée auprès de la Bibliothèque départementale de prêt de l'Isère⁶⁹ comme transition en attendant les acquisitions de nouveautés rendues possibles grâce à des enveloppes budgétaires importantes. Actuellement, chaque acquéreur achète de nouveaux ouvrages tous les deux ou trois mois et effectue un désherbage au même moment.

Son statut de MTR a été établi en 2015. Depuis, les bibliothèques du réseau dont elle est référente peuvent venir faire des dépôts pour intégrer temporairement de nombreux documents à leurs fonds, ce qui permet une meilleure rotation. Elle doit donc proposer un fonds vivant, actualisé très régulièrement pour desservir l'ensemble des usagers inscrits dans les bibliothèques du réseau du Grésivaudan.

Après avoir raisonné en termes de collections et avoir développé de nombreuses actions culturelles, elle souhaite désormais s'inscrire dans les enjeux actuels et raisonner en termes de services aux usagers.

2.5.1) Le Bilan évaluatif du réseau intercommunal de lecture publique du Grésivaudan

Le projet de Bilan évaluatif du réseau intercommunal de lecture publique du Grésivaudan est une première approche de concertation des usagers. On recueille leurs avis (mais également les avis des professionnels des bibliothèques et du secteur culturel) dans le but d'identifier des problématiques et de trouver des solutions.

Le réseau des bibliothèques du Grésivaudan a fait appel à la société ENEIS (société anonyme d'expertise comptable et de commissariat aux comptes, membre français du réseau KPMG) pour effectuer un bilan évaluatif. Les travaux se sont organisés sur une période de dix-huit mois autour d'entretiens individuels (Vice-présidente en charge de la culture, directions et services de la communauté de commune, partenaires institutionnels tels que la DRAC et la MDI), des rencontres collectives avec les agents des deux MTR et l'équipe réseau, la diffusion d'une enquête en ligne auprès des bibliothécaires et bénévoles, des rencontres avec les habitants et élus du territoire.

En ce qui concerne l'objet de mon Mémoire, c'est la partie sur l'accessibilité des bibliothèques qui a retenu mon attention. Les retours des usagers sur cette question sont globalement positifs.

La satisfaction des usagers et leur motivation à fréquenter les bibliothèques reposent sur :

⁶⁹Maintenant Médiathèque départementale de l'Isère.

- La présence numérique (communication, services via internet, ressources éducatives libres).
- La qualité de l'accueil, du confort et de l'ergonomie (matériaux, odeur) du lieu et de l' « espace bibliothèque ».
- La diversité de l'offre (collections, services, actions culturelles).
- Les propositions hors les murs.
- La flexibilité et la convivialité.

Le cabinet a également réalisé un nuage de mots qui met en évidence les mots les plus utilisés par les usagers pour décrire les bibliothèques, ils ont obtenu les occurrences suivantes :

Confort et de l'ergonomie (matériaux, odeur) du lieu et de l'« espace
 central de la satisfaction des usagers et de leur motivation à

s murs



et de commissariat aux comptes, membre fra
 ise. Tous droits réservés. Le nom KPMG et le logo sont des marques déposées ou des marques de KPMG International

1

Les collections sont présentes dans les notions de choix, de découverte, de variété, mais les autres mots les plus utilisés dépassent ce cadre et renvoient à des notions liées aux relations humaines : convivialité, échange, partage, discussion, conseil... Cela correspond bien à une citation de Michel Melot : « Avant d'être le lieu d'une technique ou d'un support, la bibliothèque est, pour reprendre la belle expression de Robert Damien, "le lieu des liens" ».70

⁷⁰MELOT, Michel, 2004. *La Sagesse du bibliothécaire*. Paris : L'œil neuf éditions. Chapitre 2, L'incomplétude heureuse, p. 37.

2.5.2) Le schéma de fonctionnement de la médiathèque de Pontcharra

Les agents de la médiathèque de Pontcharra ont déjà dessiné leur schéma de fonctionnement idéal. C'est une première piste pour déterminer des espaces spécifiques pour formaliser un projet de services. On y retrouve également les modalités de fonctionnement liées aux tâches des agents. Il peut constituer un point de départ pour le travail de co-construction avec les publics. L'étape suivante est celle du projet de réhabilitation ou d'établissement qui dépendent des décisions de leur tutelle.



2.5.3) Renforcer les interactions avec le public

À Pontcharra, l'accueil du public fait partie de la fiche de poste de chaque agent (éditée par la responsable de la médiathèque), quelle que soit sa position hiérarchique, ce qui développe leur polyvalence et qui permet à chacun d'avoir des contacts quotidiens avec les usagers.

Une visite de la bibliothèque est proposée à chaque nouvel inscrit pour qu'il s'approprie le lieu. C'est l'autonomie qui est privilégiée mais les usagers sont tout de même demandeurs de conseils.

Lors de mes entretiens, plusieurs bibliothécaires m'ont confié qu'ils ont moins de temps à consacrer au conseil personnalisé des usagers car ils sont très pris par les opérations de prêt (ils doivent gérer le flux des personnes et des documents). Il existe donc un manque de « conseil actif », c'est-à-dire une interaction privilégiée entre un usager et un bibliothécaire qui va l'interroger pour cerner sa personnalité et ses attentes afin de trouver les documents qui le satisferont. Ce que Jérôme Dayre appelle un conseil « sur-mesure ».⁷¹ La signalétique, aussi précise quelle soit, ne remplace pas les échanges avec les bibliothécaires.

Aujourd'hui, la banque de prêt centralisée est placée immédiatement à la gauche de l'entrée et est davantage un lieu de passage rapide qu'un lieu de conseil et de discussion lorsqu'il y a du monde (les usagers se croisent, patientent en files et sont sur le départ)

La question de l'installation de points d'information autres que la banque de prêt principale est revenue plusieurs fois au cours des discussions. Il existait auparavant un deuxième poste de prêt installé dans la discothèque qui permettait aux usagers d'avoir une personne ressource dans cet espace qui se trouve loin de l'entrée et du reste des collections. Une partie des agents trouvent cela dommage de l'avoir supprimé car ils avaient constaté que les usagers demandaient plus facilement conseil à l'agent en poste, car il y avait moins de passage et trouvaient plus facilement en lui une oreille attentive.

Pour assurer des moments d'interactions avec les usagers, certaines bibliothèques proposent « d'emprunter un bibliothécaire » (« book a librarian » dans les bibliothèques à l'étranger) pendant une demi-heure ou une heure pour avoir une explication personnalisée des ressources de la bibliothèque, des conseils de lecture personnalisés, un accompagnement dans les recherches documentaires, l'utilisation du catalogue. Un des agents de la médiathèque qui a aussi la fonction de médiateur numérique organise déjà des ateliers numériques sur inscription, il serait intéressant d'étendre cette offre aux collections et en impliquant les autres agents.

⁷¹DAYRE, Jérôme, 2017. Emmener l'accueil plus loin, conseiller. In : COURTY, Héroïse. Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe [en ligne]. Disponible sur Développer l'accueil en bibliothèque - Emmener l'accueil plus loin, conseiller - Presses de l'enssib (openedition.org) [consulté le 12 août 2021].

Dans les bibliothèques universitaires, l'accueil général (banque de prêt et conseil ponctuel) et l'accueil documentaire (banque de renseignement personnalisé) sont souvent dédoublés.

Les agents de la bibliothèque universitaire Paris 8-Saint-Denis ont créé le service de l'Info Mobile après avoir constaté que les étudiants étaient peu autonomes et n'osaient pas les solliciter. Le principe est de faire circuler les bibliothécaires dans les rayons pour proposer un accueil pédestre, mobile (par des opérations de rangement, de classement). Leur disponibilité est matérialisée par un badge accroché à leur tenue.⁷² Il est vrai que les usagers osent plus facilement demander un renseignement lorsqu'on les croise dans les rayons. Cela facilite l'échange et rend l'interaction plus dynamique.

Cette problématique a d'ailleurs fait l'objet d'un projet Biblio Remix à l'École Européenne Supérieure d'Art de Bretagne à Rennes pour rendre les bibliothécaires moins intimidants et plus accessibles en s'inspirant des techniques marketing. Les agents ont imaginé un tee-shirt personnalisable à porter lors de la circulation dans les rayons, sur lequel on pouvait lire « en service » ou « moteur de recherche » ainsi que leur domaine de spécialité.⁷³ On pourrait aussi y préciser leur prénom.

Ces solutions pourraient aider à rééquilibrer les missions de front office (l'accueil du public) et de back office (le travail en interne). Les usagers ont une double volonté d'autonomie et d'échanges.

2.5.4) Une offre de services élargie

Actuellement, la médiathèque est très active en ce qui concerne les actions culturelles, elles rencontrent énormément de succès. Elle est en train d'élargir peu à peu son offre de services pour diversifier les usages que l'on peut faire de la médiathèque, créer du lien entre les citoyens et une relation moins formelle avec les bibliothécaires. Proposer des services innovants est un moyen d'interpeller les publics habitués et d'en capter de nouveaux. La médiathèque de Pontcharra a d'ailleurs déjà sollicité ses usagers pour enrichir les services de l'établissement. Une grainothèque (un système de troc de graines entre particuliers) a par exemple été mise en

⁷²MUNSCH Lucie, 2013. *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation* [en ligne]. Mémoire d'étude. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Lyon : Université de Lyon. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60379-approches-de-l-accueil-en-bibliotheques-municipales-techniques-postures-evaluation.pdf> [consulté le 21 août 2021].

⁷³Biblio Remix. *Redesigner le bibliothécaire* [en ligne]. Disponible sur : <https://biblioremix.wordpress.com/premiere-experience-en-juin-2013/redesigner-le-bibliothecaire> [consulté le 21 août 2021].

place en 2017 avec la participation de volontaires et d'organismes comme l'Accorderie⁷⁴. La grille dédiée est installée à côté du pôle documentaire « Côté Jardin ».

Ces services sont pour le moment accessibles depuis la mezzanine, leur appropriation par tous les usagers ne sera donc possible que s'ils sont déplacés au rez-de-chaussée.

- **Espace Fablab**

L'objectif de l'espace Fablab (fabrication laboratory en anglais), est de mettre à disposition des publics des équipements professionnels qui ne leur sont pas accessibles habituellement, comme par exemple des machines outils contrôlées par programmation informatique sur ordinateur. Cela passe donc par des formations à leur utilisation supervisées par les bibliothécaires mais aussi par des personnes ressources extérieures qui souhaitent transmettre leur savoir. Cela favorise l'idée du « DIY » (do it yourself ou faire par soi-même).

La médiathèque de Pontcharra a récemment fait acquisition de deux imprimantes 3D et d'une Cricut (machine de découpe). Ces équipements pourraient apporter une valeur ajoutée lors des actions culturelles, avoir un but pédagogique (en faire découvrir le fonctionnement) et pour mener des projets créatifs en partenariat avec les écoles ou autres usagers pour concevoir des objets ludiques, utiles au quotidien ou de réparation.

- **Espace multimédia et jeux-vidéos**

La médiathèque a récemment acheté une console de jeux-vidéos PS4, des manettes et des jeux pour accueillir les enfants, les adolescents et les adultes pour jouer ensemble lors de parties et tournois.

- **Un lieu d'accueil des groupes**

La médiathèque veut affirmer son rôle social et devenir un endroit ressource et polyvalent. Le but est de proposer « des espaces accueillants et inclusifs de vie, de séjour et d'activité, à mi-chemin entre le domicile personnel et le lieu de travail »⁷⁵. Un des bibliothécaire a par exemple pour mission d'entrer en contact avec les associations locales telles que le Secours populaire et l'Accorderie pour construire des partenariats. Il y a aussi comme projet d'accueillir les réunions du club de lecture du festival du premier roman de Chambéry. La médiathèque de Crolles dispose par exemple d'une salle d'exposition et de réunion (la salle Chatain) que l'on peut isoler complètement du reste de l'établissement au moyen de cloisons amovibles pour en garantir l'accès libre à des associations.

⁷⁴COUEFFE, Manon, 2017. La participation en Bibliothèque [en ligne]. Mémoire de Master 2. Métiers du livre et de l'édition. Grenoble : Université Grenoble Alpes. Disponible sur : <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01712384/document> [consulté le 21 août 2021].

⁷⁵BEUDON, Nicolas, 05 février 2018. *Le design thinking : une méthode pour créer la bibliothèque troisième lieu ?* [en ligne] Disponible sur : <https://nicolas-beudon.com/2018/02/05/le-design-thinking-une-methode-pour-creer-la-bibliotheque-troisieme-lieu/> [consulté le 21 août 2021].

2.6) L'agencement des collections

L'architecture des bibliothèques et l'organisation et la présentation des collections ont toute leur importance lorsqu'on parle de bibliothèques comme lieu de vie. Comme l'écrit Michel Melot : « La bibliothèque comme « lieu » est l'enveloppe, ou le coffrage, de la bibliothèque comme « lien ». Le lien consolide le lieu. Mais l'inverse est aussi vrai »⁷⁶.

L'agencement a une grande influence sur ce qu'on appelle dans le jargon marketing, l'UX ou « User Experience ». Aaron Schmidt et Amanda Etches définissent trois critères essentiels à prendre en compte pour une expérience agréable en bibliothèque. Cette dernière doit être :

- Utile
- Utilisable
- Désirable⁷⁷

Pour ce faire, les bibliothèques peuvent s'inspirer de techniques marketing telles que le merchandising qui désigne l'ensemble des « techniques de présentation des marchandises visant à inciter le consommateur à acheter »⁷⁸, qu'on pourrait traduire par : les techniques de présentation des collections visant à inciter l'utilisateur à emprunter.

2.6.1) La stratégie Bookstore Model

Pour Nicolas Beudon, le merchandising appliqué aux bibliothèques passe par une « identité visuelle marquée, [un] agencement en alcôves thématiques, [une] transition entre du mobilier de séduction bas et du mobilier de stockage haut ».⁷⁹

Les grandes enseignes commerciales culturelles comme La Fnac, Cultura ou Decitre se caractérisent par des identités visuelles fortes avec une charte graphique immédiatement reconnaissable et uniforme : un logo, une couleur dominante et surtout un aménagement des collections particulier. Des îlots de présentations sont disposés au centre des différents ensembles de collections (signalés par thématiques) sur lesquels les ouvrages sont présentés en facing et en piles verticales (car les ouvrages sont souvent disponibles à la vente en plusieurs exemplaires) tandis que les hauts rayonnages sont disposés sur les côtés ou le long des murs. Cela donne une

⁷⁶MELOT, Michel, 2004. *La Sagesse du bibliothécaire*. Paris : L'œil neuf éditions. Chapitre 4, Le lieu des liens, p. 59.

⁷⁷SCHMIDT, AARON et ETCHES, Amanda, 2016. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour les utilisateurs*. Lyon : Presses de l'enssib. [en ligne]. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68252-utile-utilisable-desirable.pdf> [consulté le 21 août 2021].

⁷⁸Le Robert. *Merchandising* [en ligne]. Disponible sur : <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/merchandising> [consulté le 21 août 2021].

⁷⁹BEUDON, Nicolas, 14 juillet 2020. Quelques pistes pour bousculer et rationaliser l'aménagement des bibliothèques publiques [en ligne]. Disponible sur : <https://nicolas-beudon.com/2020/07/14/box/> [consulté le 21 août 2021].

vision dégagée sur les collections, on voit l'horizon d'offres, ce qui donne plus de perspectives et invite à la découverte, l'exploration du lieu.

Des points de renseignements sont aussi placés stratégiquement dans les allées principales où il y a beaucoup de passage, et visibles depuis n'importe quel endroit du magasin.

Les nouveautés et Best-sellers sont présentés en facing en de nombreux exemplaires et constituent des « Power walls » vers les entrées et les lieux de passage obligatoires. La bibliothèque Kateb Yacine a par exemple installé l'espace périodiques dans son hall d'entrée, avec de grandes étagères contre les murs et des fauteuils et tables au centre. Les usagers sont nombreux à s'y installer pour simplement lire le journal.

Dans les petites librairies indépendantes, on retrouve l'agencement en îlots et les étagères hautes contre les murs. L'ambiance y est toutefois plus chaleureuse, avec du mobilier et une décoration plus personnalisés et cocooning. La librairie L'Astragale à Lyon a par exemple investi dans des étagères rétroéclairées.

2.6.2) La partition des espaces

Afin d'évaluer la perception des usagers quant à la qualité des services proposés, des bibliothèques font appel à des outils qui mesurent leur satisfaction.

La bibliothèque universitaire d'Angers a par exemple utilisé la méthode LibQUAL+ développée par l'Association of Research Libraries. C'est une association à but non lucratif nord américaine qui centralise des données obtenues à la suite d'enquêtes dans des bibliothèques universitaires privées et publiques et dans des institutions publiques des États en Amérique du Nord et au Canada, pour favoriser l'amélioration et l'innovation.⁸⁰

Suite aux réponses des étudiants au sondage, quatre zones ont été définies pour régler des conflits d'usage et parvenir à une meilleure cohabitation : « zone libre », « zone calme », « zone silence », « zone communication ». Elles sont associées à quatre couleurs.⁸¹

Les différents espaces cités plus haut induisent des aménagements très différents en fonction des usages visés :

- Les espaces de travail demandent des tables et des chaises confortables ainsi qu'un endroit isolé, insonorisé du bruit extérieur. La bibliothèque Droit Lettres de l'Université Grenoble Alpes dispose par exemple de box vitrés et insonorisés dédiés au travail en groupe au milieu des collections et des autres assises.

⁸⁰ Association of research libraries. *Advancing an equitable, enduring research information environment* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.arl.org/> [consulté le 22 août 2021].

⁸¹ SZCZEPANSKI, Maxime, 2017. Zonage et accueil en BU où il est question de la cohabitation des publics. In COURTY, Héroïse. *Développer l'accueil en bibliothèque*. Presses de l'enssib [en ligne]. Disponible sur : <https://books.openedition.org/pressesenssib/8362?lang=fr> [consulté le 21 août 2021].

- Les espaces de détente suggèrent des assises confortables et suffisantes pour accueillir de nombreux usagers. Ils sont réservés au calme.
- Les espaces de convivialité et de rencontre peuvent se distinguer avec du mobilier plus éclectiques et un endroit café ou restauration. Ils doivent être placés dans un endroit réservé au bruit.

L'âge de chaque public induit aussi des spécificités. Le rayon jeunesse et ados peut être équipé de poufs et canapés tandis que le rayon petite enfance demande des coussins au sol, des tapis adaptés aux déplacements des tout-petits. Le rayon adulte requiert plutôt des assises adaptées aux plus anciens, où l'on peut s'asseoir et se relever facilement.

2.6.3) L'aménagement intérieur de la médiathèque de Pontcharra

L'aménagement intérieur est crucial en bibliothèque car il a pour but : « d'accueillir les publics, le personnel et les collections dans des espaces conviviaux, fonctionnels et évolutifs »⁸².

La médiathèque de Pontcharra dispose d'une surface utile nette totale de 658m². Tous les locaux sont de plein pied, sauf une mezzanine uniquement accessible par des escaliers. Toutes les collections sont disposées sur un grand plateau comprenant deux alcôves indépendantes (un espace discothèque et un espace bandes dessinées adulte) et une salle pour les périodiques. Il existe une salle fermée dédiée aux contes et équipée de petits gradins adaptés aux enfants. Les bureaux sont également au rez-de-chaussée et se divisent en plusieurs espaces : un atelier occupé par une bibliothécaire, un open-space rassemblant six agents et une réserve qui comprend les bureaux accueillant régulièrement les agents réseaux.

Selon les usagers et les bibliothécaires, la médiathèque de Pontcharra est un bâtiment qui est agréable et accueillant mais qui n'a pas connu de modernisation depuis sa création en 1996. C'est une structure vieillissante qui devient de plus en plus inadaptée à l'évolution des besoins des publics et à son rôle de MTR.

En ce qui concerne la salle des collections, il existe un manque d'unité dans les couleurs : les étagères sont bleues, vertes, jaunes, noires, le sol est un lino de couleur bleu canard avec des parties orange, les tours des revues sont bleues et orange... Cela crée un ensemble hétérogène et donne beaucoup d'informations visuelles. Ce qui ne met pas les ouvrages en valeur ainsi que leur cotation elle aussi colorée. Les systèmes de présentation des collections sont classiques et manquent de modernité (chevalets en plastiques transparent et grilles d'exposition),

⁸²Médiathèque départementale de l'Oise. *Aménager sa bibliothèque* [en ligne]. Disponible sur : <https://mdo.oise.fr/espace-pro/boite-a-outils/625-creer-ou-amenager-une-bibliotheque/2387-amenager-sa-bibliotheque> [consulté le 21 août 2021].

ils sont présents dans chaque rayon. Les documents sur l'ensemble des rayonnages sont très serrés, ce qui rend le rangement et leur consultation compliqués.

À Pontcharra, malgré des désherbages très réguliers, les collections prennent beaucoup de place, au détriment d'espaces de convivialité et du développement de nouveaux services. Des sièges et des tables basses sont disposés au milieu des rayonnages mais cet emplacement ne permet pas la tranquillité car il faut partager l'espace avec les personnes qui y naviguent. La salle des périodiques comprend également des chaises ainsi qu'un canapé qui sont davantage utilisés. Dans l'espace jeunesse, les enfants peuvent s'installer sur des assises en mousse.

Souvent, de petits groupes d'usagers se forment pour discuter au milieu du passage, ce qui peut gêner les autres. Un espace de convivialité isolé serait plus adapté.

Il n'existe pas non plus de véritables salles de travail pour permettre aux scolaires et aux étudiants de s'y installer. C'est une demande qui est revenue plusieurs fois au cours de mon stage. On a la possibilité de les orienter vers la mezzanine où il y a des tables et des chaises mais cet espace est plutôt réservé aux ateliers numériques, actions culturelles, réunions et stockage de matériel. Comme il n'y a pas d'ascenseur, l'accessibilité est très restreinte.

Les bibliothèques rénovées ou construites récemment semblent toutes suivre une même tendance, celle de la simplicité et de la neutralité. Du mobilier aux teintes neutres favorise la lisibilité des collections et des espaces. La médiathèque de Crolles a part exemple choisi des étagères blanches et du mobilier de couleur vive pour créer des contrastes percutants. On privilégie l'utilisation de matériaux naturels (bois, acier, béton), des couleurs lumineuses pour donner un endroit agréable, simple et au design moderne selon la mode actuelle.

Les aménagements intérieurs modernes aspirent à ce que les usagers se sentent comme à la maison et aient envie de rester à la bibliothèque, avec du mobilier chaleureux et confortable. L'objectif est de s'éloigner de l'image traditionnelle et institutionnelle de la bibliothèque pour en faire un véritable lieu de vie. On peut citer les bibliothèques de Montbonnot-Saint-Martin, Bron, Riom et Rillieux-la-Pape comme références parmi beaucoup d'autres.

2.6.3.1) La modularité comme critère clé, l'exemple de la médiathèque de Goncelin

La médiathèque de Goncelin est une moyenne structure qui a été implantée dans une ancienne caserne de pompier intégralement rénovée. Ses collections sont disposées sur un grand plateau sans aucune cloison. J'y ai découvert un système d'agencement et de signalisation des collections très modulable.

- Le mobilier est neuf et moderne. Les grandes étagères sont en bois et fer de couleur rouge et grise et le mobilier jeunesse est de couleur verte. Les bacs pour les bandes dessinées ont des bords en verre, ce qui permet de bien voir les premières de couverture.
- Les étagères sont équipées de roulettes et se déplacent donc au gré des envies et des besoins (par exemple pour libérer un des murs blanc pour des projections ou animations, car il n’y a pas de salle dédiée).
- La mise en valeur des collections est facilitée par des tablettes intégrées sur les côtés du mobilier.
- La signalétique est complète, uniforme et très modulable. Elle peut être changée en permanence car ce sont les agents qui inscrivent à la main les noms des collections sur les pancartes à l’aide d’un Chalk Marker (un marqueur à la craie) qui s’efface très facilement à l’eau.
- L’espace est rendu très lumineux grâce à de nombreuses fenêtres et un éclairage bien réparti.2.7) Un accompagnement dans la mutation des bibliothèques françaises.

2.7) Un contexte national favorable

Il existe un contexte national favorable à la modernisation du modèle des bibliothèques. Il tend vers la concrétisation du concept de troisième lieu et donc le respect du principe d’adaptabilité du service public (assurer des prestations de qualité en s’adaptant aux évolutions de la société).

Le 17 juin dernier, le Président de la République Emmanuel Macron déclarait qu’un des enjeux du gouvernement serait de « remettre la lecture au cœur de la vie de tous les français » et de « revitaliser la relation qu’entretiennent les jeunes générations avec celle-ci ». La lecture est ainsi définie comme « grande cause nationale », une formulation qui se traduit concrètement par le soutien du gouvernement envers deux propositions de loi adoptées en première lecture au Sénat les 8 et 9 juin 2021. La première concerne les librairies. La seconde qui concerne les bibliothèques a été proposée par la sénatrice Sylvie Robert : « mieux définir les bibliothèques territoriales et inscrire dans la loi leurs principes cardinaux : liberté et gratuité d’accès. Elle vise à prendre acte des mutations des bibliothèques, l’évolution de leurs missions au service de l’accès à la culture et aux savoirs ». ⁸³ Cette déclaration fait écho au Plan bibliothèque soutenu par la ministre Françoise

⁸³Ministère de la culture, 17 juin 2021. *Remettre la lecture au coeur de la vie de tous les Français* [en ligne]. Disponible : <https://www.culture.gouv.fr/Actualites/Remettre-la-lecture-au-caeur-de-la-vie-de-tous-les-Francais> [consulté le 21 août 2021].

Nyssen en 2018 pour moderniser les bibliothèques, étendre leurs missions dans les champs éducatif, social et numérique.⁸⁴

Cela se traduit par des investissements conséquents pour la lecture publique. Des montants qui s'élèvent à 40M d'euros sur la période 2021-2022 à destination des bibliothèques des collectivités territoriales (30M pour l'extension des horaires d'ouverture, la rénovation et la construction de bibliothèques et 10M pour les acquisitions d'ouvrages) et pour encourager les CTL (Contrats territoires-lecture).

Le réseau des bibliothèques du Grésivaudan s'inscrit dans le Plan lecture pour l'Isère 2020-2026.

⁸⁴Ministère de la culture. *Plan Bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Les-bibliotheques-publiques/Plan-Bibliotheques> [consulté le 21 août 2021].

Conclusion

Par la rédaction de ce Mémoire de recherche appliquée, j'ai souhaité mettre en lumière les enjeux liés à la présentation et l'organisation des collections. Mes missions m'ont tout d'abord amenée à travailler concrètement sur des problématiques identifiées par les agents et à proposer des solutions. J'ai ensuite construit mon sujet de recherche autour des réponses recueillies lors des entretiens auprès de tous les agents de Pontcharra et de deux bibliothécaires de Crolles, mes visites des bibliothèques du réseau, mes recherches bibliographiques et mes réflexions personnelles. J'ai analysé l'ensemble du système de cotation et de signalétique mis en place à la médiathèque de Pontcharra, soulever ses points positifs et négatifs, ce qui m'a mené à faire des préconisations. Puis j'ai pu me pencher sur la question des changements à effectuer et des démarches à adopter pour répondre à l'évolution des besoins des usagers et aller vers tous les publics, en matière d'équipements et de services. L'offre documentaire et les actions culturelles proposées par les médiathèques sont progressivement complétées par de nouveaux services, affirmant davantage leur dimension sociale.

Les bibliothèques d'aujourd'hui ont pour objectif d'être accessibles à chaque citoyen, aussi bien dans leur dimension physique que dans leur façon d'organiser leur fonds. Elles semblent toutes vouloir se positionner comme des lieux de vie où différents usages sont possibles. Pour se faire, elles sont de plus en plus nombreuses à opter pour des démarches participatives qui impliquent directement les usagers.

En parallèle à toutes ces mutations, il serait intéressant de se pencher plus en détail sur la question de l'évolution du métier de bibliothécaire qui n'est plus simplement « organisateur de l'univers »⁸⁵.

⁸⁵MELOT, Michel, 2004. *La Sagesse du bibliothécaire*. Paris : L'œil neuf éditions. (formule empruntée à Alberto MANGUEL dans son ouvrage « Une histoire de la lecture »).

Bibliographie

Introduction

ABF, Association des Bibliothécaires de France, mai 2016. *Les textes de référence utiles dans le domaine des bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur :

http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/textes_reference/textes_de_reference_mai2016.pdf [consulté le 22 août 2021].

CLÉMENT Catherine, 2008. L'essoufflement du modèle : symptômes et causes. In : BERTRAND Anne-Marie. *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'enssib, p. 44-69. Disponible sur :

<https://books.openedition.org/pressesenssib/751?lang=fr> [consulté le 22 août 2021].

MELOT, Michel, 2004. *La Sagesse du bibliothécaire*. Paris : L'œil neuf éditions.

PARTIE 1 Rapport de stage

L'environnement global

Le Grésivaudan. *Le Grésivaudan, Territoire d'innovation* [en ligne]. Disponible sur : Le Gresivaudan en images - Le Grésivaudan - Communauté de Communes (le-gresivaudan.fr) [consulté le 13 août 2021].

Vie publique. *Qu'est-ce qu'une communauté de communes ?* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.vie-publique.fr/fiches/20125-quest-ce-quune-communaute-de-communes> [consulté le 22 août 2021].

Wikipédia. *Communauté de communes Le Grésivaudan* [en ligne]. Disponible sur : Communauté de communes Le Grésivaudan — Wikipédia (wikipedia.org) [consulté le 13 août 2021].

La médiathèque de Pontcharra

Insee, Institut national de la statistique et des études économiques, 30 juin 2021. *Dossier complet Commune de Pontcharra (38314)* [en ligne]. Disponible sur : Dossier complet – Commune de Pontcharra (38314) | Insee [consulté le 13 août 2021].

Légifrance, 09 août 2021. *Code de la construction et de l'habitation* [en ligne]. Disponible sur : Article R123-2 - Code de la construction et de l'habitation - Légifrance (legifrance.gouv.fr) [consulté le 22 août 2021].

Ville de Pontcharra. *Pontcharra* [en ligne]. Disponible sur : <https://pontcharra.fr/> [consulté le 13 août 2021].

Les missions effectuées durant le stage

Centres régionaux de formations aux carrières des bibliothèques. *IOUPI* [en ligne]. Disponible sur : <https://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/ioupi/> [consulté le 13 août 2021].

Flammarion. *Listes Thématiques Romans et récits historiques* [en ligne]. Disponible sur : <https://editions.flammarion.com/Listes-Thematiques/Romans-et-recits-historiques> [consulté le 13 août 2021].

Médiathèque Hélène Carrère d'Encausse. *Les « Premières Lectures » pour les 6/7 ans* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.mediatheque-carquefou.fr/pele-mele/375-les-premieres-lectures-pour-les-6-7-ans> [consulté le 13 août 2021].

Ministère de la Culture. *L'offre de lecture « Facile à lire » dans les bibliothèques et les lieux de médiation* [en ligne]. Disponible sur : Facile à lire (culture.gouv.fr) [consulté le 13 août 2021].

SANORWSKY, Françoise, 2017. Les espaces faciles à lire. In : SOULAS Christine. *(Ré)aménager une bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, p. 29-37 [en ligne]. Disponible sur : *(Ré)aménager une bibliothèque - Les espaces faciles à lire - Presses de l'enssib* (openedition.org) [consulté le 13 août 2021].

Wikipédia. *Canva* [en ligne]. Disponible sur : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Canva> [consulté le 13 août 2021].

PARTIE 2 Mémoire de stage

Étude

L'accessibilité pour tous les publics

AFNOR, Association française de normalisation, 16 octobre 2017. *Le référentiel Marianne : historique* [en ligne]. Disponible sur : <https://bivi.afnor.org/notice-details/le-referentiel-marianne-historique/1309309> [consulté le 12 août 2021].

Cnfpt, Centre National de la Fonction Publique Territoriale, 21 avril 2020. *La notion de service public* [en ligne]. Disponible sur : <https://encyclopedie.wikiterritorial.cnfpt.fr/xwiki/bin/view/fiches/Lanotiondeservicepublic/> [consulté le 22 août 2021].

DAYRE, Jérôme, 2017. *Emmener l'accueil plus loin, conseiller*. In : COURTY, Héloïse. *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe* [en ligne]. Disponible sur : *Développer l'accueil en bibliothèque - Emmener l'accueil plus loin, conseiller - Presses de l'enssib (openedition.org)* [consulté le 12 août 2021].

DE MIRIBEL, Marielle, 1998. *La signalétique en bibliothèque. Bulletin des bibliothèques de France*. n°4, p. 84-95. Disponible sur : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012>. [consulté le 22 août 2021].

Direction de l'information légale et administrative, 21 mai 2019. *Obligation d'accessibilité des ERP aux personnes handicapées* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F32873> [consulté le 12 août 2021].

DUMAS, Chloé 2017. *Faire évoluer les espaces pour aménager les horaires d'ouverture*. In : SOULAS, Christine, Villeurbanne : Presses de l'enssib, p. 53-60.

LAROCHE, Ann-Sarah, 2019. *Bâtiments et sécurité des bibliothèques concevoir, construire, rénover, gérer* [Cours diaporama]. Blagnac : Médialudo Odysseus.

Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, juin 2013. *Référentiel Marianne* [en ligne].

Disponible sur :

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjR7uOUgMTyAhW3gP0HHZPzA3QQFnoECACQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.culture.gouv.fr%2FMedia%2FRegions%2FDac-Martinique%2FFiles%2FEn-pratique%2FReferentiel-Marianne&usg=AOvVaw1ZEEfBDgfFcG2LwC-i0JZg> [consulté le 22 août 2021].

Analyse de la cotation et de la signalétique à Pontcharra

BEUDON, Nicolas, 24 juin 2020. *Au-delà du troisième lieu : repenser la bibliothèque en tant qu'espace* [en ligne]. Disponible sur : <https://nicolas-beudon.com/2020/06/24/bibliomedia/> [consulté le 12 août 2021].

LE GALL, Alix, 2007. *Des biberons et des livres. Comment la bibliothèque publique encourage-t-elle l'accès des tout petits aux livres ?* [en ligne]. Mémoire d'étude. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Reims : Instituts Universitaires de Formation des Maîtres. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/621-des-biberons-et-des-livres-comment-la-bibliotheque-publique-encourage-t-elle-l-acces-des-tout-petits-aux-livres.pdf> [consulté le 21 août 2021].

Un modèle idéal de médiathèque

BEUDON, Nicolas 03 juillet 2019. *Les quatre dimensions des bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur : <https://nicolas-beudon.com/2019/07/03/les-quatre-dimensions-des-bibliotheques/> [consulté le 22 août 2021].

FESTA, Daniela (avec la contribution de DULONG DE ROSNAY Mélanie et MIRALLES BUIL Diego), 25 juin 2018. *Notion en débat : les communs* [en ligne]. Disponible sur : Notion en débat : les communs — Géoconfluences (ens-lyon.fr) [consulté le 21 août 2021].

OURY, Antoine, 21 juin 2017. *Bibliothèques : le troisième lieu « consiste à privilégier la relation humaine »* [en ligne]. Disponible sur <https://actualitte.com/article/24521/interviews/bibliotheques-le-troisieme-lieu-consiste-a-privilegier-la-relation-humaine> [consulté le 12 août 2021].

SERVET, Mathilde, 2010. *Les bibliothèques troisième lieu Une nouvelle génération d'établissements culturels. Bulletin des bibliothécaires de France*. N° 4, p. 57-63. Disponible sur [Les bibliothèques troisième lieu | Bulletin des bibliothèques de France \(enssib.fr\)](http://www.enssib.fr/bibliotheques-troisieme-lieu)

Des méthodes pour parvenir au troisième lieu

Biblio Remix. [en ligne]. Disponible sur : <https://biblioremix.wordpress.com/le-projet/> [consulté le 21 août 2021].

Bibliomancienne, 01 mai 2013. *Le laboratoire vivant, une expérience de #sociétéculturedesign pour la future médiathèque de Lezoux en Auvergne* [en ligne]. Disponible sur : <https://bibliomancienne.com/2013/05/01/le-laboratoire-vivant-une-experience-de-societeculturedesign-pour-la-future-mediathèque-de-lezoux-en-auvergne/> [consulté le 22 août 2021].

Bibliothèque Louise Michel, 28 novembre 2021. *Acheter nos BD avec les enfants ?... Carrément !* [en ligne]. Disponible sur : Acheter nos BD avec les enfants?... Carrément ! – Louise et les canards sauvages (wordpress.com) [consulté le 21 août 2021].

GONSALES Antoine, 16 mai 2019. *Démarches participatives : où en sont les bibliothèques ?* [en ligne]. Disponible sur : <https://pro.bpi.fr/demarches-participatives-ou-en-sont-les-bibliotheques/> [consulté le 21 août 2021].

IDEO. *Design thinking defined* [en ligne]. Disponible sur : IDEO Design Thinking | IDEO | Design Thinking [consulté le 21 août 2021].

LEAC, Jean-Pierre. *Qu'est-ce-que le design thinking ?* [en ligne]. Disponible sur <https://www.lescahiersdelinnovation.com/qu-est-ce-que-le-design-thinking/> [consulté le 12 août 2021].

Le blog des collectivités et des citoyens, 15 juin 2019. *La médiathèque nouvelle génération Entre Dore et Allier* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.blog-des-collectivites.fr/accueil/mieux-vivre-ensemble/se-cultiver-sinformer/la-mediatheque-nouvelle-generation-entre-dore-et-allier> [consulté le 22 août 2021].

La co-construction : une volonté de la médiathèque de Pontcharra

BEUDON, Nicolas, 05 février 2018. *Le design thinking : une méthode pour créer la bibliothèque troisième lieu ?* [en ligne] Disponible sur : <https://nicolas-beudon.com/2018/02/05/le-design-thinking-une-methode-pour-creer-la-bibliotheque-troisieme-lieu/> [consulté le 21 août 2021].

Biblio Remix. *Redesigner le bibliothécaire* [en ligne]. Disponible sur : <https://biblioremix.wordpress.com/premiere-experience-en-juin-2013/redesigner-le-bibliothecaire> [consulté le 21 août 2021].

COUEFFE, Manon, 2017. *La participation en Bibliothèque* [en ligne]. Mémoire de Master 2. Métiers du livre et de l'édition. Grenoble : Université Grenoble Alpes. Disponible sur : <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01712384/document> [consulté le 21 août 2021].

MUNSCH Lucie, 2013. *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation* [en ligne]. Mémoire d'étude. Diplôme de conservateur de bibliothèque. Lyon : Université de Lyon. Disponible

sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60379-approches-de-l-accueil-en-bibliotheques-municipales-techniques-postures-evaluation.pdf> [consulté le 21 août 2021].

L'agencement des collections

Association of research libraries. *Advancing an equitable, enduring research information environment* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.arl.org/> [consulté le 22 août 2021].

BEUDON, Nicolas, 14 juillet 2020. *Quelques pistes pour bousculer et rationaliser l'aménagement des bibliothèques publiques* [en ligne]. Disponible sur : <https://nicolas-beudon.com/2020/07/14/box/> [consulté le 21 août 2021].

Médiathèque départementale de l'Oise. *Aménager sa bibliothèque* [en ligne]. Disponible sur : <https://mdo.oise.fr/espace-pro/boite-a-outils/625-creer-ou-amenager-une-bibliotheque/2387-amenager-sa-bibliotheque> [consulté le 21 août 2021].

SCHMIDT, AARON et ETCHEs, Amanda, 2016. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour les utilisateurs*. Lyon : Presses de l'enssib. [en ligne]. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68252-utile-utilisable-desirable.pdf> [consulté le 21 août 2021].

SZCZEPANSKI, Maxime, 2017. Zonage et accueil en BU où il est question de la cohabitation des publics. In COURTY, Héloïse. *Développer l'accueil en bibliothèque*. Presses de l'enssib [en ligne]. Disponible sur : <https://books.openedition.org/pressesenssib/8362?lang=fr> [consulté le 21 août 2021].

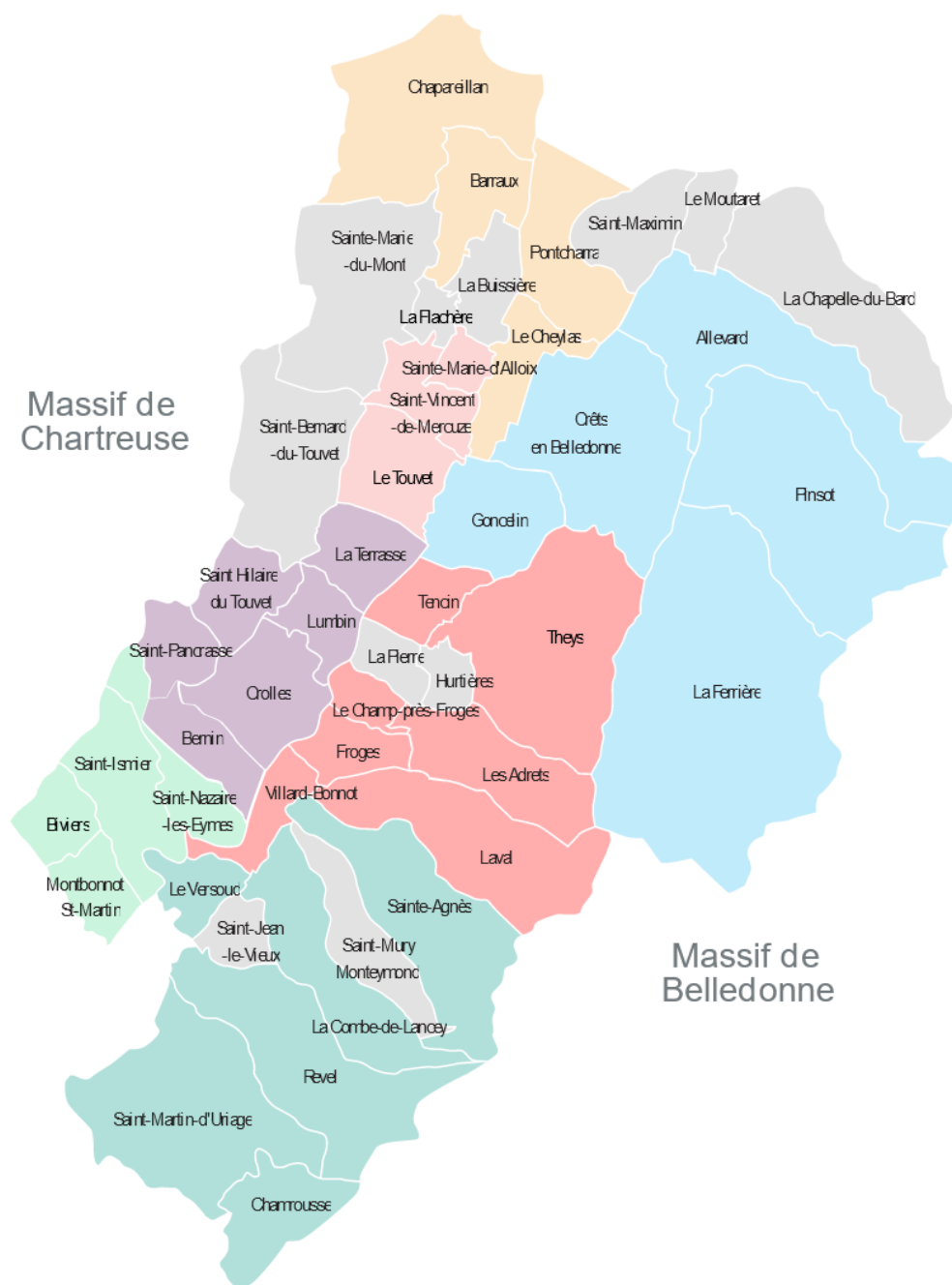
Un contexte national favorable

Ministère de la culture, 17 juin 2021. *Remettre la lecture au cœur de la vie de tous les Français* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.culture.gouv.fr/Actualites/Remettre-la-lecture-au-caeur-de-la-vie-de-tous-les-Francais> [consulté le 21 août 2021].

Ministère de la culture. *Plan Bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Les-bibliotheques-publiques/Plan-Bibliotheques> [consulté le 21 août 2021].

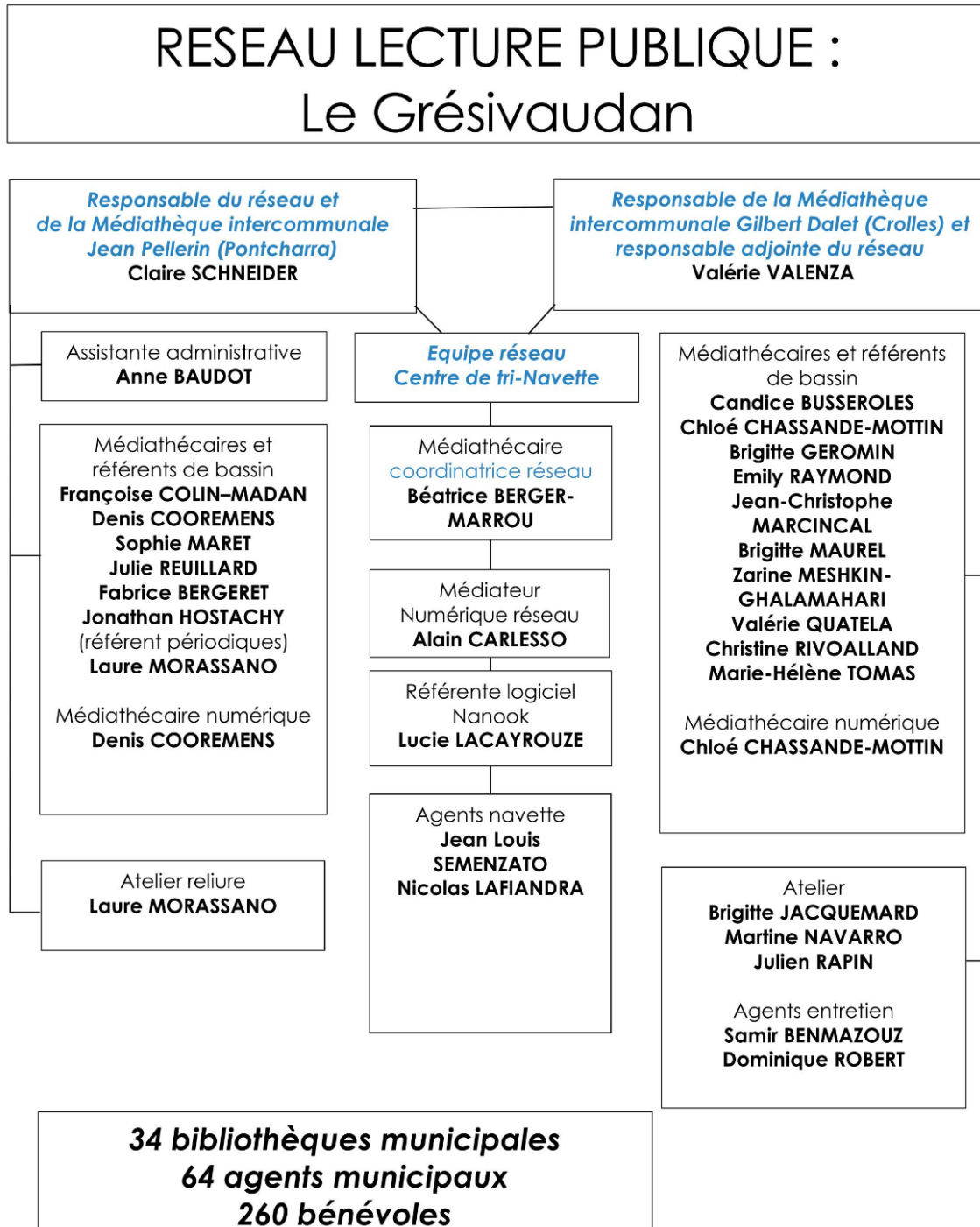
Annexes

Annexe 1 : Carte du réseau des bibliothèques du Grésivaudan⁸⁶



⁸⁶Bibliothèques le Grésivaudan. *La carte des bibliothèques du réseau du Grésivaudan* [en ligne]. Disponible sur : https://bibliotheques.le-gresivaudan.fr/accueil/carte_reseau [consulté le 22 août 2021].

Annexe 2 : Organigramme Pontcharra et Crolles



Annexe 3 : Règles de prêts

Les règles de prêts aux particuliers

Se référer à la délibération du 21 février 2020 en annexe

| | Type document | Nombre | Durée du prêt |
|----------------------------------|---|--|-------------------------------------|
| Prêts aux particuliers | Imprimés | 10 par bib et 30 sur le réseau | 21 jours |
| | CD et livres audio | 5 par bib et 15 sur le réseau | |
| | DVD | 3 par bib et 6 sur le réseau | |
| | Liseuse | 1 à emprunter et rendre à la bib d'emprunt | |
| | Kamishibaiï | 1 à emprunter et rendre à la bib d'emprunt | |
| | Jeux de société | 2 à emprunter et rendre à la bib d'emprunt | |
| Nouveautés (durée 3 mois) | Imprimés | 3 | |
| | CD | 3 | |
| | DVD | 1 | |
| Réservations | Imprimés | 4 par bib, 8 sur réseau dont 3 nouveautés | Durée 15 Jours, dès l'envoi du mail |
| | CD | 4 par bib, 8 sur réseau dont 3 nouveautés | |
| | DVD | 3 par bib, 6 sur réseau dont 1 nouveauté | |
| | Attention les nouveautés des MTR et des bib moyennes circulent sur tout le réseau | | |
| Prolongations | En dessous de 10 jours de retard, prolongation des prêts d'une autre bibliothèque possible (idem pour l'usager) | 2 fois 3 semaines (sauf si le document est réservé) | |

Les règles de prêts aux collectivités

Se référer à la délibération du 21 février 2020 en annexe

| | | Type document | Nombre | Durée du prêt |
|---|--|-----------------|--|---------------|
| Prêts aux collectivités | Ecoles, centres de loisirs et associations (non mobiles, uniquement rattachés à sa commune) | Imprimés | 40 à emprunter dans la bib d'inscription | 2 mois |
| | | CD | 10 à emprunter dans la bib d'inscription | |
| | | Kamishibaï | 1 à emprunter et rendre à la bib d'emprunt | 21 jours |
| | | Jeux de société | 2 à emprunter et rendre à la bib d'emprunt | |
| | Assistants maternelles, RAM et IME (mobiles, donc accès à l'ensemble du réseau) | Imprimés | 15 à emprunter dans tout le réseau | 2 mois |
| | | CD | 5 à emprunter dans tout le réseau | |
| | | Kamishibaï | 1 à emprunter et rendre à la bib d'emprunt | 21 jours |
| | | Jeux de société | 2 à emprunter et rendre à la bib d'emprunt | |
| Pas de prêt de DVD aux collectivités (obligation légale) | | | | |
| Réservations aux collectivités | Pas de réservation pour les collectivités en dehors de leur bib d'inscription, doit obligatoirement passé par le bibliothécaire | | SI besoin, passer par un dépôt des MTR, à la demande d'un bibliothécaire | |

Annexe 4 : Visite du centre de tri de La Terrasse

Lors de ma visite, j'ai pu découvrir de nombreux supports différents pour les animations. Pour en donner un petit aperçu, les bibliothécaires peuvent emprunter :

- Expositions réalisées dans le cadre d'animations organisées par les bibliothèques. Par exemple, il est possible d'emprunter l'exposition « Rêveries Photographiques », une exposition réalisée par des adolescents suite à un stage de photographie macro avec une photographe professionnelle. Ainsi que des photographies imprimées sur toiles réalisées par des photographes originaires de la région.

- Une série d'expositions financées par le ministère de l'environnement intitulée « Territoires à énergie positive » sous forme de panneaux roll-up facilement transportables sur les thèmes de la réduction de la consommation de l'eau, la pollution, la réduction des déchets, le développement durable et les économies d'énergie. Elle s'accompagne d'une sélection de livres sur ces thématiques ainsi que des jouets, des plaquettes de jeux et des quiz pour les publics jeunesse et adulte.

- Des Kamishibai ou « théâtre de papier » selon la traduction du japonais. Ce terme désigne un « Genre narratif où le conteur insère successivement, dans un petit théâtre portatif (appelé *butai*), des planches cartonnées illustrant un récit généralement destiné au jeune public »⁸⁷, ceux acquis par le réseau du Grésivaudan comporte plusieurs niveaux de lecture différents.

- Des racontes tapis, tapis à histoire, tabliers à histoire réalisés à la main par Anne Guérin (achat de ses réalisations ou commande spécifique autour de thématiques ou d'ouvrages).

- Une exposition intitulée « Illustrissime », des illustrations mises en espace. Comme cela était indiqué sur leur fascicule de présentation, ce sont 12 illustrations choisies dans des livres jeunesse contemporains, interprétées et mises en volume sous forme de maquettes. Chacune est présentée sur un module en bois avec le livre correspondant.

⁸⁷Larousse. *Kamishibai* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/kamishib%C3%AF/18814>

Annexe 5 : Trimestriel des actions culturelles

DES BIBLIOTHÈQUES DU GRÉSIVAUDAN
RÉSEAU INTERCOMMUNAL

SEPTEMBRE - OCTOBRE - NOVEMBRE - DÉCEMBRE 2021

Jean Pellerin - PONTCHARRA



de la médiathèque
LES RENDEZ-VOUS

www.la-mediatheque.fr

Le Grésivaudan
commune de communes

Toutes nos animations sont gratuites mais soumises à inscription.

bibliothèques-le-gresivaudan.fr

Retrouvez le programme complet de nos animations sur
mediatheque-pontcharra@le-gresivaudan.fr

04 76 97 79 67
38530 Pontcharra
221, avenue de Savoie

Le Grésivaudan
JEAN PELLERIN
LA MÉDIATHÈQUE

Horaires d'ouverture

mercredi : 9 h 30 - 12 h 30 et 14 h - 18 h
jeudi : 10 h 30 - 12 h 30
vendredi : 16 h - 19 h
samedi : 9 h 30 - 12 h 30 et 14 h - 17 h

Fermetures exceptionnelles

vendredi 24 et vendredi 31 décembre

LES PETITS MAÎTRES DU GRAND HÔTEL

Vendredi 19 novembre 20h30

Film documentaire de Jacques Deschamps
Durée 82 mn.

Dans un bel hôtel-restaurant, les jeunes élèves du lycée d'application hôtelière de Grenoble sont formés pour servir, nettoyer et cuisiner dans les palaces et tables étoilées. Entre comédie musicale et documentaire, rythmes improvisés en cuisines et confidences à l'office, ils nous chantent leur apprentissage.



À partir de 7 ans
Sur inscription.

ATELIERS NUMÉRIQUES

Photos

Séance 1 : transférer ses photos sur son PC, les retoucher facilement.
Séance 2 : partager ses photos via son smartphone ou le cloud.

Jeu 2 et samedi 4 décembre 10h-12h

Retouche et trucage photo

Devenez un pro (ou presque) de la retouche photo et réalisez de vrais-faux montages incroyables, drôles ou fantaisistes !

Samedi 18 décembre 10h-12h

Sur inscription.

Soirée IN VINO VERITAS ou le plaisir d'une petite balade au cœur des vins français

Vendredi 3 décembre 20h30

Partons à la découverte des cépages qui font la réputation de nos bouteilles ! Dégustation accompagnée de fromages, histoire de mélanger les saveurs et de découvrir de nouvelles alliances gustatives !

Soirée suivie d'une vente de vin et proposée par La Cave de Goncelin.



La Cave
Vins & Fromages

Pour Adultes. Sur inscription.

ESCAPE GAME

"La Salle des Mystères"

Vendredi 10 décembre
Parties à 17h et 19h

Samedi 11 décembre
Parties à 10h, 11h30, 14h, 16h

Depuis qu'un mystérieux individu est entré dans cette pièce, rien ne va plus à la médiathèque : les lecteurs qui entrent... disparaissent !
N'écoutez pas votre courage, votre groupe décide de pénétrer dans la Salle des Mystères : réussirez-vous à en percer le secret, et à ressortir à temps ?
Groupes de 5 pers max. Durée 1h environ

À partir de 10 ans. Sur inscription.

Spectacle : HANSEL ET GRETEL Conte affreusement gourmand

Mercredi 15 décembre 16h

C'est l'histoire d'un abandon dans une forêt noire, de petits cailloux qu'on sème pour retrouver son chemin, d'une maison en pain d'épices habitée par une sorcière fort peu sympathique...
Ça vous dit quelque chose ?
La compagnie les petites dames nous propose un spectacle immersif et dynamique, mélangeant théâtre, ombres chinoises et violoncelle en live, saupoudré de chansons et de magie !

Pour toute la famille à partir de 5 ans. Sur inscription.

LA PETITE SÉANCE DE NOËL

Mercredi 29 décembre 16h et 17h

Des courts métrages pour profiter pleinement de la magie de Noël.

Durée 30 mn

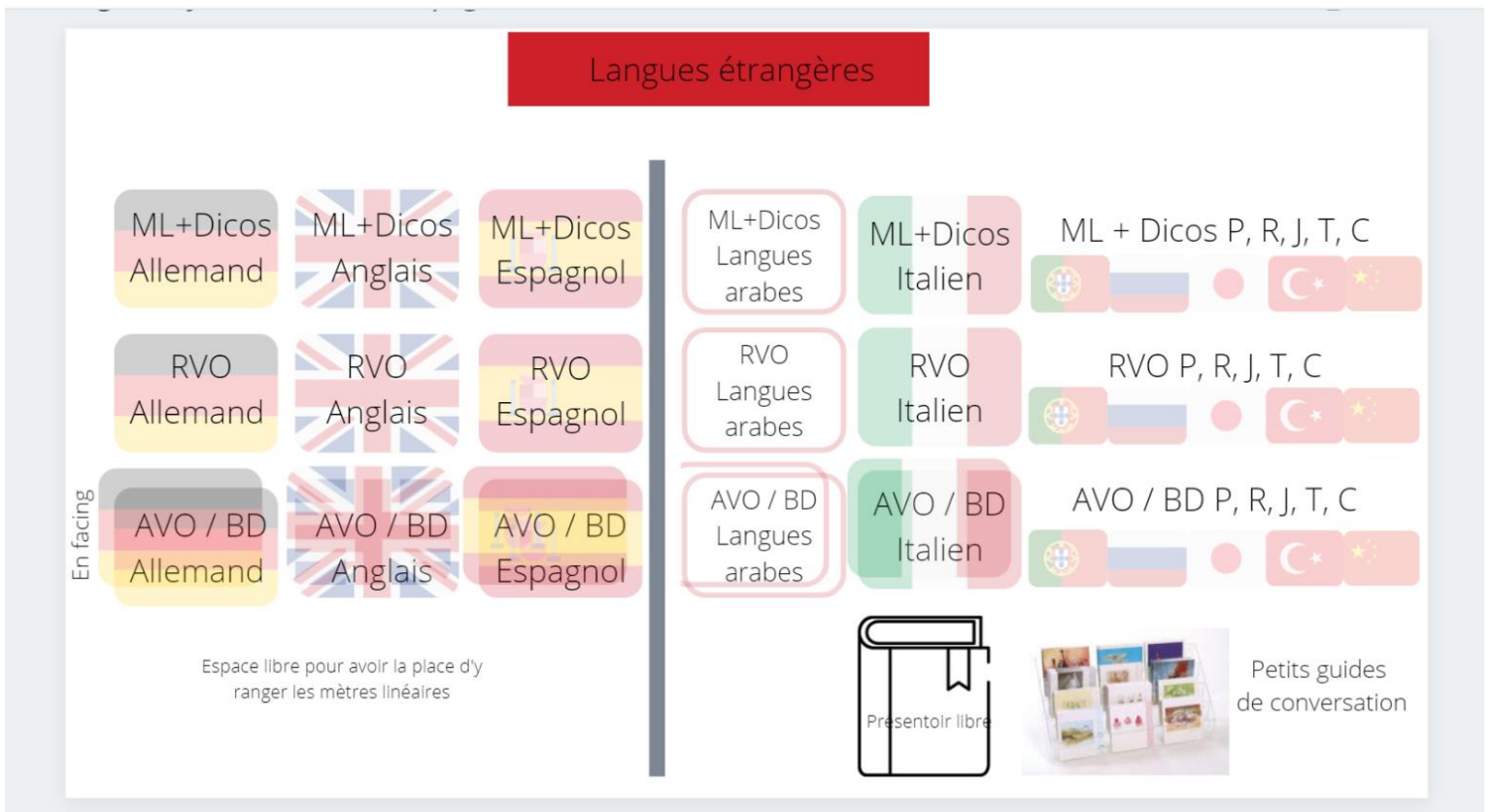
À partir de 3 ans. Sur inscription.

LES RENDEZ-VOUS
DE LA MÉDIATHÈQUE DE PONTCHARRA


| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| <p>septembre</p> <ul style="list-style-type: none"> Racontines : quel cirque ! Sam 4 et mer 8 10h et 10h45 Pour les 0-3 ans Sornettes et fauvelles Histoires gourmandes Ven 17 17h À partir de 4 ans Commémoration Jean Pellerin Sam 18 10h-17h Escape game "Mystère chez Champollion" Sam 18, sam 25 Parties à 10h, 11h30, 14h, 15h et 16h À partir de 10 ans Atelier numérique Découverte - niveau 1 Mar 21, mar 28 9h30-12h30 | <p>octobre</p> <ul style="list-style-type: none"> Vieille lecture et musique Dans la gueule du loup Ven 1^{er} 18h30 Tout public à partir de 8 ans Racontines : Promenons-nous dans les bois tant que le loup n'y est pas ! Sam 2 et mer 6 10h et 10h45 Pour les 0-3 ans Atelier numérique Découverte - niveau 2 Mar 5, mar 12 9h30-12h30 Atelier Aquarelle Mer 13 et sam 16 10h-12h Adultes, enfants à partir de 8 ans | <p>Journée gourmande Sam 16</p> <p>Atelier numérique Email Jeu 21, jeu 28 10h-12h</p> <p>Sornettes et fauvelles Halloween ? Même pas peur ! Ven 22 17h À partir de 5 ans</p> <p>Soirée des horreurs culinaires Ven 22 à partir de 18h30 Pour toute la famille à partir de 7 ans</p> | <p>novembre</p> <ul style="list-style-type: none"> Sornettes et fauvelles Des histoires à croquer Ven 19 17h Pour les 4-6 ans Les petits maîtres du grand hôtel Ven 19 20h30 À partir de 7 ans Ateliers couture gourmande Mar 2, jeu 4, ven 5 14h à 16h Adultes, enfants à partir de 8 ans Racontines : Sorcières et monstres gentils Mer 3 et sam 6 10h et 10h45 Pour les 0-3 ans Atelier numérique Découverte Mar 8, 16, 23, 30 9h30-12h30 "Tendres désaccords" Ven 26 20h30 À partir de 12 ans Atelier numérique Smartphone Jeu 18, sam 20 10h-12h | <p>décembre</p> <ul style="list-style-type: none"> Soirée In vino veritas Ven 3 20h30 Adultes Escape game "La Salle des Mystères" Ven 10 Parties à 17h et 19h Sam 11 Parties à 10h, 11h30, 14h, 16h À partir de 10 ans "Hansel et Gretel" Mer 15 16h Famille À partir de 5 ans Atelier numérique Retouche et trucage photo Sam 18 10h-12h La petite séance de Noël Mer 29 16h et 17h À partir de 3 ans. Sur inscription |
|--|--|---|---|---|

Ce programme est susceptible d'évoluer en fonction des contraintes sanitaires. Merci de respecter les consignes sanitaires en vigueur à la date de l'animation.

Annexe 6 : Schéma du nouvel agencement du rayon Langues étrangères



Annexe 7 : Cotation actuelle du fonds en langues étrangères

| Collection | Liseré | Fond | Cotation | Exemple |
|---|--------|--|---|---|
| Pôle Documentaire Langue et littérature | Rose | Blanc (adulte) ou Jaune (jeunesse) | ML pour méthode de langue + Classe de la classification Dewey simplifiée + Trois premières lettres du nom de famille de l'auteur ou RVO pour romans version originale + Trois premières lettres de l'acronyme de la langue + Trois premières lettres du nom de famille de l'auteur ou AVO pour album version originale + Trois premières lettres de l'acronyme de la langue + Trois premières lettres du nom de famille de l'auteur ou BDVO pour Bande-dessinée version originale + |  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;"> ML 430 MAE </div> |

RVO
ALL
FAL

AVO
ALL
GHO





BDVO
ALL
GOS

Trois premières lettres de
l'acronyme de la langue
+
Trois premières lettres du nom
de famille de l'auteur

En bas du dos du livre

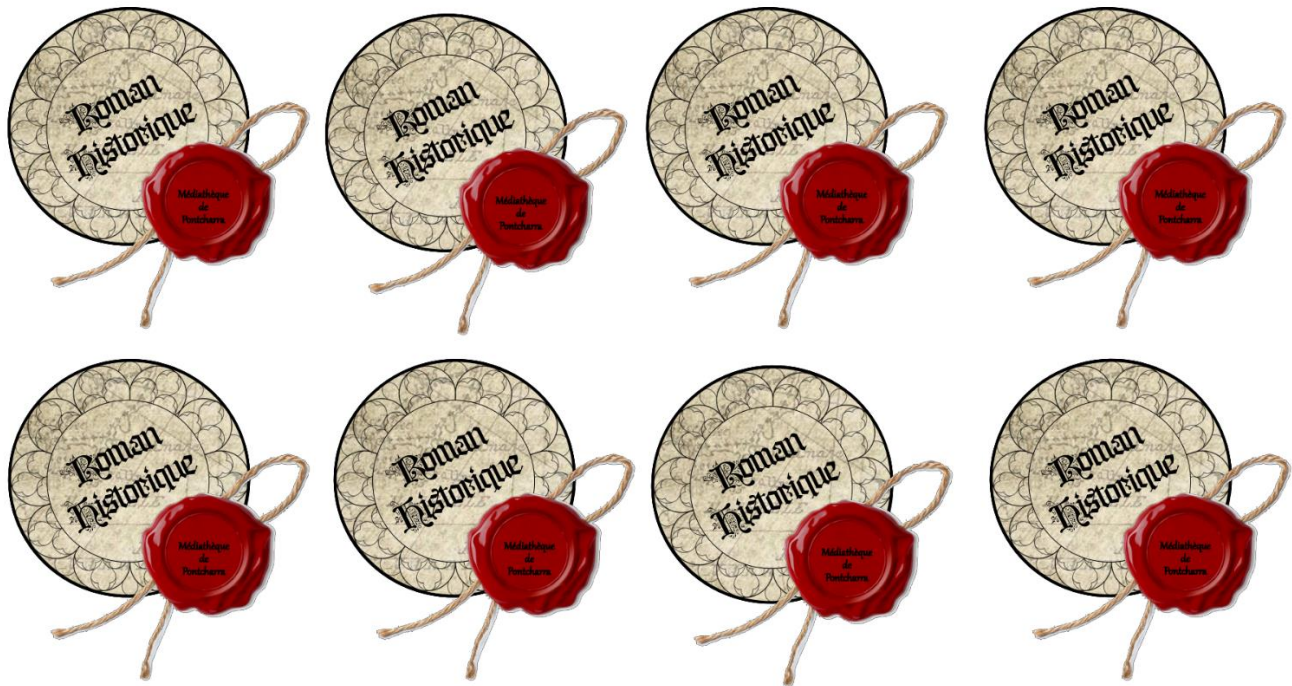


Annexe 8 : Cotation alternative du fonds en langues étrangères

| Collection | Liseré | Fond | Cotation | Exemple |
|---|--------|--|---|--|
| Pôle Documentaire Langue et littérature | Rose | Blanc (adulte) ou Jaune (jeunesse) | Le drapeau de la langue en haut du dos. ML pour méthode de langue + Drapeau de la langue ou RVO pour romans version originale + Drapeau de la langue + Trois premières lettres du nom de famille de l'auteur = En bas du dos du livre |   |
| | | Rose | ou Première lettre du nom de famille de l'auteur ou BE ou BA pour Bande-Dessinée enfant et Bande-Dessinée adulte + Trois premières lettres du nom de famille de l'auteur = En haut de la première de couverture |   |



Annexe 9 : Logo et affiche Romans Historiques



Annexe 10 : Extrait de la classification Dewey simplifiée

coté maison

Cuisine

| | |
|--------|---|
| 640 | Économie domestique |
| 641.2 | Boissons |
| 641.22 | Alcools |
| 641.3 | Denrées alimentaires |
| 641.33 | Céréales,sucres |
| 641.34 | Fruits |
| 641.35 | Légumes |
| 641.36 | Viandes |
| 641.37 | Produits laitiers fromages |
| 641.38 | Miel |
| 641.39 | Poisson |
| 641.51 | Régimes : végétarien, sans gluten, santé, étudiant... |
| 641.53 | Recettes |
| 641.54 | Cuisine européenne et française |
| 641.55 | Cuisine asiatique |
| 641.56 | Cuisine africaine |
| 641.57 | Cuisine nord-américaine |
| 641.58 | Cuisine sud -américaine |
| 641.59 | Cuisine du monde et autres univers |
| 641.85 | Confitures, bonbons |
| 641.86 | Desserts, pâtisserie |
| 642 | Arts de la table |

Bricolage

| | |
|-------|--|
| 690 | Bricolage |
| 690.3 | Aménagements extérieurs |
| 694 | Menuiserie, charpente, huisseries |
| 696 | Plomberie, électricité, maçonnerie |
| 697 | Chauffage, cheminées, isolation, ventilation |
| 698 | Finition: peintures, papiers peints, revêtement de sol,... |
| 728 | Maison : Construction |
| 747 | Décoration et aménagement intérieur |

Loisirs créatifs

| | |
|--------|--|
| 738.4 | Émaux |
| 738.5 | Mosaïque |
| 738.8 | Modelage, poterie pâte à modeler, pâtes polymère |
| 739 | Métal |
| 741 | Dessin |
| 745.5 | Travaux manuels divers |
| 745.51 | Bois, matériaux naturels |
| 745.52 | Fêtes saisons |
| 745.53 | Récupération détournement d'objets |
| 745.54 | Papiers, origami |
| 745.58 | Bijoux |
| 745.59 | Jouets, marionnettes, ombres chinoises, cartons |
| 745.6 | Calligraphie |

| | |
|--------|---|
| 745.9 | DIY végétal |
| 746.41 | Feutrine, cuir |
| 746.42 | Macramé, tissage, crochet, tricotin |
| 746.43 | Tricot |
| 746.44 | Broderie |
| 746.46 | Patchwork |
| 746.5 | Vannerie |
| 746.9 | Couture, créations textiles divers |
| 746.92 | Vêtements |
| 751 | Peinture, impression, peinture sur tissus |
| 793.2 | déguisements |
| 793.8 | Magie |

Annexe 11 : Pôle documentaire « Côté Maison »



Annexe 12 : Romans première lecture



Annexe 13 : Exemple de planning des permanences à l'accueil du public

| Juillet | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------------------------------------|------------------------------|--------|--------------------------------|----------|------------------|---------------------------------|---------|------------------------------|-----------|
| | | Mardi 15h-16h30 16h30-18h | | Mercredi 9h30-11h 11h-12h30 | | jeudi 10h-12h | vendredi 16h-17h30 17h30-19h | | samedi 9h30-11h 11h-12h30 | |
| du 6 au 10 juillet | Claire absente mercredi | | | | | | | | | |
| | 1 | Denis | Julie | Laure | Léa | Laure | Jonathan | Claire | Claire | Léa |
| | 2 | Jonathan | Sophie | Fabrice | Denis | Sophie | Françoise | Julie | Fabrice | Françoise |
| du 13 au 17 juillet | Absents : Fabrice, Laure | | | | | | | | | |
| | 1 | Julie | Denis | | | Jonathan | Léa | Claire | Claire | Léa |
| | 2 | Jonathan | Sophie | | | Sophie | Françoise | Julie | Denis | Françoise |
| du 20 au 24 juillet | Absents : Fabrice, Françoise, Laure | | | | | | | | | |
| | 1 | Julie | Léa | Claire | Léa | Julie | Léa | Denis | Claire | Denis |
| | 2 | Jonathan | Denis | Jonathan | Sophie | Sophie | Jonathan | Claire | Sophie | Julie |
| du 27 au 31 juillet | Absents : Françoise, Sophie, Laure | | | | | | | | | |
| | 1 | Denis | Léa | Denis | Jonathan | Léa | Julie | Claire | Claire | Denis |
| | 2 | Jonathan | Julie | Fabrice | Léa | Denis | Jonathan | Fabrice | Julie | Fabrice |

Annexe 14 : Questionnaire pour les entretiens

1) Profil professionnel

Quelle est ta formation professionnelle ?

Quel est ton statut, ta catégorie en tant que professionnel des bibliothèques ?

Depuis combien de temps travailles-tu en tant que bibliothécaire ?

Depuis combien de temps travailles-tu à la médiathèque de Pontcharra ?

De quelles collections de la médiathèque es-tu responsable ?

De quels pôles documentaires de la médiathèque es-tu responsable ?

De quelle bibliothèque es-tu référent ?

2) Organisation des collections

(Question pour les agents ayant le plus d'ancienneté au sein de la médiathèque) La bibliothèque a connu plusieurs directions depuis sa construction, et elle s'est également inscrite dans le réseau des bibliothèques du Grésivaudan. Cela a-t-il constitué un grand changement dans l'organisation actuelle des collections ?

Du point de vue de l'agencement physique des collections ?

Du point de vue de la division des domaines de connaissance ?

Est-ce que cela a eu un impact sur les usagers ?

Pour quelles raisons et quand est-ce que la bibliothèque a-t-elle choisi de décroisonner les documentaires destinés aux adultes (signalés par une étiquette blanche) et les documentaires destinés à la jeunesse (signalés par une étiquette jaune) ?

Est-ce que cela a eu un impact sur les usagers ?

L'organisation des collections dont tu es responsable te satisfait-elle ? (quelles améliorations ou changements voudrais-tu entreprendre ?)

Et l'organisation des collections des autres agents ?

Quelles sont les principales problématiques que tu rencontres au quotidien en ce qui concerne la gestion des collections ? (pour le rangement, la recherche des réservations?).

As-tu remarqué une récurrence dans les difficultés énoncées par les usagers ? (viennent-ils demander de l'aide concernant les mêmes rayons, les mêmes collections ?).

3) Pratiques professionnelles / documentaires

À quelle fréquence acquiers-tu de nouveaux ouvrages ?

Quels sont tes fournisseurs ?

Est-ce que les bibliothèques dont tu es référent viennent souvent pour des dépôts de documents ?

Comment organises-tu ta veille documentaire ? (Pour préparer les acquisitions et le désherbage ?)

Existe-t-il des échanges entre les agents de Pontcharra et les agents de Crolles en ce qui concerne les acquisitions ?

De quelle façon les usagers peuvent-ils faire des suggestions d'achat de documents ?

Au niveau du traitement des documents, j'ai constaté des pratiques différentes (sur Nanook et donc le site internet du réseau des bibliothèques du Grésivaudan, par exemple, les rubriques ne sont pas toujours renseignées et les cotes sont souvent différentes d'un exemplaire à l'autre).

Est-ce un inconvénient au quotidien, pour les bibliothécaires ?

Que penses-tu de la mise en place d'une politique documentaire à l'échelle du réseau ? (avantages, inconvénients?).

4) Élargir les horizons (question annexe)

As-tu déjà travaillé dans d'autres bibliothèques extérieures au réseau ? (est ce que tu as gardé des habitudes de travail, des techniques pour organiser les collections?).

Annexe 15 : Signalétique directionnelle Saint Hilaire du Touvet



Annexe 16 : Table de présentation thématique Western



Annexe 17 : Logo « coup de cœur » et étiquette nouveauté



Annexe 18 : Marque-pages

| | | | |
|--|--|--|--|
|  <p>DATE DE RETOUR</p> |  <p>DATE DE RETOUR</p> |  <p>DATE DE RETOUR</p> |  <p>DATE DE RETOUR</p> |
| <p>HORAIRES</p> <p>Mardi 15h-18h Mercredi 9h30-12h30 & 14h-18h Jeudi 10h30-12h30 Vendredi 16h-19h Samedi 9h30-12h30 & 14h-17h</p> | <p>HORAIRES</p> <p>Mardi 15h-18h Mercredi 9h30-12h30 & 14h-18h Jeudi 10h30-12h30 Vendredi 16h-19h Samedi 9h30-12h30 & 14h-17h</p> | <p>HORAIRES</p> <p>Mardi 15h-18h Mercredi 9h30-12h30 & 14h-18h Jeudi 10h30-12h30 Vendredi 16h-19h Samedi 9h30-12h30 & 14h-17h</p> | <p>HORAIRES</p> <p>Mardi 15h-18h Mercredi 9h30-12h30 & 14h-18h Jeudi 10h30-12h30 Vendredi 16h-19h Samedi 9h30-12h30 & 14h-17h</p> |
| <p>EMPRUNTER, RÉSERVER, PROLONGER</p> <p>Vous pouvez emprunter 10 docs + 5 CD + 3 DVD <i>Jusqu'à 14 ans, livres et dvd jeunesse uniquement</i></p> <p>Vous pouvez réserver par carte 2 DVD + 2 CD + 4 DOCS</p> <p>Vous pouvez prolonger de 3 semaines, jusqu'à 2 fois, tout document non réservé</p>  | <p>EMPRUNTER, RÉSERVER, PROLONGER</p> <p>Vous pouvez emprunter 10 docs + 5 CD + 3 DVD <i>Jusqu'à 14 ans, livres et dvd jeunesse uniquement</i></p> <p>Vous pouvez réserver par carte 2 DVD + 2 CD + 4 DOCS</p> <p>Vous pouvez prolonger de 3 semaines, jusqu'à 2 fois, tout document non réservé</p>  | <p>EMPRUNTER, RÉSERVER, PROLONGER</p> <p>Vous pouvez emprunter 10 docs + 5 CD + 3 DVD <i>Jusqu'à 14 ans, livres et dvd jeunesse uniquement</i></p> <p>Vous pouvez réserver par carte 2 DVD + 2 CD + 4 DOCS</p> <p>Vous pouvez prolonger de 3 semaines, jusqu'à 2 fois, tout document non réservé</p>  | <p>EMPRUNTER, RÉSERVER, PROLONGER</p> <p>Vous pouvez emprunter 10 docs + 5 CD + 3 DVD <i>Jusqu'à 14 ans, livres et dvd jeunesse uniquement</i></p> <p>Vous pouvez réserver par carte 2 DVD + 2 CD + 4 DOCS</p> <p>Vous pouvez prolonger de 3 semaines, jusqu'à 2 fois, tout document non réservé</p>  |

En ce moment
à

Dans le cadre des
journées du patrimoine

commémoration

Jean Pellerin

SAMEDI 18 SEPT. 2021
DE 10 H À 17 H
MÉDIATHÈQUE JEAN PELLERIN
ENTRÉE LIBRE

mediatheque-pontcharra@le-gresivaudan.fr
04 76 97 79 67

PLUS D'INFOS SUR
bibliotheques.le-gresivaudan.fr/pontcharra
Et notre page [Facebook](#)

En ce moment
à

**SORNETTES & FABLETTES
HISTOIRES POUR LES
OYEILLES QUI GRANDISSENT**

SPÉCIAL
LOUPS !

pour
lesouveaux
à partir
de 4 ans

sur
craquel
sur
inscription

mediatheque-pontcharra@le-gresivaudan.fr
04 76 97 79 67

PLUS D'INFOS SUR
bibliotheques.le-gresivaudan.fr/pontcharra
Et notre page [Facebook](#)

En ce moment
à

Racontines

Samedi 4
et Mercredi 8
Sept 2021

10h
et
10H45

0-3
Comptines
& histoires

Gratuit
Sur inscription

mediatheque-pontcharra@le-gresivaudan.fr
04 76 97 79 67

PLUS D'INFOS SUR
bibliotheques.le-gresivaudan.fr/pontcharra
Et notre page [Facebook](#)

En ce moment
à

CHOISISSEZ
LES PROCHAINS
LAUREATS
DU FESTIVAL !

CROQUEZ DES
1^{er}
ROMANS !

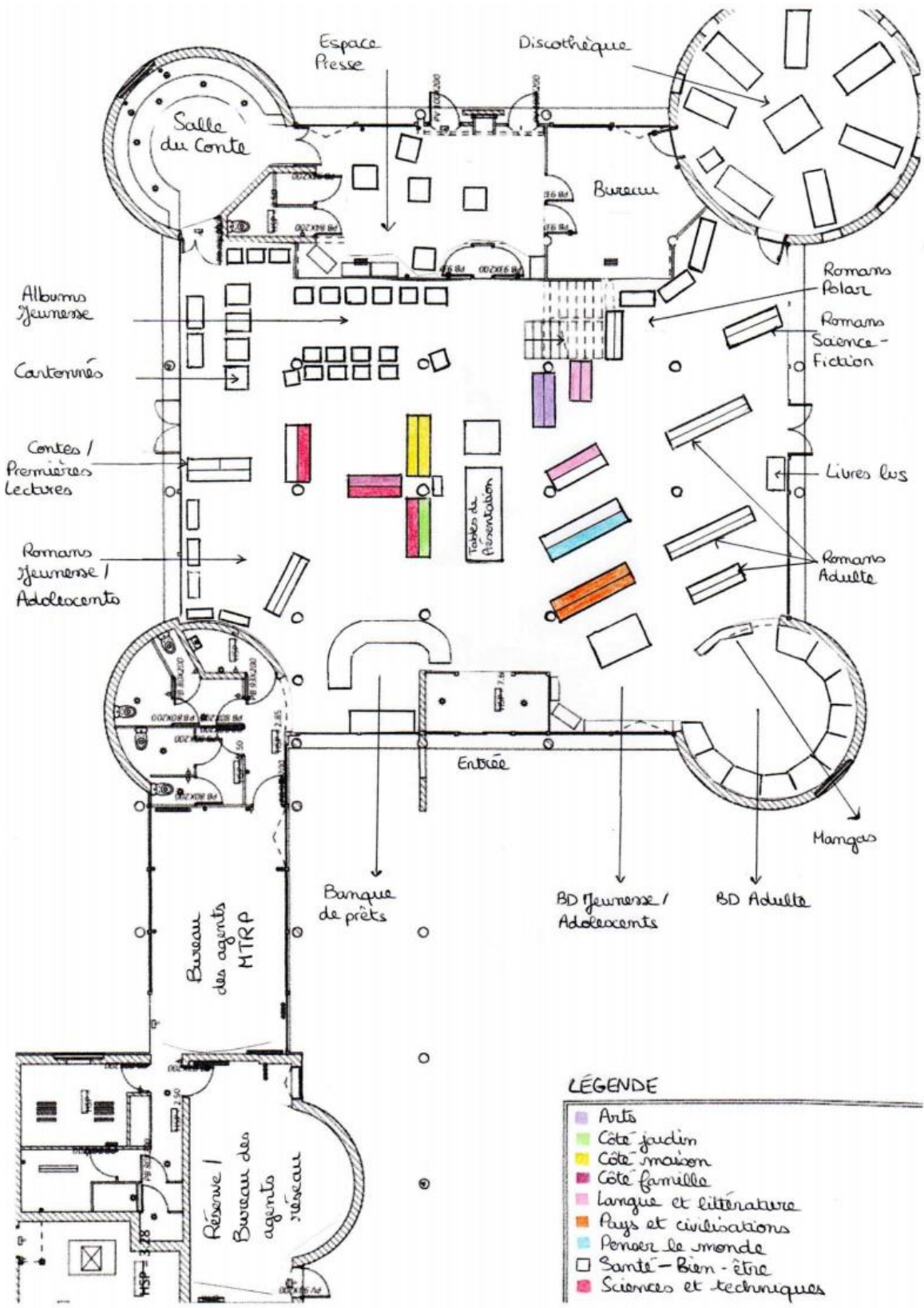
Renseignements auprès de
mariponce_kouef@yahoo.fr

FESTIVAL
- PREMIER
ROMAN

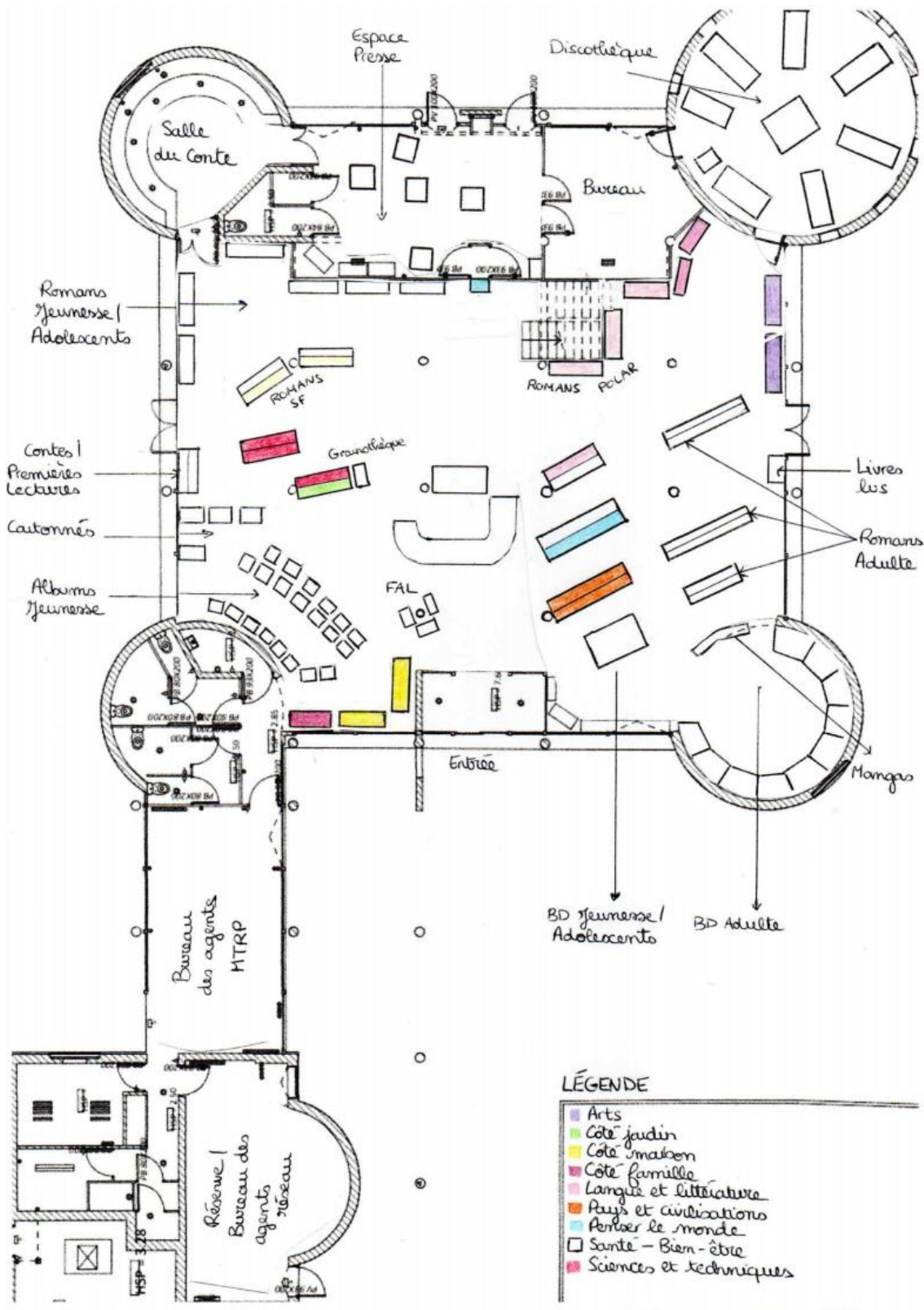
mediatheque-pontcharra@le-gresivaudan.fr
04 76 97 79 67

PLUS D'INFOS SUR
bibliotheques.le-gresivaudan.fr/pontcharra
Et notre page [Facebook](#)

Annexe 19 : Plan d'implantation actuel des collections



Annexe 20 : Plan d'implantation alternatif des collections



Annexe 21 : Retranscription d'entretien

Entretien avec Jonathan Hostachy, agent à la médiathèque de Pontcharra.

Quelle est ta formation professionnelle / tes diplômes ?

J'ai :

- un Bac économique et social
- un DUT information communication, métiers du livre et du patrimoine
- une Licence de droit administration publique
- un Master professionnel, production et médiation des formes culturelles

Donc Bac + 5.

Quel est ton statut / ta catégorie en tant que professionnel des bibliothèques ?

C'est le statut que tu as en général quand tu commences. J'ai fait des remplacements... J'ai été titularisé sans concours en catégorie C quand elle comprenait encore quatre grades, donc au plus bas de l'échelle.

Depuis combien de temps travailles-tu en tant que bibliothécaire ?

J'ai commencé en 2012 à la fin de mes études. Après mes études j'ai passé six mois sans travailler spécifiquement en tant que bibliothécaire, ensuite j'ai eu un poste à Crolles, où je suis resté quasiment un an, c'était la période avant qu'ils changent de bâtiment, avant qu'ils soient dans leurs nouveaux locaux. C'étaient les anciens locaux qui étaient à côté de la mairie. J'y étais en renfort de l'équipe qui préparait le déménagement, je m'occupais du catalogage, du rangement, des permanences publiques, les missions classiques du bibliothécaire sans gestion de collections, sinon je faisais tout le reste. Ensuite, j'ai travaillé trois mois à Gières, puis j'ai eu le choix soit de retourner à Crolles en renfort et sans autre perspective, soit de venir à Pontcharra où j'avais une chance d'être titularisé. J'ai pris le poste ici, en sachant qu'à l'époque il y avait une responsable, une discothécaire et deux autres agents, et en sachant que quand je suis arrivé la gestion du bâtiment s'effectuait plutôt à 2 et demi.

Au niveau de la formation, j'ai très vite gagné en autonomie, maintenant je sais totalement gérer le quotidien du bâtiment. J'ai été directement confronté au concret et ça a été très formateur. En sachant que la médiathèque est devenue intercommunale en 2015, donc il y a eu un changement de statut.

Dès qu'on est devenu intercommunal, on a eu un peu plus de budget d'acquisition, de budget animation qu'on avait pas autrefois, avec le recrutement d'une responsable et d'autres collègues pour étoffer l'équipe, ça a pu prendre plus d'ampleur.

Depuis combien de temps travailles-tu à la médiathèque de Pontcharra ?

Depuis 2013.

De quelles collections de la médiathèque es-tu responsable ?

Actuellement, les romans gros caractères, les romans policiers adulte, les romans science-fiction adulte, les BD adulte, les mangas adulte et jeunesse, les documentaires « Penser le monde » (science économique et sociale, philosophie) adulte et jeunesse et enfin je m'occupe de toutes les revues adulte et jeunesse.

De quelles bibliothèques es-tu référent ?

Tencin, j'ai pour l'instant une seule bibliothèque dont je suis référent.

Question sur l'historique de la bibliothèque > tu as dû connaître plusieurs directions, quels changements dans les collections ? L'agencement dans les rayons ?

Techniquement j'ai connu trois directions. Effectivement les collections ont beaucoup bougé. Avant, à l'emplacement actuel de la banque de prêt, on avait des collections, c'est là qu'il y avait les revues adulte et jeunesse. On a beaucoup mélangé les collections, le but c'est d'optimiser l'espace, agencer le mieux possible les collections pour que les usagers s'y retrouvent, que ce soit le plus agréable pour eux. Avant qu'on ait les meubles sur roulettes comme on a maintenant, on avait que des meubles physiques lourds, ce qui faisait que quand on voulait faire des animations, il fallait tout bouger, il fallait faire venir les techniciens à chaque fois, c'était très compliqué. L'espace tout au fond où maintenant il y a les revues, avant c'était une grande salle, il n'y avait pas de bureau et d'atelier, elle était réservée aux animations. C'est là que l'ancienne association qui avait la gestion du budget animation avait ses locaux. Ça posait problème parce qu'on ne pouvait pas exploiter cet espace. Maintenant c'est beaucoup plus pratique.

Les collections ont pas mal bougé, on a tâtonné à plusieurs reprises, on a fait plusieurs moutures, on a pris la décision de créer des pôles documentaires. Une première fois en séparant adulte et jeunesse. Une deuxième fois en mélangeant adulte et jeunesse. Ce qui change la place requise, quand tout est mélangé, ça prend plus de place, il a donc fallu rééquilibrer les collections. On a réparti des secteurs d'acquisition avec la création des pôles documentaires. Le seul espace où il n'y a pas eu de grosses modifications c'est l'espace son/cinéma. Après c'est assez relatif parce qu'on avait une deuxième banque de prêt à l'espace cinéma, on faisait les prêts / retours des CD / DVD là-bas. Ce qui permettait de faire du conseil aux usagers qu'on ne fait malheureusement plus. Comme cet espace est trop éloigné de la banque de prêt actuelle, il est rare que les personnes reviennent vers nous pour

demander conseil sur les CD / DVD. Par contre on fait toujours du conseil quand on va ranger pendant les permanences, on se fait interpellé chacun dans ses propres collections. Mais c'est dommage d'avoir supprimé ce poste, on a moins d'interactions avec le public. Car ce qui compte c'est le service aux usagers. Une des précédente directrice voulait mettre un troisième poste assis / debout à côté de l'escalier, mais on ne pouvait pas faire d'autres tâches que le service public. La responsable actuelle voulait le conserver, mais avec le contexte sanitaire c'était très compliqué.

Pareil, là où il y a les grilles de présentation des trois genres de romans (feel good, terroir, historique), avant il y avait un poste informatique où les gens pouvaient se connecter, utiliser le catalogue. Il y a un deuxième poste dans l'espace presse, dédié au public pour la consultation d'internet, l'utilisation d'outils de bureautique.

Avant le passage à l'intercommunalité, on avait l'interdiction de désherber nos collections, de les mettre à jour, les nouveautés se mélangeaient à des ouvrages très anciens. Ensuite on a fait énormément de désherbage. Mais d'un seul coup on s'est retrouvé avec un grand vide dans nos collections. C'est là qu'on a obtenu des plus grosses enveloppes budgétaires pour les réacquisitions, pour le réseau. Mais pour la période de transition, on est d'abord allé à la BDP, où on a fait des prêts très longue durée qui nous ont permis de compléter nos collections, le temps qu'on puisse acquérir les documents qu'il nous fallait pour nous et le réseau. Ça a duré un an et demi le temps qu'on leur restitue les documents. Ça nous a permis pendant un certain temps d'avoir des collections davantage aérées. Parce que depuis 2015, les bibliothèques du réseau peuvent venir se servir chez nous (celles du Nord du Grésivaudan). Les agents et bénévoles viennent, circulent dans les rayons, prennent ce qu'ils souhaitent, à l'exception des nouveautés. Ils les intègrent temporairement dans leurs collections, comme nous l'avons fait avec la BDP. Ce qui est pratique pour eux et qui permet une meilleure rotation de leurs documents.

Actuellement les rayons sont pleins car les usagers rapportent beaucoup leurs documents pendant l'été. Ce qui pose problème, car on est MTR mais on a pas les locaux adaptés aux missions d'une telle structure. En l'attente de la construction d'un nouveau bâtiment, on déplace régulièrement les collections d'un endroit à un autre pour optimiser la place. La politique documentaire doit être adaptée, par contre on en a pas à l'échelle du réseau. Chaque équipement a sa propre politique documentaire et choisit tant de pourcentage de nouveautés, tant de rachats... On a parfois beaucoup d'exemplaires d'un même document dans plusieurs bibliothèques du réseau alors que d'autres documents sont peu achetés alors qu'ils sont intéressants.

Les groupes de travail ont été lancés par la responsable actuelle peu après son arrivée pour réfléchir à toutes ces thématiques au niveau du réseau. Il y a eu plusieurs groupes : communication, animation, Giboulivres (très grosse animation sur le réseau du Grésivaudan), harmonisation, politique documentaire. Chacun avait des missions à mener dans un temps imparti. Mais tout a été freiné par la crise sanitaire. Par exemple, le travail effectué par le groupe harmonisation a mené à une délibération pour voter des règles de prêt (vis à vis du public, des groupes scolaires et des collectivités). Le groupe politique documentaire va normalement être relancé à la rentrée. Ça permettra d'avoir une politique d'acquisition des collections plus concertée, plus logique pour que tout le monde n'achète pas forcément les mêmes choses (moins d'exemplaires d'un même ouvrage surtout lorsqu'on sait que le livre va être emprunté de façon plus sporadique par la suite).

Mais cela va être compliqué à mettre en place en raison du nombre de bibliothèques (36) et la question des tutelles (communalité et intercommunalité).

Comme notre mission de MTR c'est de prêter nos collections au réseau, notre fonds est censé être vivant, mis à jour très régulièrement, qu'il tourne sur le réseau. Ça a changé parce qu'à l'époque, il y avait deux bibliothécaires réseau qui faisaient des acquisitions spécifiques pour le réseau et qui leur transmettaient. Puis on a récupéré pendant un an le budget du réseau, c'était nous qui achetions directement les documents, on les incorporait dans nos collections. Maintenant, on a établi un barème en fonction de leur budget d'acquisition pour leur attribuer une subvention (entre 1400 / 1500€) de budget d'acquisition en plus. Ce sont les bibliothèques du réseau qui gèrent leurs choix d'acquisition. C'est un premier pas vers la politique documentaire.

Avec tous les changements qui se sont opérés entre les différentes directions, est-ce qu'il y a eu un impact important sur le public ?

Oui, énormément avec le fonds actualisé. Les taux de rotation nous permettent de savoir quels secteurs marchent plus ou moins bien, on a vu tout de suite une grosse différence. Avec la mise à jour des collections, leur mise en avant, les usagers ont beaucoup emprunté.

Au niveau des acquisitions, j'essaye de les faire assez régulièrement, par la force des choses c'est une par trimestre pour moi, exception faite des BD et des mangas. Le but c'est d'être à jour, proposer des nouveautés très régulièrement. Une commande par mois me semble compliqué à gérer sur la durée. Dans le circuit du livre, les gros moments de sortie sont en août, septembre et octobre lors de la rentrée littéraire et aussi en janvier pour la petite rentrée. Pour les BD et les mangas c'est un peu plus étalé tout au long de l'année excepté juillet / août où il y a moins de sorties. Pour gérer ton enveloppe budgétaire, il y a des moments où il faut acheter beaucoup car les auteurs connus publient en même temps. Par exemple j'ai passé une grosse commande récemment parce que les éditeurs ont publié tous leurs Best-sellers pour relancer la machine. Tu dois donc les acheter car ils vont être demandés par les lecteurs mais il faut toujours penser aux autres sorties à la fin de l'année. On a également une autre contrainte : on doit avoir clôturé les budgets le 15 novembre car il est ensuite clôturé au niveau du Grésivaudan. Tant que le budget n'est pas voté, on a le droit de consommer seulement 3/12ème du budget précédent, ce qui fait que la fin d'année et le début de l'année suivante est chaque fois une période complexe pour les acquisitions dans le sens où nous avons nos listes d'acquisitions mais nous ne pouvons pas passer les commandes tout de suite. Il faut veiller à bien gérer son enveloppe pour pouvoir proposer des documents récents, à jour, qui suivent la demande des usagers.

Le fait de décloisonner les documentaires jeunesse / adulte est-il un choix satisfaisant pour les usagers ?

C'était une grosse question dans le milieu des bibliothèques. Il y avait différentes positions, tu pouvais séparer docs adulte et jeunesse mais du coup sur les étagères, sur une même thématique, il y avait des ouvrages à un endroit adulte, et d'autres à un endroit enfant juste en-dessous, ce qui était pas un rangement très intéressant.

La question derrière qui était plus intéressante, c'était de parvenir à une meilleure transversalité dans les documents. Une personne qui a des difficultés avec la lecture, n'a pas forcément envie de se diriger vers le fonds jeunesse pour montrer qu'elle a des soucis, le rangement décloisonné sera plus transparent pour elle, elle aura moins d'appréhension. Les usagers semblent être très satisfaits de ce fonctionnement là. Ça leur permet de passer d'une vulgarisation scientifique adaptée aux plus jeunes à des documents plus pointus. C'est très pratique en histoire par exemple, il existe des petits docs jeunesse qui expliquent les points principaux à connaître dans un domaine de connaissance. Ça permet une meilleure transition entre les niveaux. On a des bons retours de la part des usagers.

Aussi, on a pas fait les pôles documentaires au hasard, on s'est référé à ce qui se faisait en librairie pour rester raccord avec ce que les gens ont l'habitude de voir un peu partout. La Dewey c'est très pratique pour la classification des connaissances, sauf que les chiffres ne parlent pas aux usagers. Alors qu'avec un code couleur, le rappel des thématiques sur les tablettes, c'est beaucoup plus pratique pour eux, pour améliorer leur autonomie dans leurs recherches documentaires. Notre système est clairement perfectible, entre le mobilier et la présentation, il y a plein de choses à faire mais on est toujours bloqués par les contraintes matérielles.

L'organisation des collections dont tu es responsable, est-ce qu'elle te satisfait ?

La division thématique des BD adulte était déjà là quand je suis arrivé, j'ai trouvé que c'était une excellente idée, subdiviser par genres, c'était vraiment pas mal. De la même manière que les romans policiers et les romans science fiction sont à part. Pour les BD, c'est parfois compliqué de mettre le curseur entre aventure contemporaine, aventure historique, humour... ça demande de faire un choix. Mais c'est plutôt pratique. J'ai le même soucis avec les mangas : que mettre en jeunesse, que mettre en adulte ? Parfois, lorsque la série évolue au fil des tomes, je dois choisir entre les déplacer en adulte ou les laisser en jeunesse avec un avertissement.

À ma connaissance, on a pas eu trop de critiques sur nos collections, sauf parfois à la suite du déplacement des collections qui bousculent les habitudes des lecteurs.

L'achat des tours sur roulettes pour les périodiques s'est fait dans l'expectative de la construction d'un nouveau bâtiment avec davantage d'espace. Elles sont très pratiques mais la pièce n'est pas adaptée. Pour les animations, elles sont très pratiques à déplacer pour gagner de l'espace. La modularité de l'équipement, pour les structures comme Pontcharra où il n'y a pas d'agrandissement possible dans un temps court, c'est pratique. Dès qu'on organise un concert, on déplace les meubles qui sont sur roulettes. c'est plus pratique que de démonter l'intégralité des meubles.

Dans d'autres bibliothèques, ils ont des murs de périodiques...

C'est ce qu'on avait avant, trois grands meubles côte à côte. Dans l'absolu je préférerais ça parce qu'ils étaient placés contre le mur mais en termes de modularité, les meubles étaient très lourds et très vieux. On avait dans l'idée qu'on aurait un nouveau bâtiment avec un espace qui ressemblerait à celui de Crolles, mais le projet ne s'est pas fait. L'intérêt des tours c'est qu'on peut les classer par thématiques : actualité, presse féminine, sport voyage bien-être... Par contre il ne faut pas les changer de place tous les jours sinon on perd les lecteurs, le but c'est qu'ils s'y retrouvent assez facilement.

Est-ce que le système de tours peut parfois cacher certaines revues ? (il faut faire le tour de chaque meuble).

En général, l'usager sait ce qu'il veut, soit il repère facilement l'emplacement de la revue qui l'intéresse, soit il va flâner. En plus, le titre de la revue est écrit sur la porte amovible de chaque casier, même quand le dernier numéro n'est pas là, on peut repérer son emplacement. La personne qui vient de découvrir le fonds va en général quand même circuler autour de toutes les tours pour voir ce qui est disponible. On bouge aussi les tours, ce qui permet de mettre en avant l'ensemble des revues. Les revues, ça a toujours été un peu compliqué, à un moment il y avait eu l'idée d'en incorporer certaines aux collections. Le problème c'est qu'on manquait de place et qu'elles ne rencontraient pas plus de succès auprès des usagers. On tente régulièrement des choses et on voit si ça marche ou pas.

C'est tout l'intérêt des tables de présentation faites par l'ensemble de l'équipe, on va mixer au même endroit tous les supports possibles pour une même thématique. C'est ce qui fait vivre le fonds.

Les titres des revues sont discutés chaque année en octobre en réunion d'équipe pour statuer sur les titres à arrêter et à lancer, en fonction des besoins et demandes des publics et en accord avec la politique documentaire.

Concernant l'organisation des collections des autres agents, est-ce qu'il y a des choses à améliorer pour les rendre plus accessibles aux usagers ?

Par exemple, on revient sur les vignettes placées sur les documents, pour aider les usagers dans leur sélection documentaire, ainsi que les bibliothécaires. Lorsqu'on connaît pas assez un fonds particulier, qu'on nous demande des renseignements dessus et que la personne référente n'est pas là, c'est compliqué. Les vignettes peuvent aider en précisant les thématiques des ouvrages.

Les dysfonctionnements qu'il peut y avoir sont liés au manque de place et de moyens matériels. Comme par exemple pour les collections en langues étrangères, il aurait fallu que chaque langue ait sa propre tablette, mais il manque de la place pour y installer un nouveau meuble plus adapté. On a le même problème partout, le fonds bleu aurait du être regroupé d'un seul côté des étagères. Mais j'ai procédé à de nombreuses acquisitions pour constituer un pôle emploi/ formation, qui ont agrandi le fonds qui est rangé à la suite du pôle documentaire Santé

– Bien-être. Au niveau de la politique documentaire, les taux de rotation ont montré qu’il y avait un manque de documents sur le droit. J’ai donc acheter une collection de guides juridiques pour expliquer le droit plus simplement et de façon condensée (plutôt que les codes juridiques complexes et changeant d’une année sur l’autre).

Au niveau de la discothèque, comme elle est agencée, les passages sont très étroits. On a quand même investi dans un nouvel éclairage, ce qui fait que la pièce est plus lumineuse. Pareil pour les polar qui sont placés sous les escaliers où il a peu de lumière, on avait dans l’idée d’y accrocher des spots Led en fonction des possibilités techniques.

Tu avais déjà répondu à ma question sur la fréquence des acquisitions...

En général c’est minimum tous les trois mois. C’est compliqué d’avoir des acquisitions trop régulières, tous les mois, pour la gestion de ton enveloppe. C’est important d’acheter des Best-sellers parce qu’ils sont demandés par les lecteurs mais il faut aussi leur proposer autre chose, notre mission c’est de leur faire découvrir la richesse éditoriale qui existe, par exemple d’autres écrits plus confidentiels. Récemment, j’ai pu acheter la collection de la maison d’édition Matin Calme qui édite des romans policiers Coréens parce que j’avais du budget de côté. Les acquisitions tous les deux / trois mois permettent d’avoir une vision plus large, du recul sur ce qui sort, sur ce qui marche (un ouvrage qui sort et rencontre un énorme succès alors qu’il n’avait pas été très médiatisé). On a besoin d’avoir une vision plus large, de ne pas rester uniquement sur l’actualité.

Ce qui est compliqué, c’est de prendre le temps de recueillir les avis sur les livres qui sortent. Livres Hebdo donne par exemple les sorties par semaine, mais tu as besoin des avis, des retours, soit sur des forums, des blogs, dans la presse pour voir si ça apportera quelque chose aux usagers ou pas.

Comment organises-tu ta veille documentaire ?

Comme chacun, on va voir les libraires (meilleures ventes, à paraître, nouveautés), nos fournisseurs (BD Fugue), et aussi les autres professionnels (Momie Folie, Canal BD), les sites des éditeurs, les blogs de fan, de passionnés qui vont être des prescripteurs sur un sujet en particulier. C’est intéressant de savoir ce qu’en pense la blogosphère, ce qui est mis en avant et pour quelles raisons. C’est compliqué de faire une veille structurée parce que l’information vient de partout : les réseaux sociaux comme Instagram, Facebook, Twitter, la presse professionnelle (Bibliotheca, Livres Hebdo), les sites ActuaLitté, le réseau social de lecteurs Babelio. Pour la fiction.

C’est compliqué pour les documentaires. Mais toute la veille que tu fais en ligne ne pourra jamais remplacer la visite toute simple à la librairie pour prendre connaissance directement de ce qui est mis en avant dans les rayons. C’est encore plus compliqué pour les documentaires jeunesse car la production éditoriale est très concentrée autour des sciences, de l’histoire, de la philosophie. Les autres thématiques sont plus restreintes. Il y a peu de sorties en sciences sociales, ce qui rend les acquisitions compliquées.

On s'oriente aussi vers des librairies spécialisées à Grenoble. Le but est de se référer à des prescripteurs qui ont une bonne expertise. La veille documentaire est compliquée car elle est protéiforme. Il y a aussi les pages culture dans la presse écrite (l'Obs, Le Point, la revue Elle). C'est très chronophage, il faut se tenir à jour, sélectionner les ouvrages, ça vient avec la pratique.

Pour les mangas, ce que je regarde beaucoup c'est à chaque saison, lorsqu'il y a les nouvelles séries animées qui sortent, en général ça s'accompagne par un gros coup de projecteur sur le manga papier, donc il faut prévoir ces achats qui risquent d'être demandés. C'est pareil pour les séries Netflix, Amazon adaptées de livres (Le Sorceleur, Altered Carbon par exemple). C'est l'occasion de créer des tables thématiques attractives, faire rebond auprès des usagers et de l'actualité. C'est notre rôle de médiateur de l'information.

La bibliothèque dont tu es référent, est ce qu'elle vient pour des dépôts réguliers ?

C'est la première année que je m'en occupes mais a priori elle viendrait faire 1 à 2 dépôts par an parce que c'est une petite bibliothèque, elle ne peut pas prendre trop de documents. Le responsable prend essentiellement des DVD et des romans policiers, ces sont les deux supports dont il manquait le plus dans sa structure. Et il a indiqué avoir des besoins en mangas, actuellement je suis en train de voir avec lui pour lui laisser des séries en fonction de la place disponible.

Il avait aussi des besoins en termes d'animations, il participe par exemple au prix BD Alice et Clochette (à l'initiative d'une association dans des bibliothèques du Grésivaudan), ce qui permet de mener des actions communes. Et sinon pour les acquisitions réseau, il a commandé des romans, des documentaires et des DVD. Surtout des documentaires historiques en raison de leur désherbage récent. Je suis en contact avec lui très régulièrement. Mais comme il est très compétent et autonome, il n'a pas spécifiquement besoin de moi. J'aide également les autres bibliothèques lorsque les agents viennent faire des dépôts, lorsqu'ils ont des questions notamment par rapport aux collections dont je suis responsable.

Une question sur le réseau, sur les politiques documentaires / d'acquisition > est-ce qu'il existe des dialogues entre les acquéreurs des mêmes collections de Pontcharra et Crolles ?

Ça a toujours été un vœu pieu de comparer les acquisitions, faire des groupes, mais dans la pratique, il est dur de trouver le temps. Il y a des discussions entre les agents de Pontcharra, qui sont restreintes par manque de temps. Donc sur deux structures différentes, et entre les 36 bibliothèques, c'est encore plus compliqué. Dans l'absolu ce serait bien de voir ce qu'achètent les uns et les autres mais dans la pratique, ce serait très chronophage. Au quotidien, il faut déjà gérer les animations, les permanences au public... Tu es happé par le quotidien, ce qui est compliqué pour lancer d'autres projets.

Pour les acquisitions tu as aussi les suggestions des lecteurs, on a un cahier de suggestions (on achète souvent les suggestions sauf si les documents ne respectent pas notre politique documentaire, une date de parution trop ancienne par exemple).

Ma question sur le dialogue entre les deux MTR, c'était un peu en rapport avec les problématiques liées aux réservations.

C'est plutôt un problème structurel du logiciel qui manque de modularité. On constate parfois des incohérences. Il existe un problème concernant les réservations supprimées. Certaines réservations sont à réattribuer car l'exemplaire du document à envoyer par la navette est celui de Pontcharra alors qu'il y en a déjà un dans une autre bibliothèque plus proche du site de retrait du lecteur. Ça n'a aucun sens d'envoyer le document loin dans le territoire alors qu'il est disponible plus près.

Les réservations demandent donc beaucoup de gestion. Certains exemplaires sont réservés mais les lecteurs vont en emprunter un autre disponible dans leur bibliothèque, la réservation est annulée, ce qui fait que le document en transit ne peut pas être emprunté tout de suite. Normalement on devrait avoir un autre véhicule, la navette devrait donc être plus rapide et les documents reviendront plus facilement.

Ce qui est plus compliqué c'est au niveau des nouveautés. Il y a une grosse tension, qui était d'ailleurs très présente lors du groupe harmonisation. Les petites bibliothèques ont peur de se faire absorber par les grosses structures, ce qui est plus vrai au niveau de Crolles, quand tu regardes les statistiques navette, tu vois que Crolles absorbe énormément les documents, parce que c'est une grande bibliothèque et que les usagers maîtrisent bien l'outil informatique. Du côté de Pontcharra, on est plus dans l'envoi de documents sur le réseau, ce qui est notre mission en tant que MTR.

Par exemple, les nouveautés pour les petites structures sont bloquées sur site pendant 3 mois.

Sur le site internet, ce qui est bête c'est que lorsque l'on se connecte on voit l'onglet « réserver » à côté de chaque exemplaire, donc on a l'impression de réserver l'exemplaire que l'on veut alors qu'en fait non. D'ailleurs j'avais fait la demande de réserver à l'exemplaire et non plus à la notice pour laisser les lecteurs gérer leur réservation (dans la bibliothèque la plus proche de chez eux), mais ça ne s'est pas fait.

Toujours une question au niveau du réseau et de la politique documentaire, et l'équipement des documents. En faisant des visites dans les bibliothèques et en regardant sur le site internet / le logiciel Nanook, par exemple pour un seul document, il peut y avoir 36 cotes différentes, est-ce qu'il y a un projet d'harmonisation de la cotation ?

C'est illusoire. Typiquement, les pôles documentaires, ici ils ont du sens, en fonction de notre logistique, mais entre Crolles et Pontcharra par exemple, on a pas les mêmes façons d'agencer nos pôles documentaires. Les 34 autres bibliothèques s'adaptent à leurs spécificités, ce qui est tout à fait normal. Je ne vois pas comment on

pourrait y arriver. On ne peut pas l'imposer, on ne cote pas de la même manière, certaines cotations sont écrites à la main par exemple. Oui, il faudrait, sur un réseau qui dépendrait de la même collectivité ce serait possible. Mais il n'est pas non plus nécessaire de tout harmoniser. Chaque structure a son propre environnement, ça fait partie du charme de chacune. Ce qu'il faudrait, c'est trouver un juste milieu, c'est très compliqué. Ce serait bien, ça permettrait de retrouver facilement les réservations par exemple. Mais c'est loin d'être une priorité, il y a des éléments plus importants à prendre en compte comme le tarif unique ou la gratuité sur tout le réseau. Par exemple, la bibliothécaire de Barraux s'est inspirée de notre classification. Dès qu'il y a un nouveau projet d'équipement, un nouveau fonds, les bibliothèques se réfèrent souvent aux MTR.

En plus, une étiqueteuse et les recharges qui vont avec sont du matériel coûteux, toutes les bibliothèques n'ont pas le budget. Du côté de la MTR, on fournit aux bibliothèques du réseau un gros rouleau de Filmolux pour l'équipement de leurs documents. Les MTR sont là en renfort si les bibliothèques ont besoin de conseils ou d'aide pour le désherbage, les petites réparations, l'utilisation du massicot... Par exemple on va acheter une deuxième surfaceuse pour les CDs qui sera installée à Crolles, les bibliothécaires pourront faire nettoyer leurs CDs pour faire vivre le document plus longtemps sans nécessité de le racheter.

En ce qui concerne les animations transversales, les bibliothécaires de Pontcharra font beaucoup de créations de malles d'animations jeunesse. C'est très bien qu'il y ai la possibilité de les faire circuler sur le réseau. L'intérêt du réseau est de mettre en commun nos ressources mutuelles, les partager, les promouvoir.

La responsable avait aussi dans l'idée de créer des réunions « boules de neige » pour faire des animations communes entre les bibliothèques autour d'une même thématique à développer de façon différente sur tout le réseau pour réunir les structures.

Ma dernière question portait sur ton expérience professionnelle dans les bibliothèques dans lesquelles tu as travaillé. Est-ce que tu as gardé des choses qui étaient bien, au niveau des collections par exemple, des pratiques professionnelles ?

À Gières, j'étais chargé de la petite enfance, j'ai fait les accueils de classes, je suis allé en crèche. J'ai acquis des connaissances sur les prescripteurs, j'ai pu voir quels étaient les grands éditeurs de la presse jeunesse, découvrir les différents titres, ce genre de choses.

Tu as fais partie du groupe harmonisation des pratiques, comment ça s'est déroulé ?

J'ai été chargé du pilotage. À la base, la responsable de Pontcharra avait fait des réunions avec les bibliothèques du réseau en leur demandant sur quelles thématiques elles souhaitaient travailler, ce qui était le plus important pour elle, à mettre en avant assez rapidement ? Plusieurs thématiques sont ressorties. Au départ il ne devait y avoir aucun agent des MTR ou de l'équipe réseau chargé du pilotage, pour que les MTR ne soient pas les seules décisionnaires. Sauf qu'il n'y a pas eu de volontaire pour piloter les groupes et tous les groupes n'ont pas

été plébiscités de la même manière. À chaque réunion, les questions soulevées par les bibliothèques et les choses qui avaient été retenues étaient envoyées à tout le monde sous forme de compte-rendu.

Cela devait mener à la signature d'un arrêté à l'échelle du Grésivaudan pour harmoniser les pratiques communes. Par exemple, un consensus a été finalement trouvé pour les règles de prêt.

Le groupe harmonisation étant terminé, le projet était de créer un nouveau groupe utilisateur du logiciel Nanook pour s'accorder sur les pratiques informatiques. Suite à ce projet, la responsable m'a demandé de devenir référent des revues et faire des formations auprès des agents du réseau, sur la base du volontariat. J'ai formé 10 bibliothèques, ce qui a fait l'objet de 4 / 5 séances de formation. En raison du Covid, on ne pouvait pas se réunir à plus de cinq personnes.

Une dernière question sur les animations, est-ce que tu en as déjà organisé ?

Je m'occupe déjà du portage de livres à domicile, chaque mois.

Je ne suis pas fan de gérer les animations, je suis plus présent en renfort. J'y participe, mais je ne les gère dans leur intégralité.

Par contre, une précédente directrice m'avait chargé d'en faire une sur les mangas, donc on avait reçu une exposition de la BDP sur les mangas. J'avais reçu des classes qui étaient partagées en deux, une partie qui suivait la présentation avec moi et une partie qui faisait un atelier dessin avec Lucie (référente pour le logiciel métier Nanook). Et on avait fait venir un mangaka du coin qui avait fait les dessins d'une animation qui avait lieu au Coléo, donc ça permettait de faire un genre de partenariat.

Je participe à toutes les animations pour tout ce qui est technique (démonter la scène, bouger le mobilier...). Je ne suis pas fan des animations, ce n'est pas ce qui m'intéresse le plus dans mon métier. Mais ça ne m'empêche pas de participer à la gestion d'un tournoi jeux vidéos par exemple, gérer l'accueil des groupes, en renfort...

C'est compliqué de mobiliser les usagers pour les animations spécifiquement à destination des adultes. On a déjà fait venir des auteurs, mais à chaque fois il n'y avait pas grand monde, à part pour les auteurs jeunesse. Alors que lorsqu'on fait des concerts, c'est vite rempli. Giboulivres ça marche parce que c'est de la littérature jeunesse, le public est déjà captif. Les actions jeunesse marchent toujours, ce qui entraîne automatiquement les parents.

Même le portage, avant j'avais 14 personnes, maintenant j'en ai plus que 6. Ça s'adresse à un public très spécifique et malheureusement vieillissant.

Les animations c'est une question de goûts personnels. C'est bien qu'on ai pas tous les mêmes volontés. J'administre la base, je gère les périodiques. On a pas les mêmes affinités. C'est ce qui fait la richesse de l'équipe. Quand on a le choix et qu'on a un domaine qui nous plaît, c'est plus facile. Après, en tant que bibliothécaire, tu es malléable, tu peux gérer tous les fonds. C'est juste qu'ils y en a certains avec lesquels tu aura plus ou moins d'affinités.

Et pour le portage à domicile tu le faisais déjà à Crolles ou...

Je ne le gérais pas à Crolles ni à Gières. À Pontcharra, j'ai pris la suite du portage à domicile quand je suis arrivé. La date a été fixée au mardi de chaque mois pour optimiser les déplacements et en raison des disponibilités de chacun. Comme ce sont des personnes qui ne peuvent plus se déplacer, elles sont contentes de te voir arriver donc on fait tout notre possible pour leur offrir le meilleur service. Il y aussi l'enjeu de communiquer sur le service auprès de la mairie pour avoir de nouveaux adhérents.

Table des matières

| | |
|--|----|
| Déclaration sur l'honneur de non-plagiat..... | 2 |
| Remerciements..... | 3 |
| Sommaire | 4 |
| Introduction..... | 5 |
| PARTIE 1 : Rapport de stage | 7 |
| 1) Présentation de la médiathèque intercommunale Jean Pellerin de Pontcharra | 7 |
| 1.1) L'environnement global | 7 |
| 1.1.1) Le contexte territorial | 7 |
| 1.1.2) Le Réseau des bibliothèques du Grésivaudan | 7 |
| 1.1.3) Le centre de tri de La Terrasse..... | 8 |
| 1.1.4) La ville de Pontcharra..... | 9 |
| 1.2) La médiathèque Jean Pellerin de Pontcharra..... | 9 |
| 1.2.1) Personnels..... | 10 |
| 1.2.2) Des bibliothécaires « référents » | 10 |
| 1.2.3) Le prêt..... | 11 |
| 1.2.4) Offre documentaire | 11 |
| 1.2.4) Communication | 13 |
| 1.2.5) Budget..... | 13 |
| 2) Les missions effectuées pendant le stage | 15 |
| 2.1) Projet d'installation des espaces « Faciles à lire » | 15 |
| 2.2) Création d'une cotation et d'une signalétique pour les documents en langues étrangères..... | 19 |
| 2.3) Création d'un logo et d'une signalétique pour les romans historiques..... | 23 |
| 2.4) Recotation du pôle documentaire « Côté Maison »..... | 25 |
| 2.5) Réflexions sur des changements de l'organisation et de la présentation des Romans premières lectures | 28 |
| 3) Participation aux tâches quotidiennes | 30 |
| 4) Acquis professionnels du stage et du Master | 30 |
| PARTIE 2 : MÉMOIRE DE RECHERCHE APPLIQUÉE..... | 32 |
| 1) Explication de la méthode de recherche | 32 |
| 1.1) Le déroulé des entretiens..... | 32 |
| 2) Étude | 33 |

| | |
|--|----|
| 2.1) L'accessibilité pour tous les publics | 33 |
| 2.1.1) Les bibliothèques, un service aux publics | 33 |
| 2.1.2) La signalétique..... | 34 |
| 2.1.3) La signalétique comme outil du conseil | 35 |
| 2.1.4) La correspondance de la signalétique physique et du catalogue en ligne | 36 |
| 2.1.5) Les normes d'accessibilité et la signalétique obligatoire | 36 |
| 2.2) Analyse de la cotation et de la signalétique à Pontcharra | 38 |
| 2.2.1) Tableau par collections | 38 |
| 2.2.2) Signalétique et catalogue | 55 |
| 2.2.3) Améliorations et changements généraux | 56 |
| 2.2.4) La médiation des collections..... | 57 |
| 2.2.5) La communication à Pontcharra | 58 |
| 2.2.6) Alternative au plan d'implantation des collections..... | 58 |
| 2.2.6.1) La banque de prêt/retour | 58 |
| 2.2.6.2) L'espace adolescents et romans science-fiction | 59 |
| 2.2.6.3) Les romans polar | 59 |
| 2.2.6.4) L'espace tout-petits | 59 |
| 2.2.6.5) L'espace albums jeunesse..... | 60 |
| 2.2.6.6) Pôle documentaire Emploi, formation et informatique..... | 60 |
| 2.2.6.7) Les limites et obstacles du changement | 60 |
| 2.3) Un modèle idéal de médiathèque | 62 |
| 2.3.1) Le concept de « troisième lieu »..... | 62 |
| 2.3.2) Les ressources de la bibliothèque comme bien commun | 62 |
| 2.3.3) Les quatre espaces | 63 |
| 2.4) Des méthodes pour parvenir au troisième lieu | 64 |
| 2.4.1) La co-construction | 64 |
| 2.4.2) Le design thinking | 65 |
| 2.4.2.1) L'exemple de la bibliothèque Entre Dore et Allier | 66 |
| 2.5) La co-construction : une volonté de la médiathèque de Pontcharra..... | 67 |
| 2.5.1) Le Bilan évaluatif du réseau intercommunal de lecture publique du Grésivaudan | 67 |
| 2.5.2) Le schéma de fonctionnement de la médiathèque de Pontcharra..... | 69 |
| 2.5.3) Renforcer les interactions avec le public | 71 |

| | |
|--|-----|
| 2.5.4) Une offre de services élargie | 72 |
| 2.6) L'agencement des collections..... | 74 |
| 2.6.1) La stratégie Bookstore Model | 74 |
| 2.6.2) La partition des espaces | 75 |
| 2.6.3) L'aménagement intérieur de la médiathèque de Pontcharra..... | 76 |
| 2.6.3.1) La modularité comme critère clé, l'exemple de la médiathèque de Goncelin..... | 77 |
| 2.7) Un contexte national favorable | 78 |
| Conclusion | 80 |
| Bibliographie..... | 81 |
| Annexes..... | 88 |
| Annexe 1 : Carte du réseau des bibliothèques du Grésivaudan..... | 88 |
| Annexe 2 : Organigramme Pontcharra et Crolles..... | 89 |
| Annexe 3 : Règles de prêts | 90 |
| Annexe 4 : Visite du centre de tri de La Terrasse | 92 |
| Annexe 5 : Trimestriel des actions culturelles..... | 93 |
| Annexe 6 : Schéma du nouvel agencement du rayon Langues étrangères..... | 94 |
| Annexe 7 : Cotation actuelle du fonds en langues étrangères | 95 |
| Annexe 8 : Cotation alternative du fonds en langues étrangères..... | 96 |
| Annexe 9 : Logo et affiche Romans Historiques..... | 97 |
| Annexe 10 : Extrait de la classification Dewey simplifiée..... | 98 |
| Annexe 11 : Pôle documentaire « Côté Maison » | 100 |
| Annexe 12 : Romans première lecture | 101 |
| Annexe 13 : Exemple de planning des permanences à l'accueil du public..... | 102 |
| Annexe 14 : Questionnaire pour les entretiens..... | 103 |
| Annexe 15 : Signalétique directionnelle Saint Hilaire du Touvet | 106 |
| Annexe 16 : Table de présentation thématique Western..... | 107 |
| Annexe 17 : Logo « coup de cœur » et étiquette nouveauté..... | 108 |
| Annexe 18 : Marque-pages..... | 109 |
| Annexe 19 : Plan d'implantation actuel des collections..... | 111 |
| Annexe 20 : Plan d'implantation alternatif des collections..... | 112 |
| Annexe 21 : Retranscription d'entretien..... | 113 |
| Résumés | 131 |

Résumés

RÉSUMÉ

C'est à la fin des années 60 qu'un nouveau modèle de bibliothèque va émerger en raison de la démocratisation de la lecture publique. On lui donne l'appellation de « médiathèque ». Concrètement, c'est l'accès libre aux collections, la multiplication des supports et le développement de nouvelles offres de services et d'équipements. Il est alors indispensable d'élaborer une signalétique adaptée aux usagers pour qu'ils s'y retrouvent. Le modèle du 3^e lieu s'est démocratisé dans les années 2010. L'objectif est de s'éloigner de l'image strictement institutionnelle que les publics peuvent avoir des bibliothèques et concrétiser l'idée de la bibliothèque comme lieu de vie accessible à chaque citoyen. De nombreuses bibliothèques modernes font le choix de la co-construction avec les publics.

Alors, quels changements effectuer pour rendre les collections accessibles ? Quelles démarches entreprendre pour répondre à l'évolution des besoins des usagers et aller vers tous les publics ?

Mots clés :

Médiathèque – Lecture publique – Collections – Signalétique – Troisième lieu – Usagers – Co-construction

ABSTRACT

It was in the late 1960s that a new model of library emerged as a result of the democratization of public reading. It is given the name of “media library”. In practice, it is a free access to library collections, the pluralization of media and the development of new services and equipment. Therefore, it is crucial to elaborate an appropriate signage for users. The third place model has been popularized in the 2010s. The aim is to move away from the strictly institutional image that the public may have of libraries and to make the library a living place for every citizen. Many modern libraries are choosing co-building.

What changes should be made to make library collections understandable ? Which process should be chosen to meet the evolving needs of users and to reach out each one of them ?

Keywords :

Media library – Public reading – Library collections – Signage – Third place – Users – Co-building