



HAL
open science

La démarche qualité appliquée au prêt d'outils de médiation de la Bibliothèque d'Alsace

Garance Haberstroh

► **To cite this version:**

Garance Haberstroh. La démarche qualité appliquée au prêt d'outils de médiation de la Bibliothèque d'Alsace. Sciences de l'Homme et Société. 2021. dumas-03407611

HAL Id: dumas-03407611

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03407611>

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.

Mémoire de recherche appliquée

La démarche qualité appliquée au prêt d'outils de médiation de la Bibliothèque d'Alsace

Garance HABERSTROH

Master 2 Métiers du Livre et de l'Édition

Parcours : Métiers des bibliothèques

Année 2020-2021

Sous la direction de Mme Anne BEROUJON et Mme Marie-Madeleine SABY



Déclaration sur l'honneur de non-plagiat

Je soussigné(e)

HABERSTROH Garance

déclare sur l'honneur :

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

Fait à Colmar

Le, 24/08/2021

Signature

REMERCIEMENTS :

Je souhaiterais remercier toutes les personnes qui ont contribué à ma très bonne expérience de stage et à la rédaction de mon mémoire.

Tout d'abord, je tiens à remercier tout particulièrement ma tutrice de stage, Rébecca Ponggen, qui a toujours eu à cœur que j'effectue mon stage dans les meilleures conditions possibles et que j'en tire un maximum d'expérience formatrice. Son attention aux détails, sa bienveillance et son professionnalisme m'ont beaucoup apporté dans ma réflexion sur mon projet professionnel.

Je remercie également Muriel Schwartz et Branko Perisic pour m'avoir accueillie dans l'équipe de la cellule développement organisation et méthodes, autant dans les moments de travail que dans les moments de détente.

Je voudrais exprimer ma reconnaissance à Anne-Marie Bock pour ses conseils précieux, et à Nicole Heckel pour sa bienveillance et nos échanges, qui ont considérablement renforcé ma confiance en moi.

Je désire remercier l'ensemble des équipes de la Bibliothèque d'Alsace, et en particulier l'équipe de Colmar, pour leur temps, leurs réponses à mes nombreuses questions et leur convivialité, ainsi que Christophe Di Grande et Julie Caron-Vanesse pour m'avoir accordé leur confiance dans la réalisation de mes missions de stage.

Un grand merci enfin à ma famille pour m'avoir encouragée dans les dernières semaines de travail sur ce mémoire, et à mes amis de promotion pour être toujours présents les uns pour les autres, que ce soit en apportant des conseils ou des éclats de rire.

Table des matières

INTRODUCTION	6
I. Présentation du contexte de stage	8
1) Présentation de la structure d'accueil	8
a) Les Bibliothèques départementales : histoire, missions et enjeux actuels	8
b) La région Alsace et la Collectivité européenne d'Alsace	11
c) La Bibliothèque départementale du Bas-Rhin	15
d) La Médiathèque départementale du Haut-Rhin	20
e) La Bibliothèque d'Alsace.....	25
f) Service Appui au pilotage, performance et qualité et cellule développement organisation et méthodes	27
2) Présentation des missions	28
a) Mission principale : état des lieux du service de prêt des outils de médiation en Alsace et préconisations	28
b) Finalisation des malles thématiques et élaboration d'un catalogue provisoire des outils de médiation.....	31
c) Propositions d'aménagement de l'espace de stockage des outils de médiation à Colmar	32
d) Formations supplémentaires	33
e) Les acquis professionnels.....	33
II. Application de la démarche qualité au service de prêt des outils de médiation	34
1) L'action culturelle en bibliothèque	34
a) Définitions et histoire	34
b) Les enjeux de l'action culturelle en bibliothèque	38
c) Les obstacles de l'action culturelle en bibliothèque	43
d) Le rôle de la bibliothèque départementale dans la politique d'action culturelle des bibliothèques	45
e) Les outils de médiation	49
2) La démarche qualité	52
a) Définitions et histoire	52
b) La démarche qualité en bibliothèque.....	55
c) La démarche qualité en bibliothèque départementale	57
d) La démarche qualité appliquée au prêt des outils de médiation.....	58
3) Les enquêtes	60
a) Enquête expérience utilisateurs du processus de prêt des outils de médiation : préparation.....	60

b) Benchmark auprès des bibliothèques départementales : préparation	63
c) Enquête expérience utilisateur : résultats et analyse.....	65
d) Benchmark : résultats et analyse.....	67
4) Préconisations : application de la recherche	71
a) Les moyens humains	72
b) Les moyens techniques.....	74
c) La formation et l'accompagnement des bibliothèques du réseau	75
CONCLUSION	78
BIBLIOGRAPHIE	79
ANNEXES	82

INTRODUCTION

« Les bibliothèques ne sont pas des objets solitaires. Les collections qui les constituent et dont elles ont la charge n'ont de valeur que rayonnante. L'action culturelle n'est pas, pour la bibliothèque, une fonction subsidiaire ou facultative, un supplément d'âme. C'est tout simplement la bibliothèque en action. »

Cette citation de Michel Melot, tirée de l'avant-propos de l'ouvrage collectif *L'action culturelle en bibliothèques*, place l'action culturelle au cœur des missions des bibliothèques, dans une fonction complémentaire des collections. L'action culturelle participe à la relation entre les publics et les collections, mais également entre les publics et la bibliothèque en tant qu'institution et en tant que lieu. Il s'agit d'une certaine façon de répondre aux missions des bibliothèques, à « l'accès gratuit et sans restriction au savoir, à la pensée, à la culture et à l'information »¹ par d'autres médiums, vivants et participatifs, qui permettent de toucher des publics sinon inaccessibles.

En 2020, la pandémie de Covid-19 a bouleversé les sociétés aux quatre coins du globe, et en France, a mis à l'arrêt la majorité des activités quotidiennes durant deux confinements. Les structures culturelles ont été particulièrement affectées, car jugées non essentielles. Les bibliothèques, privées de publics, ont toutefois su s'adapter aux conditions, en développant leur offre de ressources numériques ou des services de click and collect et portage à domicile des documents. La mise à disposition des collections aux publics a pu se maintenir, mais la situation de l'action culturelle est bien différente.

Selon une enquête menée par Normandie Livre et Lecture de mars à octobre 2020, la majorité des bibliothèques a cherché à maintenir le lien avec les publics grâce aux outils numériques, mais en été et automne, 48% des structures ont annulé leur programmation d'action culturelle. La reprise de l'action culturelle en bibliothèque fait désormais face à l'enjeu de reconquérir les publics, qui ne sont plus habitués à fréquenter les bibliothèques, et de réaffirmer leur rôle de lieu ouvert et social.

En tant que têtes des réseaux de lecture publique, les bibliothèques départementales jouent un rôle essentiel dans ces enjeux actuels et doivent conjuguer la nécessité d'adaptation quotidienne du réseau aux nouvelles consignes sanitaires et le projet de reprise des activités des bibliothèques pré-Covid.

La Bibliothèque d'Alsace a une difficulté supplémentaire : elle est née juste en début d'année 2021, dans le cadre de la fusion des départements du Bas-Rhin et du Haut-Rhin en une unique

¹ Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994

Collectivité européenne d'Alsace. La convergence de la Médiathèque départementale du Haut-Rhin et de la Bibliothèque départementale du Bas-Rhin et des réseaux de lecture publique ajoute à la complexité de l'action de la BdA auprès des bibliothèques du territoire.

Dans ce contexte très particulier, l'introduction de la démarche qualité au sein de la BdA, par le biais du Service Appui au pilotage, performance et qualité apparaît adéquat. Ces concepts et méthodes issus du management visent à optimiser les ressources pour rendre l'activité d'un organisme plus performante et d'une qualité supérieure pour satisfaire les clients. Après l'industrie et le secteur commercial, cette approche gagne les services publics et culturels, comme la BdA.

C'est ainsi dans cette démarche qualité que s'inscrivent mes missions de stage à la Bibliothèque d'Alsace, qui concernent le processus de prêt des outils de médiation par la BdA aux bibliothèques pour mener des animations culturelles auprès des publics. Comment améliorer le processus de prêt des outils de médiation de la Bibliothèque d'Alsace en appliquant les concepts et méthodes de la démarche qualité, afin de soutenir l'action culturelle dans les bibliothèques du territoire ?

Dans un premier temps, nous introduirons le contexte dans lequel s'est déroulé le stage, en présentant la Bibliothèque d'Alsace, son histoire et son territoire, et en détaillant les missions et activités menées durant le stage.

Dans un deuxième temps, nous commencerons par définir les notions d'action culturelle et de démarche qualité, et mettre en avant les enjeux de ces notions, en particulier pour les bibliothèques et les bibliothèques départementales. Nous expliquerons ensuite les deux enquêtes menées dans le cadre du stage, une auprès des bibliothèques du réseau et une auprès d'autres bibliothèques départementales, et les résultats obtenus. Enfin, nous achèverons la réflexion par des préconisations sur le processus de prêt des outils de médiation de la BdA.

I. Présentation du contexte de stage

1) Présentation de la structure d'accueil

a) Les Bibliothèques départementales : histoire, missions et enjeux actuels

La Seconde Guerre Mondiale a eu des répercussions sur le monde des bibliothèques comme sur les autres secteurs de la société civile et de la culture en particulier. Les bibliothèques françaises sont soumises à la censure soit des forces d'occupation nazie soit du régime de Vichy, pour certaines victimes de spoliation et/ou autodafés, et doivent faire face à des fermetures, des restrictions de leurs horaires d'ouverture et un manque de personnel. D'un autre côté, elles voient leur fréquentation augmenter, la lecture demeurant le loisir et l'accès à la culture les plus accessibles pour la majorité de la population. Cette évolution des pratiques affirme la nécessité d'une organisation de la lecture publique en réseau sur le territoire français à la Libération, et les bibliothèques sont désignées comme des acteurs indispensables des mouvements de démocratisation de la culture et d'éducation populaire qui caractérisent les milieux de la Résistance². La création de la Direction des bibliothèques et de la lecture publique (DBLP) au sein du Ministère de l'Education Nationale est ainsi actée par le décret du 8 août 1945.

Parmi ses premières actions, la Direction des bibliothèques et de la lecture publique crée les bibliothèques centrales de prêt (BCP) par l'ordonnance n° 45-2678 du 2 novembre 1945, afin d'assurer le « ravitaillement en livres » des zones rurales françaises. L'exposé des motifs de l'ordonnance présente ainsi les raisons motivant la création des BCP :

« L'entretien d'une bibliothèque publique dépasse les possibilités budgétaires de la plupart des petites communes, notamment de celles dont la population municipale est inférieure à 15 000 habitants. Il est nécessaire que l'Etat vienne en aide à ces communes. Les expériences françaises et étrangères ont montré qu'à l'octroi de subventions ou à des dons de livres, il fallait préférer un dépôt temporaire et renouvelable de livres. Ce ravitaillement doit être assuré dans chaque département par une bibliothèque centrale disposant d'un bibliobus. »

² BOUCHAREB, H., *La lecture publique en débat (1918-1945)* [en ligne], 2012. Disponible sur : <http://www.chartes.psl.eu/fr/positions-these/lecture-publique-debat-1918-1945> (consulté le 07 août 2021)

8 BCP sont ainsi créées en 1945, suivies de 9 en 1946, et l'ensemble des départements sont équipés à partir de 1982 (à l'exception du Territoire de Belfort, la Guyane et Mayotte)³. Le développement de l'offre de lecture publique sur le territoire national est d'autant plus pertinent pour les régions ayant subi l'occupation, et en particulier l'Alsace, où l'usage de la langue française était proscrit de 1871 à 1918 puis de 1940 à 1945 au nom du pangermanisme. Il s'agit de diffuser la culture et la langue française dans les campagnes libérées.

Les équipes des BCP se limitent alors à 4 agents et un bibliobus, pour effectuer des dépôts de livres principalement dans les écoles des communes de moins de 15 000 habitants, pour pallier à la dispersion de la population rurale sur le territoire, qui rend l'accès à la culture et au savoir compliqué pour une partie de la population. Les bibliothèques et les écoles dépendent alors du même ministère et entretiennent un lien fort. En 1952, une circulaire du Ministère de l'Éducation nationale fait même des écoles un partenaire obligatoire des BCP.⁴

Les missions des BCP évoluent progressivement. D'abord, les livres déposés dans les écoles et distribués par l'instituteur aux enfants sont finalement prêtés aux adultes des villages également, dans un souci d'éducation populaire. Le périmètre d'action des BCP est étendu en 1968 à toutes les communes de moins de 20 000 habitants, et elles sont encouragées à mener des animations autour du livre et de la lecture.

Le Président de la République de 1969 à 1974, Georges Pompidou, manifeste un intérêt particulier pour les bibliothèques et fournit des moyens importants aux BCP : construction de bâtiments, augmentation du personnel, des crédits et des bibliobus, qui s'agrandissent et s'équipent de rayonnages pour le prêt direct aux lecteurs. Les BCP passent finalement sous la tutelle du Ministère de la Culture en vertu de l'application du décret du 29 octobre 1975, et la Direction du Livre est créée.

La lecture publique se distingue ainsi de l'éducation, et la Direction du Livre précise ses objectifs en 1978 : « il convient de mettre l'accent plus que cela n'a été fait jusqu'à présent sur la desserte des milieux ruraux d'une part et d'autre part sur la satisfaction des besoins des lecteurs adultes. »⁵. Les BCP sont notamment invitées à convaincre les communes de créer

³ Association des Bibliothécaires Départementaux, *Histoire des BDP* [en ligne], 2020. Disponible sur : <https://www.abd-asso.org/histoire-des-bdp/date-de-creation-des-bibliotheques-centrales-de-pret/> (consulté le 07 août 2021)

⁴ Ministère de l'Éducation nationale. Direction des bibliothèques et de la lecture publique. *Circulaire du 10 novembre 1952* [en ligne], 1952. Disponible sur : <https://www.abd-asso.org/histoire-des-bdp/circulaire-du-10-novembre-1952/> (consulté le 07 août 2021)

⁵ Ministère de la culture. Direction du livre. *Circulaire DL 6 n° 1705 du 17 juillet 1978* [en ligne], 1978. Disponible sur : <https://www.abd-asso.org/histoire-des-bdp/circulaire-dl-6-n-1705-du-17-juillet-1978/> (consulté le 07 août 2021)

des bibliothèques-relais pour remplacer les dépôts, sommaires, exiguës et limités au public scolaire. De plus, sont affirmés le souci de ceux qu'on rassemble aujourd'hui sous le terme de « publics empêchés », et la volonté de développer l'animation culturelle autour du livre.

Le début des années 1980 est marqué également par un plan d'informatisation des BCP et par la formation des bénévoles et des professionnels des bibliothèques municipales. En 1982, les lois Defferre enclenchent l'acte I de la décentralisation et la tutelle des BCP passe officiellement du Ministère de la Culture aux Conseils Généraux des Départements en 1986. La circulaire n° 85-47 du 1er août 1985, publiée par Jean Gattégno, Directeur du livre et de la lecture, précise les missions, les moyens et le fonctionnement des BCP avant le passage aux départements. Entre autres, elle réserve la desserte aux communes de moins de 10 000 habitants, met fin aux dépôts dans les écoles, encourage l'arrêt du prêt direct au profit de la création de bibliothèques et introduit la prise en compte de publics spécifiques (handicapés, minorités ethniques et linguistiques, publics défavorisés) et de coopération avec de nouvelles structures (hôpitaux et établissements pénitentiaires). Jean Gattégno insiste également sur la relation de coopération avec les bibliothèques municipales, par la formation professionnelle, la prestation de services et conseils informatiques et techniques, et l'animation.

Les BCP changent de nom en 1992 et deviennent bibliothèques départementales de prêt (BDP), avant de devenir bibliothèques départementales (BD) en 2017. Il existe aujourd'hui 94 BD⁶ qui, selon l'Observatoire de la lecture publique, desservent 31 330 000 personnes en 2016⁷.

Les BD ont aujourd'hui des missions diverses. En complément de leur mission traditionnelle de prêt de documents aux bibliothèques et à certaines structures de publics spécifiques (établissements pénitentiaires, écoles, structures de petite enfance, EHPAD, ...), elles remplissent un rôle d'ingénierie culturelle important auprès des bibliothèques locales (formation, conseil, diagnostics de territoire, animation du réseau, ...), développent l'action culturelle sur le territoire, et participent au développement du numérique dans les bibliothèques en réponse à la fracture numérique (informatisation des bibliothèques, offre de ressources numériques). Face aux enjeux de réformes territoriales (le développement des intercommunalités, les changements démographiques), elles sont des acteurs de

⁶ Les BDP de Savoie et Haute-Savoie ont été rapprochées en 2000 au sein du même service Savoie-Biblio (direction de la lecture publique du Conseil Savoie Mont Blanc), La BDP des Yvelines a fermée en 2016 au profit du pôle Développement culturel du département, et la Médiathèque départementale du Haut-Rhin et la Bibliothèque départementale du Bas-Rhin convergent en 2021 et prennent le nom de Bibliothèque d'Alsace.

⁷ Observatoire de la lecture publique, *Bibliothèques départementales : Données d'activité 2013 à 2016 – Synthèse nationale* [en ligne], 2018. Disponible sur : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Les-bibliothèques-publiques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Syntheses-annuelles/Synthese-des-donnees-d-activite-des-bibliothèques-departementales/Bibliothèques-departementales-Donnees-d-activite-2013-2016> (consulté le 07 août 2021)

l'aménagement du territoire, malgré un contexte de contraintes financières pour les départements.

b) La région Alsace et la Collectivité européenne d'Alsace

L'Alsace est une région historique et une ancienne région administrative située dans le quart Nord-Est de la France, frontalière avec l'Allemagne au Nord et à l'Est et avec la Suisse au Sud. Cette situation transfrontalière a des implications linguistiques, sociales, culturelles et économiques importantes : par exemple, selon les statistiques de l'Insee, l'Alsace comptait en 2017 62 400 travailleurs frontaliers, résidant en Alsace mais travaillant en Allemagne ou en Suisse⁸.

Les deux départements alsaciens, le Haut-Rhin et le Bas-Rhin, sont depuis 2015 inclus dans la région Grand Est, la région Alsace disparaissant sur le plan administratif. Cette disparition fut mal accueillie par les Alsaciens et leurs élus : l'identité régionale très forte en Alsace est caractérisée par son histoire unique, entre France et Allemagne, et par une culture et une langue commune aux Alsaciens, malgré des spécificités territoriales.

Cette redéfinition des territoires relance le projet d'une collectivité alsacienne unique, qui existait même avant la création des régions françaises en 1956. A la suite d'un rapport du préfet du Grand Est Jean-Luc Marx, le pouvoir exécutif français valide la future fusion des départements du Haut-Rhin et du Bas-Rhin : la loi n° 2019-816 du 2 août 2019 acte cette décision, et la Collectivité européenne d'Alsace (CeA) est officiellement née le 1^{er} janvier 2021. Le conseil régional d'Alsace et les conseils généraux des Bas-Rhin et Haut-Rhin deviennent le conseil départemental d'Alsace. Les deux départements continuent d'exister en tant que circonscriptions administratives de l'Etat et les deux préfetures sont maintenues à Strasbourg et Colmar. Au sein de la CeA, afin de continuer à différencier les deux territoires sans utiliser leurs anciens noms de départements, le Bas-Rhin et le Haut-Rhin sont respectivement renommés Nord Alsace et Sud Alsace⁹.

⁸ INSEE, *160 000 travailleurs frontaliers en ACAL* [en ligne], 2016. Disponible sur : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1908466> (consulté le 10 août 2021)

⁹ Wikipédia, *Collectivité européenne d'Alsace*, 2021. Disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Collectivit%C3%A9_europ%C3%A9enne_d%27Alsace (consulté le 10 août 2021)

La Collectivité européenne d'Alsace conserve les compétences des départements :

- La famille et la petite enfance
- Les personnes âgées et personnes en situation de handicap
- L'insertion, le RSA, l'aide à l'emploi
- Les collègues
- L'environnement
- Les routes et infrastructures
- L'aménagement, la vitalité et l'attractivité du territoire, le tourisme
- Le service d'incendie et de secours
- La précarité énergétique et le logement
- Le sport, la culture et le patrimoine

Elle gagne toutefois de nouvelles compétences, liées notamment à ses spécificités territoriales :

- La coopération transfrontalière dans le secteur de la santé, des transports, des énergies et de l'aménagement du territoire
- Le bilinguisme et l'enseignement de la langue régionale, l'alsacien
- La préservation et valorisation du patrimoine alsacien (langue et cultures) et le soutien aux associations
- La promotion de l'attractivité de l'Alsace en France et à l'étranger, pour le tourisme et l'implantation d'entreprises
- La gestion et l'entretien des routes nationales

La création de la CeA n'a pas diminué pour autant le rejet de la région Grande Est par une partie des Alsaciens, le président de la CeA ayant appelé, moins d'un mois après sa prise de fonction, au « démantèlement » de la région Grand Est et à « transférer toutes les compétences de la Région » à la CeA¹⁰.

Une région peuplée et prospère :

¹⁰ GUIMBRETIERE, P., et BACH C., « Frédéric Bierry appelle au "démantèlement" de la région Grand Est », *Dernières Nouvelles d'Alsace*, 25 janvier 2021. Disponible sur : <https://www.dna.fr/amp/politique/2021/01/25/frederic-bierry-appelle-au-demantèlement-de-la-region-grand-est> (consulté le 10 août 2021)

L'Alsace possède une superficie de 8 280,17 km² (4 755 km² pour le Bas-Rhin et 3 525,17 km² pour le Haut-Rhin), avec 880 communes (514 pour le Bas-Rhin et 366 pour le Haut-Rhin) et 40 intercommunalités (24 pour le Bas-Rhin et 16 pour le Haut-Rhin), pour une population de 1 898 533 habitants (1 133 552 pour le Bas-Rhin et 764 981 pour le Haut-Rhin) en 2018. Cela en fait un des territoires les plus densément peuplés de France¹¹ avec 229 habitants par km². Cinq agglomérations concentrent une part importante de cette population (plus de 20 000 habitants chacune, et plus de 60 000 habitants pour les aires urbaines) : Strasbourg, Mulhouse, Colmar, Saint-Louis et Haguenau.

Répartition de la population du Bas-Rhin, Haut-Rhin et de l'Alsace par tranches d'âge (Données Insee, 2018) :

	Haut-Rhin		Bas-Rhin		Alsace	
	2018	%	2018	%	2018	%
Ensemble	764 981	100	1 133 552	100	1 898 533	100
0 à 14 ans	135 023	17.7	191 328	16.9	326 351	17.2
15 à 29 ans	124 228	16.2	215 535	19.0	339 763	17.9
30 à 44 ans	143 198	18.7	214 422	18.9	357 620	18.8
45 à 59 ans	163 300	21.3	235 109	20.7	398 409	21.0
60 à 74 ans	128 808	16.8	179 786	15.9	308 594	16.3
75 ans et plus	70 423	9.2	97 373	8.6	167 796	8.8

Historiquement, l'Alsace est une région économiquement dynamique : les villes alsaciennes sont des villes libres ou cités-Etats au Moyen-Âge et ce jusqu'à la fin du XVIII^e siècle pour Mulhouse, par exemple. Elles bénéficient du commerce rhénan. Aujourd'hui, la région génère 2.6% du PIB français, avec un taux de chômage de 7.1% au premier trimestre 2021. La diversité des activités économiques permet cette bonne santé économique (agriculture, industrie, secteur tertiaire dont innovation dans les nouvelles technologies et tourisme).

Population de 15 ans ou plus selon la catégorie socioprofessionnelle dans le Bas-Rhin, Haut-Rhin et en Alsace (Données Insee, 2018) :

	Bas-Rhin		Haut-Rhin		Alsace	
Ensemble	942 678	100 %	629 106	100 %	1 571 784	100 %
Agriculteurs exploitants	3 253	0.3 %	3 109	0.5 %	6 362	0.4 %
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	27 874	3.0 %	18 590	3.0 %	46 464	2.9%
Cadres et professions intellectuelles supérieures	92 558	9.8 %	46 923	7.5 %	139 481	8.9 %
Professions intermédiaires	141 345	15.0 %	92 120	14.6 %	233 465	14.8 %
Employés	149 202	15.8 %	101 141	16.1 %	250 343	16 %
Ouvriers	136 255	14.5 %	101 001	16.1 %	237 256	15 %
Retraités	235 987	25.0 %	169 224	26.9 %	405 211	26 %
Autres personnes sans activité professionnelle	156 204	16.6 %	96 999	15.4 %	253 203	16 %

¹¹ Hors région Ile-de-France et Départements et Territoires d'Outre-Mer

L'Alsace se reconvertit depuis quelques temps dans le tertiaire et en particulier dans les nouvelles technologies (elle est la deuxième région de France dans le domaine des biotechnologies), face à la crise de l'industrie. Son économie est également fortement tournée vers l'international, avec des échanges économiques importants avec ses voisins allemands et suisses, mais également au-delà : ainsi, 35 % des entreprises alsaciennes ont des investisseurs étrangers d'Allemagne, Suisse, Etats-Unis, Japon, Chine, Scandinavie, ...

Une région unique sur le plan historique, culturel et linguistique :

L'identité forte de l'Alsace repose sur une histoire, une culture et une langue commune.

L'alsacien est la deuxième langue régionale la plus parlée de France, malgré une forte baisse du nombre de locuteurs, en particulier due à la politique de répression de cette langue proche de l'allemand après la Seconde Guerre Mondiale. En 1950, 80% des Alsaciens étaient locuteurs de l'alsacien, le dernier sondage de 2012 estime ce nombre à 43% (soit une diminution de moitié en 62 ans). L'OLCA, Office pour la langue et les cultures d'Alsace et de Moselle, est un organisme œuvrant à la préservation de l'alsacien et de la culture régionale, créé et financé par la région Alsace et les deux départements du Bas-Rhin et Haut-Rhin.

Le patrimoine historique, culturel et industriel de l'Alsace la dote de nombreuses attractions touristiques :

- Des châteaux forts comme les châteaux du Haut-Koenigsbourg, du Fleckenstein, du Lichtenberg
- Des sites des Première et Seconde Guerres Mondiales (le camp de concentration du Struthof, le site du Vieil Armand)
- L'Ecomusée d'Alsace, chargé de sauvegarder le patrimoine culturel alsacien, qui reproduit un village traditionnel du début du XX^e siècle et est le plus grand musée à ciel ouvert de France
- Le couvent du Mont Sainte-Odile datant de 700 après J-C
- La Cité de l'Automobile, plus grand musée d'automobiles du monde
- La Cité du Train, plus grand musée ferroviaire d'Europe
- Electropolis, plus grand musée consacré à l'énergie électrique d'Europe

On trouve également à Sélestat la Bibliothèque humaniste qui abrite des manuscrits du XV^e et XVI^e siècles, dont une partie inscrite au Registre « Mémoire du monde » de l'UNESCO.

Enfin, Strasbourg est une destination touristique majeure en Alsace, avec sa cathédrale gothique, le palais des Rohan et ses musées. La ville est aussi caractérisée par sa dimension

européenne : plusieurs institutions européennes s'y trouvent, dont le Conseil de l'Europe, la Cour européenne des droits de l'homme et le Parlement européen. Il s'agit de surcroît d'une ville étudiante, qui abrite l'une des plus grandes et anciennes universités de France, ainsi que l'ENA¹², l'INET¹³ et la Bibliothèque Nationale Universitaire.

c) La Bibliothèque départementale du Bas-Rhin¹⁴

La Bibliothèque départementale du Bas-Rhin et la Médiathèque départementale du Haut-Rhin, services de lecture publique des départements du Bas-Rhin et du Haut-Rhin, ont convergé début 2021 à l'occasion de la fusion des départements en l'unique Collectivité européenne d'Alsace. La nouvelle structure nommée Bibliothèque d'Alsace (BdA) est très récente, et ne dispose pas encore de rapport d'activité ou statistiques. Afin de présenter au mieux la structure et le réseau de lecture publique alsacien, je vais donc d'abord présenter les deux bibliothèques départementales pré-convergence, en me basant sur les rapports d'activité 2019 des deux structures.

La Bibliothèque Centrale de Prêt du Bas-Rhin est créée en 1946, dans la première vague de création de BCP après la Seconde Guerre Mondiale.

Devenue Bibliothèque départementale du Bas-Rhin (BDBR), elle se compose de 4 sites : d'un siège à Truchtersheim au centre du département ; d'un relais à Betschdorf au Nord ; et de deux relais ouverts au public, la bibliothèque de Sarre-Union (au Nord-Ouest) et la médiathèque de la Vallée de Villé (au Sud).

En 2019, elle gérait un réseau de 193 bibliothèques¹⁵, dont 82 points lecture, 82 bibliothèques municipales et 29 médiathèques. Les bibliothèques de grandes agglomérations comme Strasbourg, Haguenau, Sélestat, Saverne, Bischwiller, Obernai et Molsheim ne sont pas desservies par la bibliothèque départementale, mais peuvent y faire appel pour certains projets. Strasbourg et ses environs dispose de leur propre réseau de lecture publique, le réseau Pass'relle.¹⁶

¹² École nationale d'administration

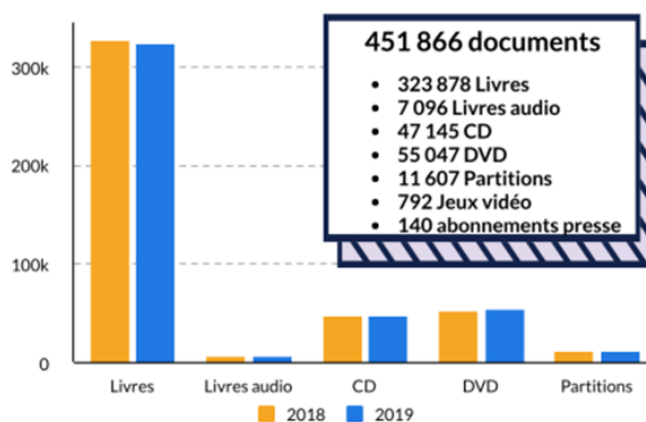
¹³ Institut national des études territoriales

¹⁴ Les données sur la BDBR et son réseau sont issues du Rapport d'activité 2019 de la BDBR

¹⁵ Incluant les relais de Sarre-Union et Villé ouverts au public

¹⁶ Annexe 1 : carte du réseau de lecture publique de la BDBR en 2019

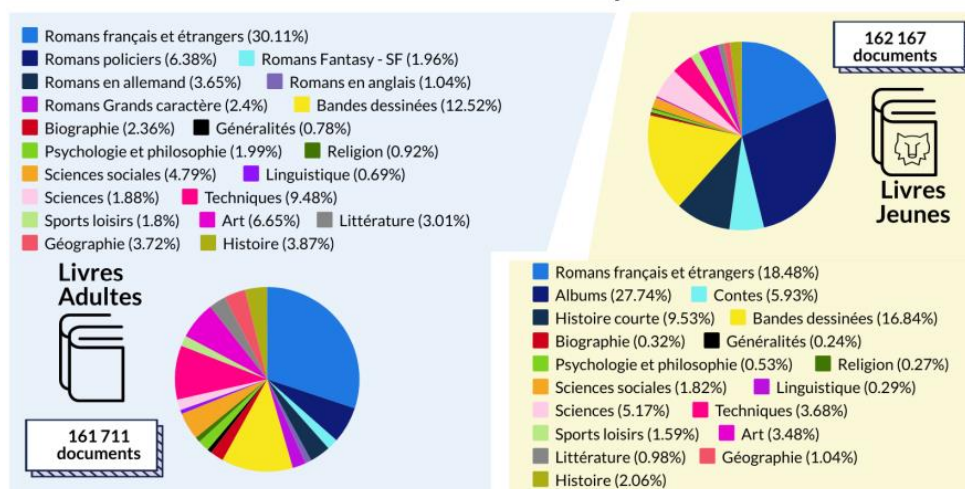
La BDBR desservait en 2019 403 200 personnes, soit 36% de la population de l'ancien département du Bas-Rhin¹⁷.



Répartition des collections physiques de la BDBR en 2019

Les collections physiques de la BDBR s'élevaient en 2019 à 451 866 documents, dont 323 878 livres imprimés et 110 080 documents audiovisuels (livres audio, CD, DVD, jeux vidéo). Les livres imprimés se composent de 161 711 documents adultes et 162 167 documents jeunesse.

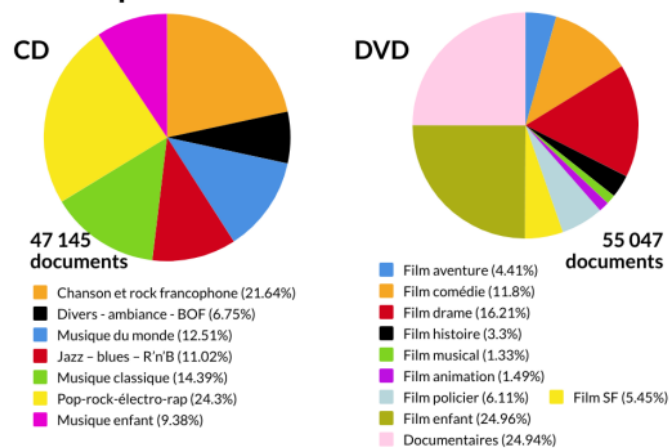
Détail des collections imprimés



Détail des collections imprimés de la BDBR en 2019

¹⁷ Il s'agit de la population des communes et des intercommunalités qui disposent d'un équipement de lecture publique, hormis les grandes agglomérations non desservies par la BDBR.

Détail pour l'audio-visuel



Détails des collections audio-visuelles de la BDBR en 2019

Ces collections sont à la fois prêtées aux lecteurs inscrits dans les relais de la BDBR ouverts au public à Villé et Sarre-Union, ainsi qu'aux bibliothèques du réseau afin de compléter leur propre fonds documentaire, de répondre à une demande spécifique d'un de leurs lecteurs ou partenaires (du type réseau d'assistantes maternelles ou école primaire), ou d'accompagner une action de médiation culturelle sur une thématique particulière.

A ces collections physiques s'ajoute une offre de ressources numériques : la Médiathèque Numérique est un service accessible aux particuliers inscrits dans les bibliothèques du réseau. Les usagers peuvent y accéder par le site de la BDBR ou par l'application « Ma Medi@thèque » pour emprunter des livres numériques et audio, des films en VOD, pour écouter de la musique et des webradios en streaming, pour lire la presse, ainsi que pour accéder à des ressources libres de type jeux et formations. Les bibliothécaires de la BDBR sélectionnent eux-mêmes une partie de ces ressources pour répondre au mieux aux attentes et besoins des lecteurs.

Le budget d'acquisition pour 2019 était de 481 553,09 € (dont 443 307,87 € pour les collections physiques et 38 245,22 € pour les ressources numériques).

La BDBR dispose d'un portail en ligne, qui permet de réserver les documents à partir du catalogue en ligne. Ce portail possède deux entrées, une pour les particuliers (inscrits dans les bibliothèques du réseau) et une pour les professionnels et bénévoles des bibliothèques du réseau. Les bibliothécaires et bénévoles peuvent également venir faire leur choix de documents à emprunter dans les sites de la BDBR, les documents choisis étant ensuite acheminés par les navettes.

Les bibliothèques du réseau sont desservies une fois par mois par des navettes au départ du site de la BDBR le plus proche d'elles : ces navettes transportent les documents réservés par

les lecteurs des bibliothèques du réseau, ainsi que par les bénévoles et bibliothécaires de ces structures, et ramènent les documents à la fin de leur consultation.

Quelques années après la circulaire Gattégno et ses recommandations de remplacer la desserte par bibliobus par un dépôt voire une bibliothèque-relais lorsque les conditions le permettent, la BDBR met fin au prêt direct aux habitants en 1988 : jusqu'à cette date, des bibliobus¹⁸ effectuent des tournées dans le département pour desservir les communes rurales. Avec l'arrêt soudain du prêt direct, la bibliothèque départementale concentre ses moyens sur le développement d'équipements de lecture publique, et plus d'une dizaine de structures est créée chaque année entre 1989 et 1996¹⁹.

Depuis l'arrêt du bibliobus, de nombreux équipements de lecture publique ont été construits, mais plus de 40% sont des points lecture, et plus de 60% sont gérées par des équipes de bénévoles. Dans les équipes des 193 bibliothèques du réseau, on compte ainsi 1 973 bénévoles pour 164 salariés. Cette part importante de bénévoles renforce la nécessité d'une offre de formation par la BDBR : des formations et des rencontres entre membres du réseau sont ainsi proposées sur les bases de la gestion de bibliothèque, sur l'utilisation des outils numériques, sur l'action culturelle, sur la découverte d'un genre en particulier, sur les nouveautés de l'année, etc.

Parmi ses missions, la BDBR élabore également une offre d'action culturelle. D'une part, elle se met à disposition des bibliothèques en tant que soutien et conseil pour leurs projets d'action culturelle, et d'autre part, elle organise sur le territoire des événements culturels autour du livre, comme le Festival de contes et arts du récit Vos Oreilles Ont La Parole (VOOLP) qui se tient dans les bibliothèques sur l'ensemble du territoire alsacien. Pour permettre aux petites bibliothèques de mener des actions de médiation culturelle, la BDBR propose en prêt une sélection d'outils de médiation ainsi que du matériel de scène (projecteurs, fonds de scène, microphones, enceintes, etc.). Les outils de médiation proposés sont des raconte-tapis²⁰, des contes en tissu, des kamishibai²¹, des panneaux d'expositions thématiques, des malles de sélections documentaires thématiques, des jeux de société, etc.

¹⁸ Aujourd'hui aussi appelés médiabus

¹⁹ BOCK, A.-M., *La Bibliothèque Départementale du Bas-Rhin*, Rapport de stage, sous la direction de André Hincker, Villeurbanne, ENSSIB, 2004. Disponible sur : <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/rsbock.pdf> (consulté le 11 août 2021).

²⁰ Un raconte-tapis est un tapis en tissu et en volume qui reproduit le décor d'une histoire (album pour enfants) et accompagné d'accessoires et de personnages, souvent en tissu également. Un raconte-tapis est différent d'un tapis de lecture : le premier est adapté d'un album en particulier, le second peut servir à raconter plusieurs histoires.

²¹ Un kamishibai est un théâtre de papier de tradition japonaise, où le narrateur fait glisser des planches illustrées dans un castelet en bois appelé butai.

Tous ces outils s'accompagnent de classeurs ressources proposant des pistes d'animation à l'aide des outils.

Type de supports	Nombre
Kamishibaïs	127
Malles, Valisettes et Kits seniors	89
Expositions	60
Tapis de lecture	45
Autre : Sac Vit'Anim et Tacti-Paf	43
Jeux	9
Total	373

Inventaire des outils de médiation Nord Alsace 2019

Ces outils sont réservables sur le portail en ligne de la BDBR, et, en fonction de la taille de l'outil et des dates de passage des navettes, peuvent être récupérés dans les sites de la BDBR, livrés par la navette, ou faire l'objet d'une livraison spéciale.

L'action culturelle est l'occasion pour la BDBR de travailler avec les autres services culturels du département : ainsi, plusieurs malles sur des thématiques scientifiques ou historiques, avec des documents, des objets et des jeux, ont été créées en collaboration entre la BDBR et d'une part le Vaisseau, centre de culture scientifique, technique et industrielle dépendant du département, d'autre part l'équipe du château du Haut-Koenigsbourg.

L'action culturelle permet également au niveau du territoire de faire de la médiation auprès de publics éloignés de l'offre culturelle voire empêchés (en raison d'un handicap, ou d'une détention, par exemple). Les bibliothèques du réseau (ainsi que les relais de Sarre-Union et Villé) sont donc encouragées à intervenir hors des murs pour mener des animations autour du livre ou d'une autre thématique dans des structures de type EHPAD, établissements pénitentiaires, foyers de protection de l'enfance²², etc.

La BDBR n'avait pas de schéma de lecture publique en place au moment de la fusion des départements.

²² Une partie de ces structures dépendent d'ailleurs du département également, les partenariats s'inscrivent donc dans la politique globale d'action culturelle du département.

d) La Médiathèque départementale du Haut-Rhin

La Bibliothèque Centrale de Prêt du Haut-Rhin est créée en 1945, parmi les premières BCP créées.

La Médiathèque départementale du Haut-Rhin (MD68) a 2 sites : un siège à Colmar et la Médiathèque départementale du Sundgau²³ (MDS) à Altkirch. Cette dernière a ouvert en 2016 et remplit à la fois des missions départementales et intercommunales : elle constitue un relais de la Médiathèque départementale du Haut-Rhin dans le Sud du département, avec un fonds destiné au prêt aux bibliothèques du réseau, deux bibliobus et une équipe de bibliothécaires départementaux intervenant auprès des bibliothèques du Sundgau ; et elle est aussi une médiathèque de bassin de vie ouverte au public et pour laquelle la Communauté de Communes du Sundgau contribue à hauteur de 30% au budget de fonctionnement. Dans le cadre de ses activités de médiathèque ouverte au public, la MDS mène des animations auprès des publics, de la formation aux outils numériques, et travaille en partenariat avec les acteurs culturels, sociaux et éducatifs locaux²⁴.

Le dernier bilan de lecture publique date de 2019 avec des données d'un état de lieux de 2017²⁵.

Le réseau de bibliothèques accompagnées par la MD68 comprenait 79 équipements de lecture publique en 2017. Le réseau de lecture publique du Sud Alsace (anciennement Haut-Rhin) est moins dense que celui du Nord Alsace (anciennement Bas-Rhin). Le nombre de bibliothèques desservies²⁶ est moitié moindre, mais cette différence peut s'expliquer par divers facteurs.

Tout d'abord, le Sud Alsace est moins peuplé que le Nord Alsace, le besoin d'équipements de lecture publique est donc moins important.

De plus, le Haut-Rhin a mené durant des années une politique de création de bibliothèques selon une logique de bassins de vie : il n'y a aujourd'hui plus qu'une « zone blanche » où les habitants doivent se déplacer plus de 15 minutes pour accéder à un équipement de lecture publique, la vallée de Masevaux. Le dernier schéma de lecture publique (2019-2024) du Haut-

²³ Le Sundgau est le territoire alsacien le plus au Sud.

²⁴ Médiathèque départementale du Sundgau, *Diagnostic de la Lecture publique dans le Sud du département du Haut-Rhin*, 2018.

²⁵ Conseil départemental du Haut-Rhin, *Schéma de la Lecture Publique du Haut-Rhin 2019-2024*, 2019.

²⁶ Il s'agit des bibliothèques desservies par la BD, pas du nombre total de bibliothèques sur le territoire.

Rhin réaffirme l'intention de soutenir en priorité la création de médiathèques à rayonnement intercommunal, par un dispositif financier d'aide à la création de médiathèques structurantes. Ce fonctionnement par bassins de vie permet une mutualisation et centralisation des moyens, en évitant que des équipements de lecture publique couvrent un même territoire.

La composition des équipes des bibliothèques est aussi différente entre les deux territoires : le réseau de bibliothèques du Nord Alsace compte 1 973 bénévoles et 164 salariés pour 193 structures, soit une moyenne de 10 bénévoles par bibliothèque et plus de la moitié des bibliothèques (123) sont sans salarié, tandis que le réseau de bibliothèques du Sud Alsace compte 364 bénévoles et 267 salariés pour 79 structures, soit une moyenne de 4.6 bénévoles et 3.3 salariés par bibliothèque. Il y a presque le double de salariés dans le Sud Alsace, pour moitié moins de bibliothèques. Les bibliothèques sont donc moins nombreuses, s'appuient sur un personnel plus qualifié, et couvrent des territoires plus étendus. La stratégie de création d'équipements de lecture publique par bassins de vie s'est accompagnée durant plusieurs années d'aides financières du département pour l'embauche de professionnels des bibliothèques.

	Nb de bibliothèques	Nb d'habitants des communes couvertes	Total personnel	Total surface (en m2)	Budget d'acquisition (livres, cd, dvd)
0 -3 500 habitants	55	75 064	361	7 030	200 763
3 500-10 000 habitants	15	81 393	73	4 328	192 410
Plus de 10 000 habitants	9	277 190	197	20 602	716 228
Total général	79	433 647	631	31 960	1 109 401

Données sur le réseau de lecture publique Sud Alsace en 2017

	Nb d'habitants des communes couvertes	Total salariés	Total bénévoles	Total personnel	Total prêts de livres	Total emprunteurs actifs - 2017
0 -3 500 habitants	75 064	34	327	361	241 484	11 983
3 500-10 000 habitants	81 393	37	36	73	295 761	8 988
Plus de 10 000 habitants	277 190	196	1	197	1 078 661	26 841
Total général	433 647	267	364	631	1 615 906	47 812

Données sur le réseau de lecture publique Sud Alsace en 2017

Malgré le nombre important de professionnels des bibliothèques au sein du réseau, la MD68 mène des actions de formations pour l'ensemble des équipes (40 en 2017 pour 412 stagiaires). Les plans de formation sont co-construits avec le réseau depuis 2019.

Les collections de la MD68 s'élèvent à plus de 425 000 documents, dont 400 000 stockés sur le site principal à Colmar, et 25 000 à la Médiathèque départementale du Sundgau²⁷. Le budget d'acquisition pour 2017 s'élevait à 350 000 €²⁸.

La MD68 a été parmi les premières BD à se doter d'un portail fédéré rassemblant les catalogues de 47 bibliothèques du réseau, Calice68 (Catalogues en Ligne Centralisés des Médiathèques du Haut-Rhin) : les usagers peuvent chercher un document sur le catalogue, visualiser les bibliothèques les plus proches de chez eux possédant ce document et aller le consulter sur place. Ce portail sert aussi au prêt entre bibliothèques. De plus, il permet de visualiser l'agenda des animations dans les bibliothèques du réseau, et d'accéder aux ressources numériques de la MD68 : des livres numériques, des films VOD, de la musique indépendante, des ressources d'auto-formation, des revues et des applications ludiques pour enfants.

Contrairement au Nord Alsace, où les navettes mensuelles de la BD s'arrêtent dans toutes les bibliothèques du réseau, les bibliothèques du réseau du Sud Alsace sont approvisionnées en documents par des tournées de navettes bimensuelles qui acheminent les réservations dans une dizaine de bibliothèques-relais volontaires : les bibliothèques peuvent ainsi aller chercher par leurs propres moyens leurs documents dans le relais le plus proche de chez elles.

En plus du prêt direct aux lecteurs de la MDS à Altkirch, la MD68 fait également du prêt direct (sans passer par les bibliothèques du réseau) auprès des habitants de communes rurales, sans équipement de lecture publique ou à une certaine distance d'une bibliothèque, par le biais du bibliobus. Le bibliobus est toujours actif²⁹ dans le Sud Alsace depuis ses débuts en 1945, où les bibliothécaires départementaux déposaient des caisses de livres dans les cours d'école des campagnes.

Jusqu'à une période récente, la MD68 a fait le choix de maintenir ce service plutôt que d'investir toutes ses ressources à la création d'équipements de lecture publique sur le département : cela explique en partie la différence de densité de bibliothèques par rapport au Nord Alsace. La population haut-rhinoise a un attachement affectif fort à ce service, connu et utilisé par tous milieux et générations : la suppression progressive de certains circuits de tournée au fur et à

²⁷ Collectivité européenne d'Alsace, *Lecture publique*, 2021. Disponible sur : <https://www.haut-rhin.fr/content/lecture-publique> (consulté le 10 août 2021)

²⁸ Conseil départemental du Haut-Rhin, *Schéma de la Lecture Publique du Haut-Rhin 2019-2024*, 2019.

²⁹ En 2017, il desservait encore mensuellement 192 communes.

mesure des créations de bibliothèques sur le territoire a parfois suscité le mécontentement de certains lecteurs et élus³⁰. Cependant, l'ensemble du territoire Sud Alsace étant aujourd'hui presque totalement équipé de structures de lecture publique, la baisse de fréquentation des bibliobus ne justifie plus le coût d'entretien des véhicules, de carburant et de moyens humains³¹. Le dernier schéma de lecture publique prévoit donc l'arrêt définitif des tournées de bibliobus en 2024³². Or, la pandémie de Covid-19 a forcé la médiathèque départementale à suspendre les tournées de bibliobus pour respecter les précautions sanitaires mises en place, et il donc est probable qu'ils ne soient plus remis en circulation avant leur fin officielle en 2024.

Comme la BDBR, la MD68 mène une politique d'action culturelle en dispensant des formations aux bibliothèques du réseau (par exemple, sur comment accueillir un auteur à la bibliothèque, ou comment mener un atelier d'écriture), en organisant des événements culturels comme Bibliothèque à la Une (une programmation de spectacles, conférences, expositions, ateliers, projections dans les bibliothèques du réseau sur un thème d'actualité différent chaque année³³), et également en proposant des outils de médiation (kamishibai, raconte-tapis, malles thématiques avec jeux et documents, expositions, accompagnés de fiches descriptives et fiches animations, etc.).

A la différence de la BDBR, ces outils de médiation sont non seulement mis à disposition des bibliothèques du réseau mais également à tout type de structure partenaire de la lecture publique : des écoles et collèges, des RAM, des EHPAD, des structures sociales comme les Maisons d'Enfants à Caractère Social (MECS), des établissements pénitentiaires, des établissements culturels, des associations, etc.

³⁰ WERTHE, C., « Une pétition contre l'arrêt de la desserte du bibliobus », *Les Dernières Nouvelles d'Alsace*, le 1^{er} décembre 2019. Disponible sur : <https://www.lalsace.fr/haut-rhin/2019/12/01/une-petition-contre-l-arret-de-la-desserte-du-bibliobus> (consulté le 14 août 2021)

³¹ Le taux de pénétration moyen des bibliobus dans le Haut-Rhin était de 4.1% en 2017, bien inférieur à celui des bibliothèques haut-rhinoises (9.1%).

³² Conseil départemental du Haut-Rhin, *Schéma de la Lecture Publique du Haut-Rhin 2019-2024*, 2019.

³³ La thématique de la dernière édition de Bibliothèque à la Une en 2019 était « Une société plus solidaire ».

Type de supports	Nombre
Kamishibaï (lots)	11
Malles	12
Expositions	53
Raconte-tapis	10
Jeux	1
Mobilier (Fat Boys, bibliothèque hors les murs)	4
PopFab	1
Casques de réalité virtuelle (lot)	1
Mashup Table	1
Total	94

Inventaire des outils de médiation du Sud Alsace en 2019

La MD68 a été l'une des premières BD à avoir développé une offre vers les EHPAD : elle assure ainsi un accompagnement des projets culturels en EHPAD, met à disposition de ces structures des malles pédagogiques et documents adaptés pour leurs résidents, et peut même œuvrer pour la création d'un espace bibliothèque dans certains établissements. Elle remplit cette même mission auprès des autres acteurs sociaux du département (MECS, RAM, espaces départementaux des solidarités, Cité de l'Enfance, certaines associations, et établissements pénitentiaires³⁴).

Malgré la convergence des départements, le schéma de lecture publique voté par le Conseil Général du département du Haut-Rhin pour la période 2019-2024 est prévu de continuer à s'appliquer jusqu'à son terme, avec toutefois une révision en 2021 pour y intégrer les volontés de la CeA concernant la lecture publique. Ce schéma de lecture publique énonce les objectifs du département en matière de lecture publique pour 5 années :

- Développer des services spécifiques pour les publics empêchés ou éloignés de la lecture, par des actions transversales avec les acteurs sociaux et éducatifs (des rencontres entre professionnels des différents secteurs, de la formation et de la sensibilisation aux enjeux de chacun, des collections, des outils et de l'action culturelle adaptés à ces publics spécifiques)
- Accompagner l'évolution des pratiques numériques par l'adaptation des outils et ressources et de la formation pour les équipes des bibliothèques et leurs usagers. La

³⁴ La MD68 prête des documents et effectue occasionnellement des animations à la maison centrale d'Ensisheim et la maison d'arrêt de Colmar.

MD68 ainsi que la BDBR ont candidaté en 2020 au label Bibliothèque Numérique de Référence, en amont de la convergence des deux structures.

- Renforcer le fonctionnement en réseau des bibliothèques en organisant des temps de rencontre, en co-construisant les plans de formation et les projets culturels, et en travaillant avec les intercommunalités pour définir des objectifs communs et créer de nouveaux équipements de lecture publique à rayonnement intercommunal.³⁵

e) La Bibliothèque d'Alsace

La Bibliothèque d'Alsace (BdA) est la structure issue de la convergence de la Bibliothèque départementale du Bas-Rhin et de la Médiathèque départementale du Haut-Rhin à la suite de la fusion des deux départements alsaciens. La compétence de lecture publique étant départementale, la CeA en a hérité.

La BdA est actuellement en phase de transition : les deux bibliothèques départementales et leur réseau de lecture publique présentent certaines différences importantes, comme la densité de population et d'équipements de lecture publique, la proportion de professionnels et de bénévoles dans les équipes des bibliothèques, le nombre de sites de la BD, le budget et les équipes de la BD, le nombre de circuits de navettes et de bibliothèques desservies par celles-ci, etc. En outre, la pandémie de Covid-19 perturbe en 2020 le travail de préparation à la convergence des structures, l'adaptation des services aux restrictions sanitaires devenant la priorité.

La directrice de la BdA est Anne-Marie Bock, directrice de la BDBR depuis 2007³⁶. La BdA est constituée de trois services³⁷ :

- Le service du Développement Compétences et Contenus culturels, qui comprend les chargés de mission thématiques (Education Artistique et Culturelle, publics empêchés, public petite enfance et adolescents, ingénierie numérique, formation et bénévolat) et les unités coordination de contenus Nord Alsace (à Truchtersheim) et Sud Alsace (Colmar) qui gèrent notamment la circulation des documents ;

³⁵ Conseil départemental du Haut-Rhin, *Schéma de la Lecture Publique du Haut-Rhin 2019-2024*, 2019.

³⁶ Anne-Marie Bock quitte son poste de directrice de la BdA courant août, Julie Caron-Vanesse, la cheffe du service Développement Compétences et Contenus culturels, assure l'intérim en attendant le recrutement d'un nouveau directeur ou directrice.

³⁷ Cf Annexe 2 : Organigramme de la Direction de la Culture et du Patrimoine

- Le service du Développement territorial de la lecture publique, qui rassemble les équipes de bibliothécaires référents de territoire des six sites de la BdA
- Et le service Appui au pilotage, performance et qualité, qui comprend la cellule développement organisation et méthodes, l'unité gestion administrative et comptable, ainsi que les chargés du suivi des SI et ressources informatiques.

L'ensemble des équipes de la BdA représente 92 agents.

Les évolutions principales pour le réseau de bibliothèques sont actuellement les suivantes :

- Les bibliothécaires de la BdA sont désormais bibliothécaires référents de territoire³⁸ : l'arrêt du bibliobus dans le Sud Alsace et l'absence de ce service dans le Nord Alsace signifie que les bibliothécaires départementaux ne sont plus en contact direct avec des lecteurs³⁹, et renforcent leur activité d'accompagnement des bibliothèques pour les amener vers la meilleure qualité de service possible et potentiellement à terme une autonomie vis-à-vis de la BdA ;
- La distribution des territoires par sites de la BdA est réévaluée avec la disparition de la frontière entre les deux départements : ainsi, le site de Villé (anciennement rattaché au Nord Alsace et fourni en documents par le site principal à Truchtersheim) est à présent rattaché au Sud Alsace et au site principal de Colmar ;
- Les portails en ligne des anciennes BDBR et MD68, qui donnent accès aux différents outils et ressources des BD (catalogue, ressources numériques, formations, dossiers thématiques) et aux informations du réseau, sont censés fusionner en 2022.

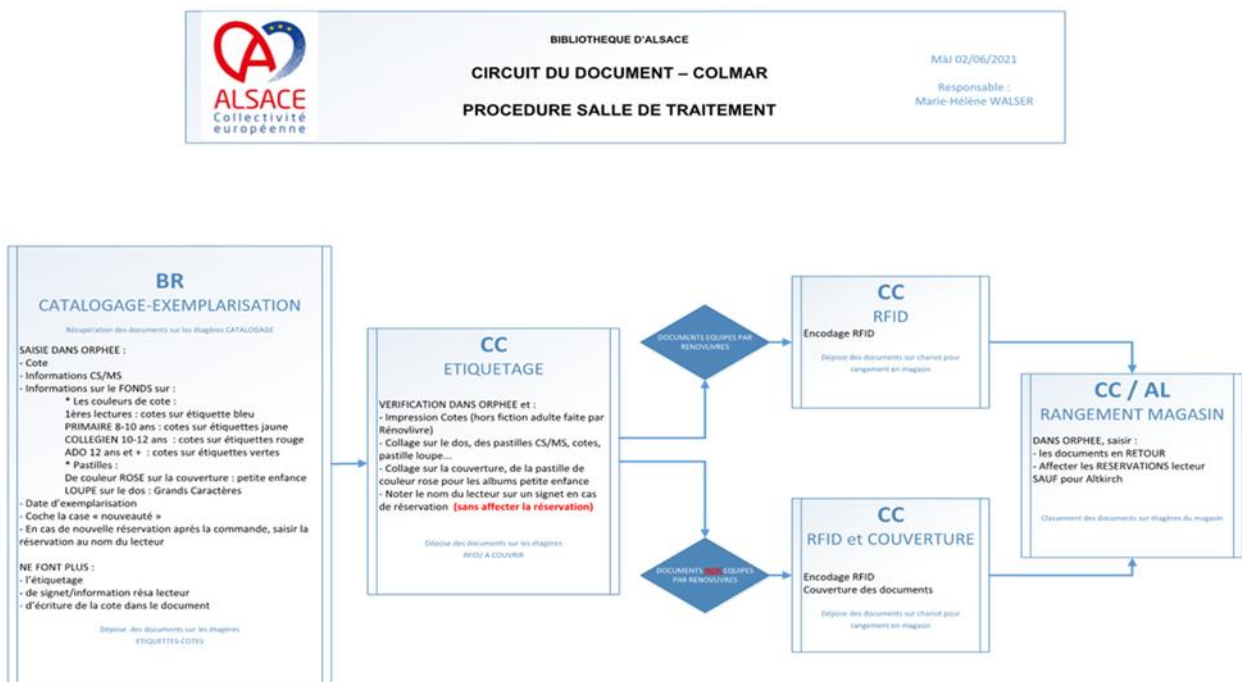
Actuellement, le schéma de lecture publique 2019-2024 pour le Haut-Rhin s'applique encore pour le Sud Alsace, et l'objectif est d'en mettre un en place à l'échelle de la BdA entre 2022 et 2023.

³⁸ Chaque bibliothécaire est référent pour les bibliothèques d'un territoire, représente leur porte d'entrée vers la BdA, et est chargé de développer les relations de réseau entre ces bibliothèques.

³⁹ À l'exception les bibliothécaires départementaux des sites de la BdA ouverts au public à Altkirch, Villé et Sarre-Union

f) Service Appui au pilotage, performance et qualité et cellule développement organisation et méthodes

Le service Appui au pilotage, performance et qualité est l'un des trois services principaux qui structurent la Bibliothèque d'Alsace. Comme l'indique l'organigramme de la BdA (Annexe 2), ce service regroupe la cellule développement organisation et méthodes, l'unité gestion administrative et comptable, ainsi que les deux chargés du suivi des SI et ressources informatiques. Il a pour mission d'appliquer une démarche qualité au sein de la BdA, d'assurer que les services fournis par celle-ci soient les plus performants et efficaces possible au fur et à mesure des évolutions de la structure et du réseau de lecture publique. Mon stage se déroule plus précisément au sein de la cellule développement organisation et méthodes, dont la responsable, Rébecca Ponsgen, est ma tutrice de stage. La cellule comprend trois agents, Rébecca Ponsgen en tant que responsable, et Muriel Schwartz et Branko Perisic. Cette cellule structure et norme les méthodes et outils de travail, en menant une réflexion sur les processus, et en créant des documents de type schéma de processus et tutos pour les équipes, qui sont ensuite formés sur ces nouveaux processus et outils.



Exemple de schéma de la procédure "salle de traitement"

Muriel Schwartz et Branko Perisic remplissent également une mission de planification de certaines étapes du travail des équipes de la BdA (en particulier concernant le circuit du document), avec pour objectif d'optimiser les ressources humaines et techniques, et à terme, d'harmoniser les pratiques sur tous les sites de la BdA.

A l'avenir, la cellule sera aussi amenée à mener des enquêtes qualité auprès des bibliothèques du réseau, et à déterminer des indicateurs identifiables et mesurables de la performance des services de la BdA.

La cellule développement organisation et méthodes est particulièrement sollicitée durant cette période de transition pour la BdA car cette dernière est amenée à comparer les processus utilisés dans le Nord Alsace et dans le Sud Alsace et à déterminer le processus le plus efficient, si l'harmonisation des pratiques est nécessaire ou non (si les spécificités d'un territoire appellent à des pratiques particulières), etc.

Les agents de cette cellule doivent accompagner les équipes vers ces nouveaux processus et outils. Rébecca Ponggen souligne également la complexité du travail de réflexion et modélisation des processus car ces derniers sont tous liés les uns aux autres dans l'organisation du travail de la BdA : elle compare cette réflexion à une pelote de laine, où lorsqu'on tire sur un fil (ou partie du processus), plusieurs autres fils suivent (le changement d'un processus a des répercussions sur plusieurs autres processus).

2) Présentation des missions

a) Mission principale : état des lieux du service de prêt des outils de médiation en Alsace et préconisations

Ma mission principale de stage concerne les outils de médiation (les outils permettant aux bibliothèques du réseau de mener des animations et de la médiation culturelle auprès des publics) et s'organise en deux temps :

- Effectuer dans un premier temps un état des lieux des processus de prêt des outils de médiation dans le Nord Alsace et dans le Sud Alsace,
- Et produire dans un deuxième temps des préconisations pour un processus performant, à l'aide d'une enquête expérience utilisateur sur le service de prêt des outils de médiation aux bibliothèques du réseau et d'un benchmark auprès de bibliothèques départementales concernant leur propre processus de prêt des outils de médiation.

Cet état des lieux et ces préconisations alimenteront la réflexion de la BdA pour élaborer le futur processus. Mon travail permet de rassembler, organiser et analyser les informations

nécessaires pour le futur processus, de soulever certains points de vigilance ainsi que des pistes de travail diverses pour la BdA.

L'étape d'état des lieux des processus était cruciale au début de mon stage, car personne au sein de la BdA n'avait une connaissance complète des processus du Nord Alsace et Sud Alsace. Le Sud Alsace n'avait d'ailleurs en avril 2021 aucun agent responsable du parc d'outils de médiation, le chargé de mission Education Artistique et Culturelle étant en cours de recrutement.

En outre, le logiciel de réservation des outils de médiation dans le Sud Alsace a changé en 2020 : la MD68 utilisait avant cela le logiciel SIGB Karvi, mais le Schéma de Lecture Publique du Haut-Rhin 2019-2024 prévoit le changement de logiciel métier⁴⁰ afin d'anticiper la convergence des BD et de leurs outils. Toutefois, avant de pouvoir effectuer une transition efficace vers le nouveau logiciel SIGB Orphée dans le Sud Alsace (déjà en place dans le Nord Alsace), la pandémie de Covid-19 a mis à l'arrêt toute activité de prêt, et les outils de médiation n'ont plus circulé depuis le deuxième confinement d'octobre 2020⁴¹, les restrictions sanitaires ne permettant pas les animations en bibliothèque. L'équipe du Sud Alsace s'est formée et habituée à l'utilisation d'Orphée pour le circuit du document, mais personne n'a eu l'occasion d'expérimenter la procédure de réservation des outils de médiation avec ce logiciel et de se familiariser avec les fonctionnalités de l'outil.

Pour produire cet état des lieux, j'ai échangé avec plusieurs acteurs de la BdA du Nord Alsace et du Sud Alsace, intervenants dans le processus de prêt des outils de médiation et j'ai étudié l'ensemble des documents concernant ce processus sur le serveur partagé : les conventions de prêt, les inventaires des outils, les fiches animations, les tableaux de suivi des prêts, les tutos de réservation en ligne pour les bibliothèques et les tutos internes de validation et suivi des prêts, etc. Le document de synthèse comparative produit (*Annexe 3*) a ensuite fait l'objet d'une présentation à la cheffe du service Développement Compétences et Contenus culturels, les deux responsables d'unités Coordination des contenus et le chargé de mission Education Artistique et Culturelle.

L'état des lieux des processus de prêt des outils de médiation dans le Nord Alsace et Sud Alsace a permis de rassembler les informations existantes, et de souligner les convergences et les divergences entre les deux territoires. Par exemple, le fait que le prêt d'outils de médiation soit ouvert à d'autres structures que des bibliothèques dans le Sud Alsace est une

⁴⁰ Le SIGB Karvi n'était plus satisfaisant en matière de gestion des ressources et ne permettait pas la génération de statistiques pertinentes sur les flux et l'activité du service.

⁴¹ Les outils de médiation n'ont pas été disponibles au prêt durant le premier confinement, le prêt a repris légèrement durant l'été mais plus depuis le deuxième confinement.

différence de taille : elle détermine les modèles de conventions, les modalités de transport et de récupération des outils, l'accès au catalogue d'outils de médiation sur le portail en ligne, etc. Ce travail a aussi permis de soulever des incohérences ou des points de vigilance concernant les processus existants.

Les points saillants du processus et les questions soulevées durant la présentation de cet état des lieux ont servi à élaborer les grilles d'entretien (*Annexes 4 et 5*) pour d'une part l'enquête expérience utilisateur, qui a pris la forme d'entretiens avec 12 bibliothèques du réseau, et d'autre part le benchmark de bibliothèques départementales, qui a aussi consisté en des entretiens auprès de cinq bibliothèques départementales. Les réponses à ces entretiens ont permis pour le premier, d'évaluer la satisfaction des bibliothèques interrogées sur le service de prêt des outils de médiation⁴², de repérer les étapes du processus à améliorer et les difficultés des bibliothécaires et bénévoles concernant l'utilisation des outils numériques de réservation et les modalités de récupération des outils ; et pour le second, de s'inspirer des processus performants dans d'autres BD, et de comparer les difficultés rencontrées de notre côté à leurs difficultés et les solutions qu'ils ont élaborées.

La synthèse et l'analyse des résultats de ces entretiens ont fait l'objet d'une présentation à la cheffe du service Développement Compétences et Contenus culturels, au chef du service Appui au pilotage, performance et qualité, et à la cellule développement organisation et méthodes.

A partir de l'ensemble des réflexions menées par les membres de l'équipe impliqués dans le processus, et des différents arbitrages et orientations de l'équipe de direction, j'ai été amenée à produire avec ma tutrice une proposition de schéma du processus (*Annexe 7*). Le prêt des outils de médiation est censé reprendre en septembre 2021 sur l'ensemble du territoire Alsace. Or, le module de réservation qui leur est dédié dans le SIGB Orphée ne sera opérationnel qu'à partir du printemps 2022. Cette différence de calendrier nous a contraint à produire des schémas différents provisoires pour le Nord Alsace et le Sud Alsace, ainsi qu'une proposition de schéma commun et final à partir de 2022. Ces schémas détaillent les étapes du processus, les outils utilisés à chaque étape, et les agents intervenant sur chaque étape. Ils s'accompagnent aussi des questions importantes soulevées par la réflexion sur le processus, en particulier concernant les moyens humains alloués à ce processus.

⁴² L'échantillon n'est pas assez grand pour qu'on puisse appeler cette enquête une enquête quantitative de satisfaction du réseau, mais il permet tout de même d'avoir des pistes sur les failles du service.

b) Finalisation des malles thématiques et élaboration d'un catalogue provisoire des outils de médiation

Ma tutrice Rébecca Ponsgen occupait jusqu'à janvier 2021 le poste de chargée de l'Action Culturelle et des Publics et a acquis certains nouveaux outils de médiation en 2020. La suspension du prêt des outils de médiation liée aux conditions sanitaires, ainsi que la charge de travail supplémentaire de l'équipe dans ce contexte sanitaire et de fusion, a mis ces nouveaux outils en attente. Au début de mon stage, le chargé de mission Education Artistique et Culturelle censé prendre la relève pour les outils de médiation n'ayant pas encore été recruté, ma tutrice a souhaité achever la préparation de ces outils : la composition des malles thématiques, la finalisation des fiches descriptives, des bibliographies et des checklists, le catalogage des outils et leur rangement. J'ai donc été chargée de vérifier le contenu des nouvelles malles thématiques (les deux malles Châteaux, les deux malles Contes et la malle sensorielle), en m'aidant des fiches descriptives et des bibliographies créées. J'ai pu constater d'importantes divergences entre les contenus des malles et les fiches descriptives, ce qui a prolongé cette mission par la modification des fiches descriptives et bibliographies en conséquence.

Dans le dernier mois de mon stage, nous avons été informés que le module de réservation des outils de médiation par le logiciel SIGB Orphée ne sera pas opérationnel avant le printemps 2022. Le prêt des outils de médiation fonctionne dans le Nord Alsace grâce au backoffice de leur portail qui leur servait jusqu'à présent de module de réservation pour pouvoir valider, refuser ou modifier les dates de demande de prêt et les modalités de livraison en fonction du type d'outil et des dates de passage des navettes. Cependant, dans le Sud Alsace, le module de réservation sur Orphée n'a jamais été testé et paramétré et l'équipe s'est rendue compte durant l'été qu'il n'était pas opérationnel. La reprise du prêt des outils de médiation prévue pour septembre pour l'ensemble du territoire alsacien nous force à trouver une solution transitoire : les demandes de réservations se feront donc par téléphone et mail, et le suivi par tableau Excel. Afin de faciliter la tâche de l'équipe, seule une partie des outils de médiation du parc Sud Alsace sera disponible au prêt, et j'ai été chargée d'élaborer un catalogue provisoire qui sera communiqué aux bibliothèques du réseau. Ce document permettra de faire la promotion des outils acquis en 2020 et dont les bibliothèques n'ont pas encore entendu parler, d'informer les bibliothèques de la reprise du prêt et des modalités de prêt, et d'éviter qu'elles cherchent à réserver des outils non réservables sur le portail en ligne.

Pour constituer ce catalogue, j'ai déterminé les outils les plus empruntés les années précédentes à partir du tableau de suivi, en me limitant aux outils empruntés par des bibliothèques (et non les collèges, RAM et associations). J'ai utilisé les documents disponibles

sur le serveur et en ligne pour obtenir des visuels et des textes de présentation. J'ai également créé des checklists pour les outils qui n'en n'avaient pas : ce document permet aux bibliothèques de vérifier le contenu des outils pour s'assurer qu'ils soient complets au moment du prêt, et aux agents en interne de vérifier les outils à leur retour. Cette tâche m'a amenée à vérifier le contenu de certaines malles, et signaler les erreurs et éléments manquants le cas échéant.

c) Propositions d'aménagement de l'espace de stockage des outils de médiation à Colmar

L'espace de stockage des outils de médiation à Colmar est particulièrement désordonné et encombré au début de mon stage. Un désherbage du parc d'outils de médiation du Sud Alsace est nécessaire et prévu, et Nicole Heckel, la responsable du site de Colmar, veut profiter de ce désherbage et d'un projet de réaménagement du garage pour réaménager également l'espace de stockage. En effet, l'état actuel ne permet pas de remplir les normes de sécurité du travail (les étagères sur lesquelles sont entreposées les malles d'outils de médiation s'élevant à bien plus de 2m), et les déplacements des agents et des outils dans l'espace sont entravées. La prochaine reprise du prêt et de la circulation des outils rend un rangement et un réaménagement du parc nécessaires.

De plus, Nicole Heckel souhaite mettre les outils les plus précieux sous clé (en particulier les outils numériques : tablettes, jeux vidéo, ordinateur). Je suis donc chargée d'évaluer la place nécessaire pour l'ensemble des outils de médiation et d'imaginer les aménagements possibles pour rendre ce local ergonomique, circulaire, et sécurisé. J'ai mesuré le volume des outils et me suis basée sur un plan de l'établissement et les textes de normes de sécurité au travail pour proposer plusieurs aménagements possibles. Cette tâche présente certaines difficultés : je ne sais pas exactement quels outils seront prochainement désherbés et dans quelle proportion, il est nécessaire de prévoir l'espace pour de nouvelles acquisitions sans connaître leur nature ou leur taille, et l'espace de stockage est limité. Au terme de ce travail, je produis quatre propositions de réaménagement (*Annexe 6*), présentées à la responsable de l'établissement, la cellule développement organisation et méthodes et l'assistant logistique qui se charge de préparer et livrer les outils de médiation. Cette réunion permet de soulever des questions importantes sur ce réaménagement, d'en préciser les possibilités et les limites, et d'élaborer collectivement une cinquième et finale proposition de réaménagement.

d) Formations supplémentaires

Ma tutrice me propose au début de mon stage de bénéficier de certaines formations dispensées par la BdA sur la durée de mon stage. J'ai ainsi l'occasion de suivre trois formations : la formation « Initiation à la Gestion de Bibliothèque »⁴³ destinée aux bénévoles de bibliothèques du réseau, la formation « Découverte de la bibliothèque numérique »⁴⁴, la formation « Travailler avec de nouveaux élus » destinée à des professionnels de bibliothèque, ainsi qu'une formation à l'utilisation de OneNote.

La possibilité m'est aussi offerte de participer et d'être formée à certaines tâches du circuit du document : la réception des commandes dans le logiciel SIGB Orphée, l'équipement des documents (les cotes et la couverture des livres), le catalogage, le récolement, et l'accueil de bibliothécaires venus choisir des documents à la BdA.

e) Les acquis professionnels

La diversité de mes missions et celles des activités auxquelles j'ai été conviée est une opportunité pour acquérir de l'expérience dans plusieurs domaines et découvrir l'ampleur des missions de la bibliothèque départementale. Travailler dans le service appui au pilotage, performance et qualité m'a permis de découvrir l'approche qualité dans le domaine des bibliothèques, comment organiser le travail de façon efficace dans une grande structure avec beaucoup d'acteurs et d'étapes de travail. Cela m'a donné des éléments de méthodologie de travail très utiles pour mon avenir professionnel, ainsi que des clés de compréhension sur le management d'une équipe.

Mon travail d'enquête expérience utilisateur m'a permis de découvrir la diversité de structures de lecture publique sur le territoire et d'établir des contacts professionnels. Le benchmark m'a éclairée sur les différentes approches possibles du métier et du prêt dans les différents départements.

Les échanges que j'ai pu avoir avec l'ensemble des agents de la Bibliothèque d'Alsace m'a conforté dans mon choix de travailler dans le domaine de la lecture publique : les missions y sont aussi variées que les profils de professionnels, il est donc possible de faire des choses très différentes au cours de sa carrière.

⁴³ 4 modules de formation IGB : les bibliothèques, les collections, les publics, l'action culturelle

⁴⁴ Présentation du portail en ligne de la BdA du Nord Alsace et de la Médi@thèque numérique

II. Application de la démarche qualité au service de prêt des outils de médiation

1) L'action culturelle en bibliothèque

a) Définitions et histoire

On constate parfois une certaine confusion dans le milieu des bibliothèques entre les termes d'action culturelle, animation culturelle, et médiation culturelle. Ces termes sont quelques fois utilisés de manière interchangeables.⁴⁵

Tout d'abord, il faut comprendre que ces termes revêtent des significations différentes selon le contexte et le secteur professionnel qui les utilise. Ainsi, ils sont également utilisés dans les musées et par les acteurs socioculturels (MJC, foyers d'accueil pour jeunes ou personnes handicapées, etc.) mais il ne s'agit pas nécessairement des mêmes objectifs, enjeux, outils que les bibliothèques.

Le terme « animation » est utilisé dès les années 1960 dans les bibliothèques. A cette période, les animations sont principalement des actions pensées pour un public d'enfants : les bibliothèques pour enfants se sont développées dès les années 1920 sur un modèle inspiré des Etats-Unis, comme la bibliothèque L'Heure Joyeuse à Paris, inaugurée en 1924. Les animations consistent alors principalement en des lectures à voix haute, des comptines, des jeux, etc.⁴⁶

1968 et les revendications sociales et culturelles de l'époque influent également l'animation en bibliothèque. La jeune génération et les classes populaires demandent une culture ouverte, en opposition à l'école où l'éducation est obligatoire et contrainte par des programmes définis par le ministère : les bibliothèques, malgré leur appartenance au ministère de l'Education Nationale, incarnent cette ouverture (on se souvient qu'elles étaient plébiscitées durant les années de guerre en tant que service culturel accessible). Pour Michel Melot, « la bibliothèque doit demeurer le lieu d'un libre apprentissage, une école un peu sauvage »⁴⁷. En outre, l'idée selon laquelle une offre culturelle ouverte à tous serait suffisante pour que toutes les catégories

⁴⁵ Huchet, B. et Payen, E., *L'action culturelle en bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ *Ibid.*

de population se mettent à fréquenter des institutions culturelles s'avère de plus en plus illusoire, et les animations culturelles se développent pour attirer le public, selon la philosophie de l'éducation populaire.⁴⁸

Durant les années 1960, l'animation est donc considérée comme une activité militante dans les bibliothèques, et dépend des initiatives de certains bibliothécaires, non formés et sans moyens, mais très investis.⁴⁹

L'animation est reconnue comme mission des bibliothèques dans un rapport du comité interministériel sur la lecture publique en 1968 :

« Centre de documentation, la bibliothèque publique est aussi un centre de vie sociale et de rencontres culturelles. Quelques propos échangés sur un livre ou sur un auteur permettent de constater des similitudes de goût, font naître des relations ou des sympathies. Mais pour pouvoir jouer un tel rôle, il faut que la bibliothèque attire et retienne tout un public qui trop souvent l'ignore, et cela grâce à divers moyens d'animation :

- Présentation de livres sur des thèmes inspirés par l'actualité nationale, régionale, locale ;
- Expositions, non seulement sur les écrivains et leurs œuvres, mais aussi sur tout sujet (historique, folklorique, économique) qui puisse susciter l'intérêt ;
- Organisation de conférences autour de ces expositions ;
- Cercles de lecteurs, discussions, veillées de lecture, illustration sonore ou visuelle d'un livre, étude d'un thème ;
- Rencontre avec des auteurs, des interprètes d'une œuvre au théâtre et au cinéma ;
- Concerts commentés, heures musicales, projections de films ;
- Annonce et utilisation des émissions de l'O.R.T.F. consacrées à la littérature.

La réalisation même partielle d'un tel programme, suppose que le bibliothécaire se déplace fréquemment, qu'il soit au service des autres pendant leurs moments de loisir, qu'il collabore avec les collectivités publiques ou les associations privées qui font appel à lui. Il doit d'autre part, quand il existe d'autres organismes dits « socio-culturels », s'attacher à harmoniser son action avec ceux qui en sont responsables.⁵⁰ »

⁴⁸ TOM, G., *Politiques culturelles départementales et action culturelle des BDP*, Mémoire d'étude (Diplôme de conservateur des bibliothèques), Sous la direction de Dominique Lahary, Villeurbanne, ENSSIB, 2008.

⁴⁹ Huchet, B. et Payen, E., *L'action culturelle en bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

⁵⁰ BRUGUIÈRE, M., *La lecture publique en France. Rapport du groupe d'études 1*, 1968. Disponible sur : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1968-03-0105-001> (consulté le 11 août 2021)

Les bibliothèques sont alors encouragées à mener des animations autour du livre et de lecture pour attirer le public. Il est intéressant de noter que ce rapport souligne déjà l'importance des partenariats et de l'inscription de la politique culturelle de la bibliothèque dans un tissu local d'organismes « socio-culturels », ainsi que la nécessité de se tourner également vers un public d'adultes.

A la suite des années 1960, les bibliothécaires commencent progressivement à se former à l'animation. A partir de 1975 (années de passage des BCP du ministère de l'Education Nationale au ministère des Affaires culturelles), les bibliothèques reçoivent des fonds pour créer des lieux d'animation, notamment pour les enfants : les pouvoirs publics non seulement reconnaissent l'animation comme un élément important des missions des bibliothèques, mais l'encouragent.⁵¹

La décentralisation dans les années 1980 avec le passage des BCP et de la compétence de lecture publique aux départements renforce la place de l'animation culturelle dans les bibliothèques : cette dernière a pérennisé sa place dans les missions des bibliothèques, et n'est alors plus autant débattue. Dès lors, la bibliothèque s'inscrit nécessairement dans la collectivité et ses politiques, globale et culturelle, et s'articule avec les différents services de la collectivité : on commence alors à parler d'action culturelle, en tant qu'action coordonnée d'un ensemble d'acteurs locaux sur un territoire. La bibliothèque doit trouver sa place dans ce réseau de structures sociales, éducatives et culturelles, pour justifier les moyens qui lui sont alloués.⁵²

Le terme de « médiation culturelle » apparaît dans le monde des bibliothèques dans les années 1990 : ce terme, issu du monde muséal, est alors au centre de débat parmi les professionnels de la lecture publique. La fonction de médiateur du livre émerge et s'empare de missions déjà existantes dans les bibliothèques mais jusqu'alors peu développées, comme les actions hors les murs et les interventions auprès de publics éloignés de la culture. La création de ces postes bénéficie du dispositif emplois-jeunes. La médiation est qualifiée de moyen pour faire le lien entre les collections et les savoirs d'une part et les publics d'autre part, à une période où les bibliothèques passent d'une activité centrée sur les collections à une activité centrée sur les publics.⁵³

Aujourd'hui, l'action culturelle est bien reconnue dans les missions des bibliothèques. Les évolutions des pratiques culturelles rendent cette mission d'autant plus nécessaire. En effet,

⁵¹ Huchet, B. et Payen, E., *L'action culturelle en bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

⁵² *Ibid.*

⁵³ *Ibid.*

selon le CREDOC, les pratiques des usagers des bibliothèques se sont significativement diversifiées, et ils sont nombreux à fréquenter la bibliothèque pour d'autres raisons que le prêt de documents : ils viennent visiter une exposition (28% des usagers en 2006), assister à un concert, un spectacle ou une conférence, participer à un atelier ou un débat (20% en 2006), etc.⁵⁴

Les définitions des termes de « médiation culturelle », « action culturelle » et « animation culturelle » et les différences entre ces termes sont encore floues dans leur utilisation au sein des bibliothèques.⁵⁵

Il se dégage de différentes définitions que l'animation renvoie aux événements organisés et ponctuels, à durée déterminée et courte, tandis que l'action culturelle représente la politique culturelle de la bibliothèque et de la tutelle, un projet réfléchi sur le long terme et en cohérence avec la politique globale de l'établissement et du territoire, avec les acteurs locaux, et les attentes et besoins des publics. L'action culturelle est également le terme utilisé dans le milieu professionnel pour conceptualiser le projet d'animation culturelle, qu'on retrouve dans la littérature professionnelle et qui permet ainsi de légitimer les pratiques.⁵⁶

La médiation culturelle recouvre des pratiques très différentes dans de nombreux secteurs culturels, sociaux et éducatifs. Le postulat de la médiation est que tout le monde n'est pas égal dans son accès à la culture, et qu'il est nécessaire de faire appel à des médiateurs pour informer et accompagner certains publics dans leurs rencontres et découvertes de contenus culturels.⁵⁷

Mathilde Thiriet a consacré son mémoire d'étude de conservateur de bibliothèques à l'ENSSIB à la formalisation de l'action culturelle en 2004, et explique ainsi clairement ces trois termes et leurs relations :

« (...) dans son acception la plus générique, [la médiation peut être définie] comme une attitude qu'adoptent les personnels de bibliothèque vis-à-vis à la fois des services et des

⁵⁴ CREDOC, *La fréquentation des bibliothèques publiques a doublé depuis 1989* [en ligne], 2006. Disponible sur : <https://www.credoc.fr/publications/la-frequentation-des-bibliotheques-publiques-a-double-depuis-1989> (consulté le 15 août 2021)

⁵⁵ Huchet, B. et Payen, E., *L'action culturelle en bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

⁵⁶ TOM, G., *Politiques culturelles départementales et action culturelle des BDP*, Mémoire d'étude (Diplôme de conservateur des bibliothèques), Sous la direction de Dominique Lahary, Villeurbanne, ENSSIB, 2008.

⁵⁷ Le Service questions ? réponses ! de l'ENSSIB, *Quelle est la différence entre action culturelle et médiation culturelle ?* [en ligne], 2011. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/services-et-ressources/questions-reponses/quelle-est-la-difference-entre-action-culturelle-et> (consulté le 14 août 2021)

missions de la bibliothèque tels qu'ils les conçoivent, et des publics. La médiation est une manière d'être dans son métier, faisant appel à des qualités de contact, de disponibilité. Elle est cette position de « passeur » entre publics et bibliothèque, dans laquelle nombre de bibliothécaires se reconnaissent. On peut ainsi estimer qu'elle guide tout le travail, même interne et quotidien, et qu'elle est mise en œuvre dans chacune des activités du bibliothécaire, comme une action ordinaire, continue. Là où l'animation peut être caractérisée par la brièveté, l'événement, le fractionnement, la médiation peut l'être par la continuité.

La notion de médiation correspond finalement à une certaine vision que les bibliothécaires se font de leur métier. (...) Le métier de bibliothécaire relève (...) désormais pleinement de la médiation.

Alors que l'animation est plutôt définie par un ensemble de pratiques, et la médiation par une « attitude », par une position vis-à-vis du public et des collections, l'action culturelle désigne plus largement un projet (...), une construction cohérente des différentes animations, (...) l'inscription de ces activités dans une réflexion plus large, dans un véritable projet de service. L'action culturelle fait la synthèse entre des animations qui sont de l'ordre de la pratique, et la médiation, qui est plutôt une conception du rôle des bibliothécaires dans la relation entre publics et bibliothèque.

(...) L'expression « action culturelle » contient donc dans sa signification l'idée de cohérence, l'idée d'un projet argumenté, qui engage la bibliothèque dans son ensemble. »

La médiation serait alors le positionnement du bibliothécaire dans la relation entre publics et collections, l'animation l'évènement réalisé avec le public et l'action culturelle le projet global et réfléchi.

b) Les enjeux de l'action culturelle en bibliothèque

Parmi les premiers objectifs de l'action culturelle en bibliothèque, la valorisation des collections est particulièrement liée aux missions traditionnelles des bibliothèques, de constitution, conservation et mise à disposition de collections documentaires. Des expositions ou des animations (de type lecture à voix haute, atelier d'écriture, club lecture, rencontre avec des auteurs, etc.) permettent d'introduire une dimension vivante et spectaculaire à la bibliothèque, qui peut dans l'esprit de certains renvoyer l'image d'un temple silencieux de la culture, et ainsi attirer du public. La bibliothèque peut ainsi remplir une fonction de médiation entre ses collections et le public, donner du sens aux contenus par l'oralité et la mise en scène, et ne

pas se limiter à une mission de conservation de documents uniquement accessibles à une certaine élite de savants.

Attirer de nouveaux publics est un enjeu essentiel des bibliothèques, qui fut et est toujours d'actualité. Différentes formes d'action culturelle sont ainsi mises en place dans les bibliothèques pour attirer différents types de publics : l'intérêt actuel et marqué pour les publics au sein des bibliothèques les poussent à affiner leur connaissance de la diversité des publics, leurs caractéristiques, leurs besoins et leurs attentes spécifiques, afin d'adapter leurs actions en conséquence. Attirer les publics est tout autant un enjeu existentiel pour les bibliothèques (sans lecteurs ou plutôt usagers, quel serait leur raison d'être ?), qu'un enjeu politique pour les tutelles. En effet, la bibliothèque occupe une place particulière au sein des structures culturelles, échappant jusqu'à un certain point à une finalité marchande, mais les collectivités territoriales dont elles dépendent ont tout un territoire, nombreux services et un budget important à gérer : les bibliothèques sont invitées à justifier les moyens qui leur sont alloués, de légitimer leurs activités, notamment par des chiffres de fréquentation de la structure.

Parmi les publics visés par les bibliothèques, les enfants restent le public majoritaire dans les bibliothèques, et dans une certaine mesure, le plus accessible (les partenariats très nombreux entre les bibliothèques et les structures de petite enfance et écoles apportent aux bibliothèques des publics réguliers et déjà constitués, qu'on pourrait qualifier de « captifs »). L'histoire de la lecture publique en France est étroitement liée au jeune public, de la création des premières bibliothèques pour enfants dans les années 1920 à la tutelle du Ministère de l'Education nationale jusqu'en 1975. La dimension pédagogique de la bibliothèque est encore présente aujourd'hui, malgré le changement de ministère de tutelle : les établissements éducatifs sont les premiers partenaires des bibliothèques.

Les animations en bibliothèque ont donc d'abord été pensées pour les enfants. Les comptines, les jeux et les séances de lecture à voix haute de contes sont ainsi un moyen pour les enfants de découvrir le livre et la lecture dans un cadre ludique et stimulant pour les sens et l'imagination. La parole n'est pas dissociée du texte, bien au contraire : durant l'Antiquité, la lecture ne se faisait qu'à voix haute, les populations européennes (et au-delà de l'Europe) ont conservées des traditions orales, et l'apprentissage de la lecture passe par une phase orale pour faire le lien entre le mot parlé et le mot écrit. Non seulement les animations pour enfants prolongent l'apprentissage de la lecture, mais elles permettent de faire de la bibliothèque un lieu accueillant et vivant pour les enfants, un lieu familial. Elles sont également une occasion

de socialisation et de responsabilisation pour les enfants, qui se retrouvent dans un lieu de service public accueillant des gens de tout âge⁵⁸.

L'action culturelle à destination des enfants répond à plusieurs missions des bibliothèques selon le Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique de 1994 : « : créer et renforcer l'habitude de la lecture chez l'enfant dès son plus jeune âge », « stimuler l'imagination et la créativité des enfants et des jeunes » et « soutenir la tradition orale ».⁵⁹

Les adolescents sont rattachés au public jeune, mais constituent de plus en plus pour les bibliothèques un public à part et un défi. Il est souvent évoqué le désintérêt des adolescents pour les livres et leur désertion de la bibliothèque une fois passé un certain âge. Cependant, plusieurs études nuancent ces constats : certes, les adolescents ne fréquentent pas autant la bibliothèque que les enfants, mais ils la fréquentent depuis l'enfance et ne sont pas intimidés par le lieu, et leurs pratiques de lecture changent (ils lisent des contenus différents, de taille différente et sur des supports différents du livre). L'action culturelle peut être un moyen de renouer avec les jeunes, dont l'âge en fait un public avec de nombreux enjeux liés aux bibliothèques. Tout d'abord, en tant que lieu ouvert d'information et de savoir, les bibliothèques jouent un rôle important pour l'égalité des chances de réussite académique. Elles offrent également un espace libre de construction de soi par des lectures personnelles et non scolaires. Étendre le rapport au livre et à la lecture des adolescents en dehors du cadre contraignant de l'école est l'un des axes à explorer par l'action culturelle en bibliothèque, pour leur faire explorer une diversité de contenus (d'autres genres, époques, pays, façons de lire, etc.) et favoriser l'échange et le débat. Enfin, les adolescents consomment beaucoup de contenus numériques et sont très actifs sur les réseaux sociaux numériques : les missions de littératie informationnelle et d'éducation aux médias, à l'image et aux outils numériques sont essentielles pour eux, afin d'encourager des pratiques numériques saines, où les outils numériques deviennent des supports pédagogiques et créatifs.

Plus largement, l'action culturelle constitue un moyen d'attirer tout public éloigné de la culture et de la lecture. Cet éloignement peut être par simple indifférence, appréhension, ignorance : on retrouve dans ces publics des SDF, chômeurs, des personnes en situation d'illettrisme, des primo-arrivants, mais aussi des jeunes, etc. Les actions hors les murs, les animations, les visites animées de la bibliothèque (par exemple, théâtralisées ou sous forme de jeu de piste)

⁵⁸ Huchet, B. et Payen, E., *L'action culturelle en bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

⁵⁹ UNESCO, *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique* [en ligne], 1994. Disponible sur : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_fre (consulté le 14 août 2021).

permettent de démystifier les livres, la lecture et la bibliothèque, de faire découvrir un lieu et des collections à l'opposé des idées reçues.⁶⁰

Les publics éloignés peuvent généralement se déplacer à la bibliothèque mais choisissent de ne pas le faire pour différentes raisons. Les publics empêchés sont quant à eux définis par le fait que le déplacement à la bibliothèque ou l'accès aux collections est pour eux compliqué voire impossible : les personnes âgées invalides, les personnes handicapées physiques et mentales, les personnes hospitalisées, ainsi que les personnes en situation de détention judiciaire. La circulaire Gattégno de 1985 encourageait déjà la prise en compte de ces publics spécifiques, et les missions, et le principe de l'accès à la culture pour tous est affirmé à la fois dans le Manifeste de l'UNESCO sur les bibliothèques publiques et dans la Préambule de la Constitution de 1946⁶¹ :

« Les services [que la bibliothèque publique] assure sont (...) accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de condition sociale. Des prestations et des équipements spéciaux doivent y être prévus à l'intention de ceux qui ne peuvent, pour une raison ou une autre, utiliser les services et le matériel normalement fournis, par exemple les minorités linguistiques, les handicapés, les personnes hospitalisées ou incarcérées. »

« La Nation garantit l'égal accès de l'enfant et de l'adulte à l'instruction, à la formation professionnelle et à la culture. »

La constitution de services et collections adaptées aux publics empêchés n'est pas aisée. En effet, ces publics sont rassemblés sous ce terme commun mais sont très différents en termes de besoins et d'attentes : les coûts peuvent donc se multiplier pour des catégories de publics peu nombreuses, et l'attention portée à ces publics pourrait être disproportionnée considérant leur nombre par rapport au grand public. Cependant, la prise en compte de ces publics, en particulier dans la politique d'action culturelle, peut bénéficier à l'ensemble des usagers et à la bibliothèque elle-même. Ainsi, les initiatives d'action culturelle à destination de publics spécifiques peuvent s'adresser à un public élargi, pour qui l'initiative est alors innovante et bienvenue (par exemple, des expositions tactiles ou des spectacles en langue des signes), et permettre une rencontre entre grand public et publics empêchés. De plus, les animations culturelles pour des publics spécifiques font très souvent l'objet de partenariats avec des institutions et associations, réduisant les coûts et renforçant l'inscription de la bibliothèque dans un réseau de structures locales. Le nombre croissant de personnes âgées, détenues ou

⁶⁰ Huchet, B. et Payen, E., L'action culturelle en bibliothèque, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

⁶¹ Le Préambule de la Constitution de la Ve République du 4 octobre 1958 renvoie à ce texte ainsi qu'à la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789.

hospitalisées rend ce public de plus en plus présent dans les politiques locales. Les initiatives des bibliothèques à destination de ces publics constituent des actions de promotion intéressantes pour les tutelles.

L'action culturelle, par sa dimension événementielle et quelque fois spectaculaire, est un outil essentiel de visibilité de la bibliothèque auprès des lecteurs, mais également auprès des tutelles, qui peuvent souvent ignorer les activités et missions des bibliothèques. La visibilité de la structure peut dépendre de sa politique d'action culturelle : les collections d'une bibliothèque à une autre sont aujourd'hui très similaires et l'identité de la structure doit se situer sur un autre plan⁶². Pour ces mêmes tutelles, l'action culturelle représente également une publicité bienvenue, en termes de satisfaction des électeurs et d'attractivité du territoire.⁶³

Il est compliqué de mener une politique d'action culturelle sans établir de partenariats avec des acteurs locaux, qu'ils soient sociaux, éducatifs, culturels, économiques, etc. Ils sont nécessaires pour mutualiser les publics, les moyens, la communication et l'expertise. Ils permettent ainsi à la bibliothèque de s'insérer dans le tissu territorial et de contribuer à la vie culturelle locale. L'action culturelle s'inscrit donc dans une démarche de transversalité dans le territoire.

Le Manifeste de l'UNESCO sur les bibliothèques publiques énonce aussi dans les missions des bibliothèques le fait de « contribuer à faire connaître le patrimoine culturel et apprécier les arts, le progrès scientifique et l'innovation ». La politique d'action culturelle de certaines bibliothèques peut se limiter à des actions en lien avec le livre, la lecture, la musique et l'image pour faire le lien avec les collections, mais elle peut également s'ouvrir à des sujets divers : la science, la technique, l'actualité, les bibliothèques étant non seulement des lieux de culture, mais aussi de savoir et d'information. La bibliothèque est également de plus en plus désignée comme un acteur important de la lutte contre la désinformation et, par conséquent, devient un lieu de débat démocratique sur les sujets d'actualité.

Enfin, l'action culturelle est un moyen pour les bibliothèques de soutenir la création artistique sous toutes ses formes, que ce soit en conviant une diversité d'artistes locaux et étrangers ou en encourageant la création et l'expression des usagers (ateliers, expositions participatives, concours, etc.). Le Manifeste de l'UNESCO évoque ainsi parmi les missions des bibliothèques : « favoriser l'épanouissement créatif de la personnalité », « donner accès aux

⁶² Huchet, B. et Payen, E., L'action culturelle en bibliothèque, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

⁶³ TOM, G., Politiques culturelles départementales et action culturelle des BDP, Mémoire d'étude (Diplôme de conservateur des bibliothèques), Sous la direction de Dominique Lahary, Villeurbanne, ENSSIB, 2008.

expressions culturelles de tous les arts du spectacle » et « encourager le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle ».

c) Les obstacles de l'action culturelle en bibliothèque

A l'origine, l'action culturelle a suscité de nombreux débats dans le monde professionnel des bibliothèques. La question principale est pour un temps : est-ce que l'action culturelle fait partie des missions des bibliothèques et surtout des bibliothécaires ?

Dans les années 1960 à 1980, les animations en bibliothèque étaient le fait de quelques bibliothécaires militants, et la frontière était brouillée avec les animations ayant lieu dans des structures socio-culturelles comme les MJC. Cette tendance existe encore dans certaines petites structures, souvent gérées par des équipes de bénévoles.

Durant longtemps, l'action culturelle était pratiquée de façon amateur, et chaque structure et bibliothécaire ou bénévoles développaient ses propres pratiques. Cette situation s'explique par l'absence de texte officiel formalisant les missions des bibliothèques et la définition floue des concepts. L'action culturelle en bibliothèque est théorisée tardivement et d'abord dans une logique de comparaison avec d'autres secteurs culturels.⁶⁴

Certains professionnels considèrent ainsi que l'animation est au cœur du métier de bibliothécaire, car elle dépend d'une relation avec les publics et nécessite une connaissance des collections qu'elle est censée valoriser. De plus, certains bibliothécaires se plaisent beaucoup dans cette mission : cela signifie que l'action culturelle constitue longtemps et encore aujourd'hui dans plusieurs structures une spécialisation, où un membre de l'équipe s'en charge seul, parce qu'il est disposé à le faire ou passionné. Le reste de l'équipe peut ainsi même ne jamais être formé.

D'autres professionnels considèrent que l'animation ne relève pas directement de leurs missions, et que certains acteurs extérieurs comme des animateurs ou des médiateurs sont mieux placés et formés à cela. L'action culturelle est ainsi perçue comme une activité secondaire par rapport aux collections.

Cette deuxième position est appuyée un état des faits des obstacles de l'action culturelle en bibliothèque, en termes de formation et de moyens.

⁶⁴ *Ibid.*

Comme évoqué précédemment, la majorité des bibliothécaires pratiquant l'action culturelle dans les années 1960 à 1980 l'ont fait sans formation aucune, et beaucoup de bibliothécaires et surtout bénévoles le font encore aujourd'hui. Certains professionnels ont pu acquérir avec le temps et l'expérience une aisance dans l'exercice et des techniques sérieuses. L'action culturelle reste aujourd'hui marginale et facultative dans les cursus de formation initiale, la formation continue permettant tout de même de compléter certaines lacunes. En outre, même formés, les bibliothécaires ne sont pas des experts, soit de sujets très pointus (par exemple, des actions de médiation scientifique), de techniques particulières (par exemple, des ateliers de calligraphie), ou de publics spécifiques (publics handicapé ou détenus).

Le manque de moyens et de temps est souvent l'argument de bibliothèques pour faire appel à des professionnels extérieurs pour mener les animations. L'action culturelle étant souvent considérée comme une activité marginale, elle est régulièrement la première victime de coupes budgétaires. Près de la moitié des bibliothèques de l'échantillon ont un budget annuel d'action culturelle inférieur à 30 000 €⁶⁵, sachant que pour certaines le budget est joint pour la communication et l'action culturelle, pour d'autres il est commun à plusieurs services de la collectivité. Certaines structures compensent leur manque de moyens par les subventions de l'Etat, de la DRAC, les conventions avec le ministère de l'Education nationale. La nécessité d'aménager la charge de travail d'un ou de plusieurs membres du personnel pour préparer et mener des animations constitue également un obstacle pour certaines structures.

Enfin, même lorsque la bibliothèque a les moyens et l'équipe est formée à l'animation, se pose alors la question de la limite : les bibliothèques peuvent-elles et doivent-elles créer leurs expositions de A à Z, produire des supports d'animation ? Certaines grandes bibliothèques le font de façon occasionnelle, mais cet investissement conséquent est-il bien raisonnable et nécessaire lorsqu'il existe des acteurs dont c'est l'activité principale de créer des expositions et autres supports d'animation, et d'autres chargés de mener les actions de médiation et formés sur les techniques d'animation avec tout type de public ?

Les situations sont très différentes d'une bibliothèque à l'autre, notamment à cause de la façon dont les tutelles perçoivent l'action culturelle en bibliothèque et encouragent ou non ces pratiques. Le manque de texte officiel et la confusion entourant les concepts sont d'autant plus handicapants/ont un impact d'autant plus grand : c'est en fonction de leur compréhension de l'activité et des missions de la bibliothèque que la tutelle peut déterminer un budget et recruter du personnel.

⁶⁵ Ces chiffres sont issus d'une enquête menée auprès de 70 bibliothèques par Delphine Côme en 2004 pour la préparation de son mémoire d'étude du diplôme de conservateur de bibliothèque (*La Médiation culturelle en bibliothèque aujourd'hui : légitimité, missions et perspectives*)

Les bibliothèques sont pourtant majoritairement identifiées aujourd'hui par les usagers et les tutelles comme des acteurs de la vie culturelle locale, mais cela ne se transcrit pas toujours en actes, accusant un décalage entre le discours politique et les réels moyens alloués.

La formalisation de la politique d'action culturelle permet d'encadrer à la fois les objectifs et les pratiques au sein des équipes, et les attentes possibles et les moyens nécessaires auprès de la tutelle. La charte d'action culturelle de l'établissement doit faire référence à la politique globale de l'établissement voire du territoire pour se placer dans un projet global et légitime. Formaliser la politique d'action culturelle est aussi l'occasion de déterminer le périmètre de la bibliothèque, notamment auprès de la tutelle : les actions à destination de publics handicapés, jeunes, et en général éloignés de la culture ou empêchés ne font pas pour autant des bibliothécaires des travailleurs sociaux, des soignants, des enseignants, et il est important de ne pas trop empiéter sur les missions d'autres acteurs, mais plutôt de favoriser les actions transversales. Les enjeux de ces acteurs ne sont pas complètement étrangers aux bibliothèques, mais ces dernières ont leurs propres enjeux et expertise, et la tutelle ne doit pas chercher à remplacer certains services par la bibliothèque.

d) Le rôle de la bibliothèque départementale dans la politique d'action culturelle des bibliothèques

Le département n'est pas le principal acteur de la politique culturelle, l'Etat conserve un grand nombre de compétences dans ce secteur. Les départements ont la charge des archives départementales, du schéma départemental de développement des enseignements artistiques dans les domaines de la danse, la musique et l'art dramatique, ainsi que de certains monuments classés, musées et centres culturels, en addition aux bibliothèques départementales depuis 1986. Ils peuvent également soutenir des festivals et autres événements culturels sur leur territoire.⁶⁶

La décentralisation a renforcé le rôle des collectivités territoriales dans la vie quotidienne des habitants et le développement de politiques culturelles à différentes échelles territoriales. Une politique culturelle suppose la construction d'un projet cohérent et transversal à l'échelle du département qui aille au-delà de l'addition de ces services. Cette politique culturelle départementale représente d'une certaine manière l'identité du territoire, constitue un outil de promotion et de visibilité de l'action du département auprès des habitants et d'attractivité du

⁶⁶ TOM, G., *Politiques culturelles départementales et action culturelle des BDP*, Mémoire d'étude (Diplôme de conservateur des bibliothèques), Sous la direction de Dominique Lahary, Villeurbanne, ENSSIB, 2008.

territoire pour le reste de la France et l'étranger.⁶⁷ Par exemple, parmi les compétences mises en avant par la Collectivité européenne d'Alsace, on trouve le bilinguisme, la coopération transfrontalière ainsi que la préservation et la valorisation du patrimoine alsacien : certains événements culturels sont ainsi organisés en coopération avec des acteurs culturels allemands ou suisses.

La politique culturelle départementale étant le reflet de la volonté politique et du territoire et ses spécificités, on constate une forte hétérogénéité parmi les bibliothèques départementales : leur ancienneté, leur champ d'action déterminé aussi par la présence ou l'absence d'autres acteurs culturels sur le territoire, la définition de leurs missions en fonction des besoins spécifiques de la population, etc.⁶⁸

Concernant l'animation en bibliothèque, la responsabilité des bibliothèques départementales de prêt dans le développement de cette activité dans les bibliothèques de leur territoire est affirmée dans la circulaire du 17 juillet 1978, dite circulaire Grohens du nom du Directeur du Livre de l'époque :

« Il importe néanmoins que les bibliothèques centrales de prêt réussissent à toucher de nouveaux lecteurs adultes grâce à la diversité de leurs modes d'action, à la publicité et à l'animation. (...) »

Par ailleurs, c'est dans ces locaux que les lecteurs peuvent se rencontrer, discuter des livres empruntés et participer à des activités d'animation telles que les expositions, les présentations de livres, les "veillées-lecture", etc. (...)

Beaucoup de bibliothèques centrales de prêt ont développé l'animation autour du livre sous toutes ses formes : insertion de critiques dans les livres, catalogues, listes par thèmes, guides du lecteur, bulletin de liaison, expositions itinérantes, clubs de lecture, présence du bibliobus dans les foires et manifestations de la vie locale. Ces actions seront poursuivies dans le cadre d'une politique d'ensemble de la bibliothèque.

Les actions d'animation menées sur le terrain sont obligatoirement en nombre limité. Elles peuvent cependant trouver un appui auprès d'un animateur local ou d'un groupement d'usagers ou d'une association.

Pour mieux atteindre le public, pour que le livre pénètre partout au moment favorable dans la vie de tous les jours, les bibliothèques centrales de prêt doivent, comme beaucoup le font déjà,

⁶⁷ *Ibid.*

⁶⁸ *Ibid.*

tenir compte des activités des institutions et associations culturelles, d'éducation permanente et de promotion sociale et engager avec elles des actions en commun.

A cet égard, les associations d'amis de la BCP sont loin de toujours remplir le rôle qu'elles pourraient jouer auprès de la bibliothèque. Elles devraient permettre de créer un lien étroit avec tous ceux qui, à des titres divers, assument dans le département des responsabilités sur le plan culturel, avec les dépositaires et avec les lecteurs eux-mêmes. Elles devraient également contribuer à prolonger l'action de la BCP au-delà du simple dépôt ou du prêt en créant une véritable animation autour du livre. »⁶⁹

L'implication des bibliothèques départementales dans le développement de l'action culturelle dans les bibliothèques du réseau prend ainsi des formes très variées en fonction des spécificités locales et orientations politiques. Les bibliothèques départementales doivent aussi s'adapter à la grande hétérogénéité des équipements de lecture publique sur le plan des moyens, des personnels, de l'expertise, etc. Comme expliqué dans la partie précédente, la capacité des bibliothèques de construire une véritable politique d'action culturelle dépend d'une structure à une autre suivant sa taille, son budget et la position de sa tutelle.

Les petites bibliothèques, quelques fois gérées uniquement par des bénévoles, sont les plus en difficulté face à cette question. Dans les petites communes, la bibliothèque est souvent le seul équipement culturel, et les élus et habitants attendent beaucoup d'elle en matière de vie culturelle locale. Les bibliothèques départementales jouent ainsi un rôle essentiel de soutien pour ces structures rurales.

Tout d'abord, les bibliothèques départementales peuvent former les équipes de bibliothèques, salariés ou bénévoles, sur les principes de base de la gestion de bibliothèque mais également sur des sujets plus précis comme l'action culturelle. La formation à l'action culturelle se révèle importante face à la tendance de certaines petites bibliothèques à une logique cumulative d'animations, sans liens entre elles et sans réflexion sur la politique de l'établissement, les objectifs visés, et les attentes et besoins des publics. Par exemple, une exposition ne sert pas à décorer les murs de la bibliothèque, mais à valoriser une partie des collections de la bibliothèque ou à compléter un atelier, une conférence, ou un débat sur un sujet en particulier. La bibliothèque départementale peut donc au cours de ses sessions de formation rappeler les principes de base de l'action culturelle, donner des pistes pour formaliser sa politique d'action culturelle sous la forme d'une charte, et introduire des notions de budgétisation et d'aspects juridiques spécifiques à l'action culturelle.

⁶⁹ Ministère de la culture. Direction du livre. *Circulaire DL 6 n° 1705 du 17 juillet 1978* [en ligne], 1978. Disponible sur : <https://www.abd-asso.org/histoire-des-bdp/circulaire-dl-6-n-1705-du-17-juillet-1978/> (consulté le 07 août 2021)

En complément de la formation, la bibliothèque départementale accompagne au quotidien les bibliothèques du réseau pour les soutenir dans leur activité. Cette mission d'ingénierie culturelle prend progressivement de plus en plus d'importance dans l'activité des bibliothèques départementales, par rapport à leur mission traditionnelle de prêt de documents.

Les bibliothécaires départementaux sont amenés à conseiller les bibliothèques du réseau sur leur projet d'action culturelle, la rédaction de leur charte d'action culturelle, leur budget, les questions juridiques (par exemple, les droits de diffusion de documents audiovisuels pour des projections de films ou l'utilisation de musique lors d'animations), etc.

Un projet d'action culturelle se construit sur une connaissance des publics ciblés, qui peut s'acquérir par des enquêtes de publics. Les BD peuvent accompagner les bibliothèques du réseau dans leurs démarches d'enquête, souvent incluses dans une démarche plus générale d'évaluation des activités de la structure à partir d'indicateurs. L'évaluation permet à la fois d'obtenir des pistes pour les évolutions de la politique de l'établissement, notamment la politique d'action culturelle, et de renforcer la légitimité des missions de la bibliothèque et de l'utilisation des ressources auprès de la tutelle.

Les bibliothèques ont l'occasion d'être assistées dans leur communication, en recevant des conseils voire des formations pour mener leur propre communication (sur les réseaux sociaux notamment), et en bénéficiant des moyens de communication de la BD pour promouvoir leurs animations : par exemple, le site Calice68 de la BdA du Sud Alsace ainsi que le site de la BdA du Nord Alsace ont une fonction agenda avec tous les événements ayant lieu dans les bibliothèques alsaciennes. De même, la bibliothèque départementale Savoie-Biblio distribue aux bibliothèques des documents de communication (affiches) pour les animations menées avec leurs outils de médiation.

Dans certains cas, la bibliothèque départementale peut également soutenir financièrement les projets d'action culturelle de petites bibliothèques.

La BD peut aussi intervenir auprès des tutelles, des collectivités (notamment EPCI qui peuvent s'emparer d'une compétence culturelle) pour les guider dans cette même démarche de projet cohérent de politique culturelle globale à l'échelle de leur territoire, impliquant l'ensemble des acteurs culturels, voire sociaux, éducatifs et économiques, dans une approche transversale et de mutualisation des moyens.

Le rôle de tête de réseau de lecture publique des bibliothèques départementales les amène à encourager et accompagner les projets d'action culturelle en coopération entre plusieurs bibliothèques et collectivité, ainsi qu'avec d'autres acteurs territoriaux. La mutualisation des moyens bénéficie à tous, ainsi que le rayonnement supplémentaire sur le territoire. Pour la

bibliothèque départementale, cela signifie aussi que les bibliothèques fonctionnant en réseau peuvent progressivement se passer de ses services et gagner en autonomie. Enfin, cette position permet à la bibliothèque départementale d'avoir une vue d'ensemble des projets d'action culturelle dans les bibliothèques et ainsi de réguler l'offre à l'échelle du département, en favorisant une diversité de types d'actions, de thématiques abordées, et de publics visés.⁷⁰

Enfin, la bibliothèque départementale peut soutenir l'action culturelle dans les bibliothèques du réseau par le prêt d'outils de médiation (ou supports d'animation) et de matériel de scène (fonds de scène, projecteurs, haut-parleurs, etc.). Ces outils de médiation sont très divers : expositions, malles thématiques, kamishibai, raconte-tapis, etc. Ils sont en général accompagnés de fiches d'animation expliquant le déroulement de l'animation avec le public, et permet aux bibliothécaires et bénévoles avec ou sans formation de mener une animation « clé en main ». Les plans de formations de la bibliothèque départementale peuvent inclure une session sur l'utilisation de ces outils. Selon une étude menée auprès de 70 bibliothèques par Delphine Côme en 2004 pour son mémoire d'étude de conservateur de bibliothèque, 84% des bibliothèques interrogées ne conçoivent pas leurs propres expositions, par manque de ressources.

Les bibliothèques départementales participent ou organisent aussi des événements d'action culturelle, de type festivals ou prix littéraire à l'échelle du département. Par exemple, le principal événement de l'année pour la BdA est le festival de contes et art du récit Vos Oreilles Ont La Parole.

e) Les outils de médiation

Les outils de médiation (également appelés supports d'animation ou outils d'animation selon les départements) sont divers et l'offre peut être très différente selon les bibliothèques départementales.

Il n'y a pas besoin nécessairement d'outils de médiation pour mener des actions de médiation culturelle. Les bibliothèques peuvent faire appel à des acteurs extérieurs pour créer et mener les animations avec leurs propres outils et matériel. Ces acteurs extérieurs peuvent être associatifs et gratuits, des partenariats avec d'autres structures de service public locales, ou des prestataires professionnels payants (des conteurs, des musiciens, etc.). Si l'équipe de la bibliothèque décide de mener soi-même l'animation, elle peut opter pour une animation ne

⁷⁰ TOM, G., *Politiques culturelles départementales et action culturelle des BDP*, Mémoire d'étude (Diplôme de conservateur des bibliothèques), Sous la direction de Dominique Lahary, Villeurbanne, ENSSIB, 2008.

nécessitant pas d'outils ou de matériel particulier, ou à partir de matériel disponible (papier, stylos, peintures, etc.), comme des ateliers d'écriture, un jeu de piste à partir des collections, etc. Dans ce cas-là, cela signifie que les bibliothécaires ou les bénévoles soit ont pris le temps d'élaborer une animation en se renseignant en ligne par exemple, se préparant à l'avance, voire en se formant, ce qui demande un certain investissement de temps, soit ont utilisé les nombreuses fiches d'animation disponibles en ligne sur des sites de bibliothèques départementales ou d'autres sites et blogs professionnels.

Cependant, les outils de médiation prêtés par les bibliothèques départementales sont pensés pour apporter une plus-value à une animation en bibliothèque.

- Les kamishibai, raconte-tapis et contes en tissu complètent la simple lecture à voix haute d'une histoire : ils apportent une autre dimension au livre, un aspect vivant et théâtralisé à la lecture, et engagent le corps et les sens de l'enfant. Ils sont par conséquent très demandés par les institutrices dans le cadre de partenariats entre école et bibliothèque.



- Les outils liés au numérique peuvent contribuer à démystifier les technologies numériques pour certaines catégories de publics victimes d'illectronisme, répondant ainsi à la problématique de la fracture numérique dont les bibliothèques s'emparent actuellement. On peut donner l'exemple de l'exposition interactive sur le thème du polar, « Mais qui a refroidi Lemaure ? »⁷¹, permet aux usagers d'utiliser des tablettes numériques de façon ludique en menant l'enquête d'un panneau à l'autre de l'exposition. De son côté, le PopFab, mini-fablab⁷² portable, donne l'occasion aux

⁷¹ Cette exposition fait partie des outils du parc d'outils de médiation de la Bibliothèque d'Alsace, mais également de plusieurs autres bibliothèques départementales, dans l'Oise, la Touraine, le Loiret, le Vaucluse, le Morbihan, Savoie-Biblio, l'Ille-et-Vilaine, etc.

⁷² Contraction de laboratoire et fabrication, un fablab est un lieu ouvert au public et mettant à disposition toutes sortes d'outils, notamment numériques, pour fabriquer des objets : imprimantes et stylos 3D, découpeuse vinyle, etc.

usagers de créer et de s'initier à l'utilisation d'outils numériques innovants. Dans le cadre de sa candidature au label Bibliothèque Numérique de Référence, la Bibliothèque d'Alsace développe ainsi son offre d'outils numériques.

- Les expositions sont le mode d'animation le plus fréquemment utilisées par les bibliothèques et sont prêter par les bibliothèques départementales depuis leurs débuts⁷³. Elles permettent de mettre en valeur une thématique et de créer un lien vers les collections de la bibliothèque. Lorsqu'elles sont entièrement conçues par la bibliothèque, elle représente une charge de travail et un investissement en temps très important. Les bibliothèques départementales achètent en général les expositions à des prestataires extérieurs, mais font un travail de documentation complémentaire, en y associant une sélection de documents issue de leur fonds et une bibliographie, afin que les publics puissent poursuivre leur découverte du thème de l'exposition par les livres.
- Les malles thématiques permettent d'avoir une sélection importante d'ouvrages, documents multimédias, jeux de société et jeux vidéo sur un thème particulier mis en valeur, tandis que faire une telle sélection à partir des seuls fonds d'une bibliothèque de taille réduite s'avère souvent impossible (les petites bibliothèques vont pouvoir constituer une table thématique, mais pas mener un atelier à partir d'une vraie sélection documentaire).
- Les malles de jeux vidéo avec consoles permettent aux bibliothèques d'introduire ce 10ème art (le numérique) à leurs publics, d'attirer le jeune public et potentiellement de créer un lien vers ses autres collections. Peu de bibliothèques peuvent se permettre l'acquisition de jeux vidéo et de consoles.

⁷³ Huchet, B. et Payen, E., *L'action culturelle en bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

2) La démarche qualité

a) Définitions et histoire

La démarche qualité trouve ses racines dans le taylorisme à la fin du XIX^e siècle, qui cherche à augmenter le rendement et l'efficacité des entreprises en décomposant la chaîne de production en étapes et en cherchant à réaliser ces étapes de travail le plus efficacement et rapidement possible, à moindre coût. Les tâches sont standardisées afin de permettre une qualité constante des produits de l'entreprise.⁷⁴

La démarche qualité telle qu'on la connaît aujourd'hui a connu par plusieurs phases et théories. Le statisticien américain Walter A. Shewhart introduit dans les années 1920 l'utilisation des statistiques dans le contrôle de la qualité de la production de l'entreprise Western Electric Company. Les deux guerres mondiales constituent ensuite un contexte fertile pour la réflexion sur la qualité, avec la nécessité de produire rapidement, à moindre coût et en grande quantité des armes ou autres produits standardisés pour les soldats. William Edwards Deming, également statisticien, contribue ainsi à améliorer la production d'armes aux États-Unis pendant la Seconde Guerre mondiale, et joue un rôle majeur dans le développement industriel du Japon après la guerre en conseillant les grandes entreprises en management de la qualité. Dans les années 1970, Philip B. Crosby promeut le management de la qualité aux États-Unis (et en Europe), dont l'industrie est mise à mal par la concurrence des produits japonais, de meilleure qualité. L'ingénieur Joseph M. Juran est également considéré comme l'un des théoriciens du management de la qualité de la deuxième moitié du XX^e siècle : il introduit le facteur humain dans le management de la qualité (la résistance au changement et les conflits interpersonnels seraient les principaux freins à la qualité) et le principe d'amélioration continue.

⁷⁵

La majorité des travaux de ces théoriciens américains sont traduits et popularisés au Japon par l'ingénieur Kaoru Ishikawa, contribue notamment au concept de Total Quality Management, où la recherche de la qualité se retrouve dans tous les processus de travail (même dans les processus qui ne sont pas directement liés à la production) et tous les acteurs de l'entreprise participent à cette qualité dans le système global qu'est l'entreprise. Ce concept

⁷⁴ LAVALLÉE, S., *Le management de la qualité dans une bibliothèque publique : Analyse et proposition pour une démarche de type ISO 9001 appliquée à une bibliothèque de lecture publique.*, Mémoire d'étude (Diplôme de conservateur des bibliothèques), Sous la direction de Marie-France Peyrelong, Villeurbanne, ENSSIB, 2008.

⁷⁵ Wikipédia, *Management de la qualité*, dernière modification en 2021. Disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Management_de_la_qualit%C3%A9 (consulté le 17 août 2021)

domine le secteur industriel dans les années 1980 et 1990. En 1987, l'organisation internationale de normalisation commence à publier des normes de référence pour le management de la qualité : les normes ISO 9000⁷⁶ ont connu cinq versions pour le moment (1987, 1994, 2000, 2008 et 2015).

Au fur et à mesure du XX^e et XXI^e siècles, la démarche qualité a conquis le domaine de l'industrie, puis les entreprises commerciales, avant de dernièrement être introduite dans les administrations publiques.

Aujourd'hui, la démarche qualité ou système de management de la qualité désigne « une organisation et des processus permettant de maîtriser la qualité d'un produit [ou service] résultant de ses activités, afin de satisfaire l'ensemble de ses clients »⁷⁷. Selon la norme ISO 9000:2015, la qualité signifie « aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences », le client signifie « personne ou organisme qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme » et un processus signifie « ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté ». Une procédure est la « manière spécifiée de réaliser une activité ou un processus ».

L'organisme (entreprise, administration) est donc composé d'une multitude de processus liés les uns aux autres et participant à la qualité de produit ou service à destination de clients à satisfaire. Ainsi, toutes les activités de l'organisme constituent des processus : la production, la communication, le management des ressources humaines, etc. La gestion des processus désigne cette décomposition de l'activité d'un organisme, afin d'obtenir une description précise du fonctionnement de l'entreprise, avec la répartition des acteurs par tâche et les interactions entre ces acteurs d'une part et entre ces tâches d'autre part. L'application d'une gestion des processus suppose l'identification des processus et interactions, puis leur pilotage et management. L'évaluation régulière des performances de l'organisme participe à une

⁷⁶ ISO 9000 définit les principes essentiels et le vocabulaire du management de la qualité, ISO 9001 définit les exigences pour les entreprises souhaitant appliquer le management de la qualité, et ISO 9004 définit les lignes directrices pour l'amélioration des performances.

⁷⁷ LAVALLÉE, S., *Le management de la qualité dans une bibliothèque publique : Analyse et proposition pour une démarche de type ISO 9001 appliquée à une bibliothèque de lecture publique.*, Mémoire d'étude (Diplôme de conservateur des bibliothèques), Sous la direction de Marie-France Peyrelong, Villeurbanne, ENSSIB, 2008.

démarche d'amélioration continue, permettant à l'organisme de sans cesse s'adapter aux évolutions de son environnement et aux exigences de ses clients.⁷⁸

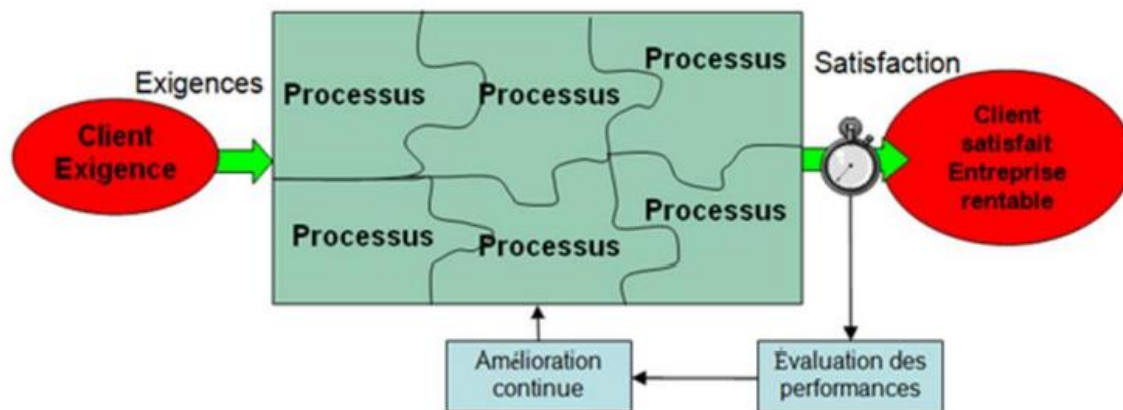
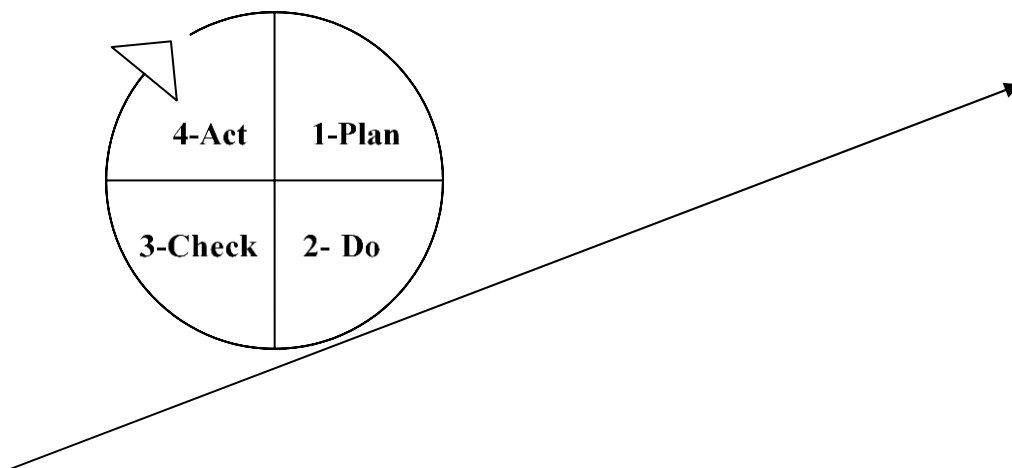


Schéma du fonctionnement de l'organisme selon la démarche qualité

Il est important de noter que l'approche clients considère aujourd'hui que les clients à satisfaire sont autant des clients externes (les destinataires du service ou produit de l'organisme) que des clients internes (les équipes de l'organisme et les tutelles). Une démarche qualité ne signifie donc pas sacrifier le bien-être de ses employés au profit de la satisfaction des clients, mais au contraire impliquer l'ensemble des équipes dans un projet commun et prendre leurs avis et satisfaction en compte.

La démarche qualité est souvent schématisée sous la forme de la Roue de Deming. En réalité inventée par Walter A. Shewhart, elle est popularisée au Japon par Dewing et demeure souvent nommée après lui. Elle représente par l'acronyme PDCA la marche à suivre pour permettre une amélioration permanente des performances : « Plan, Do, Check, Act », c'est-à-dire planifier l'activité, la réaliser, vérifier et évaluer la réalisation afin de repérer de potentiels dysfonctionnements et pistes d'amélioration, et enfin réagir en fonction de cette évaluation pour améliorer le processus.

⁷⁸ BOURREE, F., *Processus & approche processus* [en ligne], 2018. Disponible sur : http://qualite-en-recherche.cnrs.fr/IMG/pdf/ANF_PRO-QUAL_PROCESSUS_FB.pdf (consulté le 17 août 2021)



Roue de Deming ou schéma PDCA de la démarche qualité

L'introduction de la démarche qualité dans un organisme commence en général par un état des lieux des processus ou tâches, acteurs, et interactions existants, afin de comprendre le fonctionnement de l'organisme et identifier dysfonctionnements et pistes d'amélioration. Cet état des lieux permet de déterminer les objectifs et indicateurs de performance, et de modéliser des processus efficaces, efficaces et simples.

Les avantages de l'application d'une démarche qualité dans un organisme sont multiples. Elle offre tout d'abord une vision globale de l'organisme en tant que système, son fonctionnement et l'ensemble des acteurs. Cette vision d'ensemble permet de repérer les processus les plus performants et ceux qui nécessitent d'être ajustés. Elle contribue à optimiser les flux et rationaliser les coûts. Du point de vue du personnel, ce dernier peut davantage s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme être partie prenante dans la réflexion sur l'amélioration des performances, et mieux communiquer au sein de l'organisme grâce à l'approche transversale.

b) La démarche qualité en bibliothèque

Les services publics ont commencé à adopter la démarche qualité dans les années 1990. Dans un contexte de difficultés économiques croissantes, les pouvoirs publics cherchent à optimiser et rationaliser l'utilisation des ressources publiques. La loi organique relative aux lois de finances de 2001 répond notamment entre autres à un objectif de performance des services de l'Etat.

L'une des particularités du service public dans l'application de la démarche qualité est les clients à satisfaire : non seulement le service doit satisfaire les personnes à qui il est destiné, mais également les contribuables, dont l'argent finance le service, l'ensemble de la société

censée bénéficier plus ou moins directement de l'action du service publique pour l'intérêt général, et les tutelles politiques et administratives du service.

L'introduction de la démarche qualité dans les services publics et en particulier dans les services culturels comme les bibliothèques rencontre un certain nombre de critiques et craintes. Elle est d'ailleurs encore plutôt récente dans les bibliothèques : les premières bibliothèques à expérimenter le management de la qualité sont les bibliothèques universitaires ou à portée nationale, et les bibliothèques de pays anglo-saxons ou asiatiques.

L'une des craintes exprimées renvoie par exemple à l'idée que l'approche client de la démarche qualité serait incompatible avec le principe d'intérêt général du service public. L'approche client suppose de connaître les exigences des clients et de chercher à les satisfaire : cette personnalisation de l'offre ne serait-elle préjudiciable à l'égalité de service pour tous les citoyens, en dépensant plus de ressources pour certains clients minoritaires ? Il apparaît toutefois que ces deux concepts ne sont pas opposés : la connaissance des publics et leurs exigences, dans leur pluralité et diversité, à l'aide d'outils de type enquêtes de publics, permettrait au contraire de cibler les activités à développer et d'ouvrir le dialogue avec les clients.

Les spécificités du métier de bibliothécaire en France amènent également certains professionnels à souligner l'existence d'une tension entre logique de l'offre et logique de la demande. En effet, la tradition française du bibliothécaire prescripteur de « bonnes lectures » a depuis laissé place à un profil de bibliothécaire médiateur qui, face à la baisse des inscriptions et des emprunts depuis les années 1970, conjugue dans son activité la prise en compte des demandes des lecteurs et sa propre expertise pour proposer des collections diversifiées. Une approche client signifierait pour certains abandonner cette valeur ajoutée de leur métier, en se limitant à répondre à des demandes de lecteurs. Cependant, l'approche client promue dans la démarche qualité n'est jamais exclusive, et la satisfaction des « clients » recouvre aussi les bibliothécaires, qui sont invités à considérer les demandes des publics comme l'un des facteurs de construction d'une politique documentaire.

Enfin, certaines critiques sont dues à une méconnaissance de la démarche qualité. L'objectif d'optimisation des ressources sur la base d'une évaluation régulière des performances évoquerait restrictions budgétaires, réduction d'effectifs et contrôle excessif du travail. Or, la conception actuelle de la démarche qualité cherche à autonomiser les acteurs des processus et repose sur une vision plus transversale que hiérarchique de l'organisation du travail. Les bibliothèques ne sont pas un service marchand, elles ne peuvent donc pas être évaluées selon les mêmes indicateurs que d'autres organismes : certains indicateurs mesurables existent toutefois (les chiffres de fréquentation, les taux de rotation des collections, les acquisitions,

etc.), et toutes les activités ne sont pas et n'ont pas à être quantifiables (par exemple, les relations avec les usagers, l'impact des bibliothèques sur l'échec scolaire, la promotion de la culture, etc.).

D'un autre côté, le management de la qualité apporte certains bénéfices spécifiques aux bibliothèques. Tout d'abord, l'absence de textes officiels et contraignants constituant un cadre légal pour les activités des bibliothèques complexifie le travail des professionnels : Bertrand Calenge souligne par exemple dans *Conduire une politique documentaire* les demandes fréquentes de formalisation des politiques documentaires de la part des bibliothécaires. Un certain nombre d'activités des bibliothécaires est pratiqué de façon intuitive durant longtemps, comme l'animation culturelle mentionnée précédemment. Parmi les réponses à l'enquête expérience utilisateur du processus de prêt des outils de médiation réalisée durant mon stage, plusieurs personnes interrogées, bénévoles et bibliothécaires professionnelles, ne sont pas à l'aise pour conduire des animations auprès du public sans l'appui d'une fiche animation détaillant le déroulement de l'animation.

La formalisation de l'activité par modélisation des processus apporterait non seulement un cadre de travail pour les équipes, mais permettrait également de formaliser le projet de l'établissement, outil de plus en plus nécessaire pour rendre compte de l'utilisation des ressources publiques auprès des tutelles et des contribuables. En outre, l'élaboration de la politique qualité de l'établissement est l'occasion de déterminer un projet commun avec les équipes et la tutelle, renforçant l'implication de l'ensemble des acteurs dans les objectifs de la bibliothèque et de la collectivité.

c) La démarche qualité en bibliothèque départementale

L'application d'une véritable démarche qualité dans des bibliothèques municipales demeure marginale, mais l'adoption de cette démarche peut passer par les bibliothèques départementales en tant que tête de réseau. C'est notamment la démarche de la Bibliothèque d'Alsace, par exemple pour une démarche qualité appliquée à l'accueil des publics : les relais ouverts aux publics de la BdA effectuent les mêmes activités que des bibliothèques municipales, et peuvent tester et évaluer certains processus d'accueil avant de les introduire aux bibliothèques du réseau.

La démarche qualité semble pertinente pour les bibliothèques départementales et en particulier pour la BdA : il s'agit d'une très grande structure (issue de la convergence de deux bibliothèques départementales), avec plus de 90 agents, un budget conséquent, et ayant la responsabilité d'un réseau de presque 300 équipements de lecture publique. La démarche

qualité permet d'augmenter les performances de la structure et optimiser les ressources financières, matérielles et humaines.

La taille de la BdA et de ses effectifs implique de garantir une certaine continuité dans la qualité du service malgré des inévitables mouvements de personnel : la modélisation des processus permet à de nouveaux agents de déterminer avec précision leurs tâches, les interactions avec d'autres agents et processus et le périmètre de leur activité, et de maintenir la qualité de service malgré le changement d'acteur.

L'efficacité des processus de la BdA concerne un grand nombre d'acteurs : d'abord les bibliothèques du réseau qui bénéficient des services de la BdA, mais aussi plus indirectement, les usagers de ces bibliothèques, les partenaires locaux de la BdA et des bibliothèques du réseau, la BdA et la Collectivité européenne d'Alsace en termes d'image, et enfin l'équipe de la BdA, pour qui un service performant peut réduire le stress et les conflits dans leur activité.

Le contexte de la convergence des bibliothèques départementales en 2021 ajoute un enjeu à la démarche qualité : les pratiques et processus des deux anciennes structures sont dans certains cas à harmoniser. Cela suppose un état des lieux de l'ensemble des processus et une réflexion sur la performance de ces processus à l'échelle du nouveau territoire. Les processus étant liés et corrélés entre eux, cette réflexion ne peut qu'être globale. Faire un état des lieux d'un processus dans une démarche qualité suppose de prendre du recul vis-à-vis de l'organisme afin d'adopter un point de vue le plus objectif possible : ma position de stagiaire pour effectuer l'état des lieux des processus de prêt des outils de médiation offre ainsi une position externe, permettant de repérer incohérences ou répétitions dans les processus. Pour les équipes, l'harmonisation des processus signifie des changements d'habitudes à adopter et peut faire l'objet de certaines résistances. Le rôle du service appui au pilotage, performance et qualité est donc d'autant plus essentiel durant cette période de transition.

A terme, la BdA souhaite tendre vers une plus grande autonomie des équipes, avec des processus fonctionnant en transversalité dans la structure et modélisés de façon suffisamment claire pour que les agents n'aient pas besoin d'un encadrement constant dans leur activité.

d) La démarche qualité appliquée au prêt des outils de médiation

La direction de la BdA exprime la volonté de rapprocher les outils de médiation du circuit du document, en tant que contenus prêtés aux bibliothèques du réseau en lien avec les collections, et de ne pas spécialiser les activités de la structure. La démarche qualité permet ainsi de modéliser les similitudes et liens entre les processus de prêt et circulation des

documents et de prêt et circulation des outils de médiation, et de déterminer les spécificités des outils de médiation.

Au sein de la BdA, les outils de médiation ne peuvent pas être empruntés comme n'importe quel document sur le portail en ligne : leurs tailles variées et quelque fois imposantes, et leur montage parfois technique demandent un mode d'acheminement particulier et adapté à l'outil. Ainsi, certains outils comme les kamishibaï et contes en tissu circulent dans les navettes de la BdA comme les documents, mais d'autres nécessitent d'être récupérés par les bibliothèques sur l'un des sites de la BdA ou d'être livrés séparément. La réservation des outils de médiation doit donc passer par une étape de validation des dates de prêt demandées (en fonction des plannings des circuits de navette) et du mode de transport par un agent familier avec les spécificités des outils. Cette étape complique le processus de prêt des outils de médiation par rapport à celui des documents, mais est pour le moment inévitable. Jusqu'à présent, les agents chargés de valider ces paramètres pouvaient échanger par téléphone ou mail avec les bibliothèques pour déterminer les dates de prêt et le mode de récupération de l'outil les plus adaptées, et ce fonctionnement permettrait une certaine souplesse dans le service aux bibliothèques. La démarche qualité vise à construire des processus simples et efficaces de façon à ce que les agents puissent les suivre sans être soumis à des contraintes trop importantes ou à la nécessité de devoir les contourner pour s'adapter à certaines situations particulières : une certaine souplesse doit donc être permise, en particulier dans les bibliothèques où les bibliothécaires sont habitués à une très grande indépendance dans leur travail.

De plus, ces outils demandent une vérification au retour de leur état et de l'ensemble des éléments qui les composent (par exemple, les livres constituant une malle thématique, ou le nombre de planches d'un kamishibaï). Cette étape prend un certain temps aux agents différencie ainsi les outils de médiation des documents, dont il suffit de scanner le code-barre pour les placer en retour dans le SIGB.

Enfin, la diversité de format et de type d'outils de médiation conditionne leur transport, leur stockage et leur manutention. Par exemple, certains outils sont très lourds, les contenants doivent être pensés pour faciliter à la fois le stockage et le transport, l'espace de stockage doit pouvoir s'adapter au fur et à mesure des acquisitions et sécuriser les outils précieux.

Il est important de noter que ces spécificités des outils de médiation peuvent différer entre le Nord Alsace et le Sud Alsace : par exemple, les malles thématiques et les expositions circulent dans les navettes avec les documents dans le Sud Alsace mais pas dans le Nord Alsace, car les flux de documents sont plus importants dans le Nord et les navettes manquent de place.

L'ensemble de ces particularités des outils de médiation rend l'application de la démarche qualité au prêt de ces outils pertinent, d'un état des lieux des pratiques différentes selon les territoires, à la modélisation du processus et la réflexion sur son amélioration.

Dans cette démarche, il est important d'identifier les « clients » (internes et externes) et de cerner leurs besoins et attentes. L'enquête auprès de bibliothèques du réseau et les nombreux échanges avec les agents de la BdA impliqués dans le processus durant mon stage m'ont ainsi permis de prendre connaissance de leurs pratiques, leurs craintes, mais également leurs avis et conseils sur la construction d'un processus performant.

3) Les enquêtes

a) Enquête expérience utilisateurs du processus de prêt des outils de médiation : préparation

L'enquête expérience utilisateur du processus de prêt des outils de médiation réalisée durant mon stage a pour objectif de connaître les pratiques des bibliothèques du réseau de la réservation des outils de médiation à leur circulation, afin de déterminer la satisfaction générale des bibliothèques vis-à-vis de ce service, les aspects des processus existants (Nord Alsace et Sud Alsace) qui sont efficaces et satisfaisants et ceux qui ne le sont pas, identifier des obstacles potentiellement méconnus jusqu'à présent, et ainsi obtenir des pistes d'amélioration du processus. Cette enquête est également le moyen d'obtenir des informations sur l'utilisation des portails en ligne (l'ancien portail Karvi pour le Sud Alsace et le portail actuel Orphée pour le Nord Alsace) par les bibliothèques, pour alimenter la réflexion sur le portail commun prévu en 2022. Enfin, l'enquête permet de distinguer les pratiques entre les bibliothèques du réseau Nord Alsace et celles du réseau Sud Alsace concernant les outils de médiation, qui pourraient justifier des processus différents transitoires.

Les outils et l'objet de cette enquête ont connus plusieurs ajustements avant sa mise en œuvre.

Concernant la forme, l'enquête a été pensée au départ sous la forme d'un questionnaire à diffuser à 30 bibliothèques du réseau, soit 5 bibliothèques par territoire desservi par les 6 sites de la BdA. La décision a finalement été prise d'adopter une démarche davantage qualitative que quantitative : l'objectif principal n'est ainsi pas d'évaluer la satisfaction globale des bibliothèques du réseau vis-à-vis d'un processus qu'il est prévu de modifier, mais d'alimenter la réflexion sur l'amélioration de ce processus à partir des expériences de quelques bibliothèques. Afin de pouvoir obtenir des réponses plus précises et de permettre aux

bibliothécaires et bénévoles d'exprimer des idées auxquelles nous n'avions pensé au préalable, l'enquête prend donc la forme d'entretiens, et l'échantillon est réduit pour respecter les délais de mon stage (12 bibliothèques, soit deux par site de la BdA). Il est possible qu'une enquête quantitative sous la forme d'un questionnaire diffusé à un large échantillon de bibliothèques du réseau puisse compléter dans le futur la réflexion sur le processus, mais davantage dans une démarche d'évaluation de la satisfaction des bibliothèques vis-à-vis du nouveau processus. Dans ce contexte de transition, avec la convergence des bibliothèques départementales et la réflexion pour l'amélioration et l'harmonisation des processus, la démarche d'entretiens est plus pertinente, d'autant plus que les bibliothèques n'ont pas pu emprunter les outils de médiation depuis un an à cause des restrictions sanitaires. Le questionnaire réalisé est donc adapté pour servir de grille d'entretien, avec les questions à choix multiples transformées en questions ouvertes.

Concernant le périmètre de l'enquête, la décision est prise de se limiter à la question du processus, avec d'une part des questions concernant l'utilisation du portail en ligne et d'autre part les aspects logistiques du prêt. Les questions concernant le contenu des outils de médiation sont retirées car elles feront sans doute l'objet d'une enquête de plus grande ampleur auprès des bibliothèques du réseau sur la politique de contenus en général : les suggestions d'acquisition, l'utilisation des fiches animation et des sélections documentaires, les partenariats établies par les bibliothèques pour l'action culturelle, leur formation, les moyens à leur disposition pour l'action culturelle, etc. De plus, les questions sur le prêt du matériel scénique sont supprimées, car même s'il s'agit de matériel prêté pour mener de l'action culturelle, il ne s'agit pas d'outils de médiation. Enfin, l'enquête est au départ conçue pour s'adresser à des bibliothèques emprunteuses et des bibliothèques n'ayant jamais emprunté d'outils de médiation, afin de déterminer les raisons pour lesquelles elles n'ont jamais utilisé ce service. Cependant, cela multipliait le nombre de questions et s'éloignait de l'objectif de départ : ces bibliothèques non-emprunteuses pourraient également faire l'objet d'une enquête à part.

Ainsi, l'enquête expérience utilisateur se concentre sur les points suivants :

- Le profil de la structure (taille) et de l'interlocuteur (bénévole ou professionnel)
- Les habitudes de prêt (nombre et type d'outils empruntés)
- Les modalités de réservation (l'utilisation du portail en ligne pour la recherche d'outils dans le catalogue et la réservation, la pertinence des durées de prêt)

- Les modalités de récupération des outils (modes de récupération privilégiés : sur site, livraison par navette, livraison directe, ainsi que l'état des outils empruntés)

Pour des raisons de clarté, les processus étant encore distincts, les questions ont été différenciées pour les bibliothèques du Sud Alsace et celles du Nord Alsace, dans deux grilles d'entretien différentes.

Une phase de test des entretiens menée auprès de trois bibliothèques a permis d'estimer la clarté et la pertinence des questions, ainsi que le temps nécessaire pour les entretiens.

Pour sélectionner les 12 bibliothèques pour l'enquête, j'ai pris contact avec les responsables des 6 sites de la BdA, qui ont une connaissance fine des territoires et bibliothèques, afin qu'ils sélectionnent deux structures chacun et me communiquent leurs informations de contact. Dans un souci d'obtenir des réponses les plus représentatives de la diversité du réseau, j'ai privilégié une pluralité de types de structures et d'interlocuteurs : des médiathèques communales et intercommunales, des bibliothèques municipales et des points lecture, qui ont tous des besoins et des approches différentes de la médiation culturelle et une utilisation du service de prêt correspondant à ces spécificités ; ainsi que des responsables d'établissement, des salariés et des bénévoles qui, par leur niveau d'expertise varié, peuvent percevoir et utiliser le service différemment. Ainsi, interroger des bénévoles permet de mesurer la facilité d'utilisation.

Les 12 entretiens ont donc été effectués auprès de 5 médiathèques, 4 bibliothèques et 3 points lecture, et les interlocuteurs étaient 3 bénévoles, 2 salariées et 7 responsables d'établissement (dont 4 sont aussi les seules salariées de leur structure).

J'ai également cherché à obtenir une diversité de points de vue sur le service en sélectionnant des bibliothèques habituées au service de prêt d'outils de médiation et empruntant régulièrement, ainsi que des bibliothèques empruntant de façon plus occasionnelle.

J'ai pris un premier contact avec les bibliothèques sélectionnées par téléphone afin de me présenter, présenter la démarche de l'enquête et déterminer à la fois l'interlocuteur idéal au sein de l'équipe et une date et heure pour l'entretien.

Afin de faciliter la prise de notes durant l'entretien, j'ai construit une grille d'entretien sur un tableau Excel (*Annexe 5*). L'entretien débute par une question ouverte, et la grille est remplie au fur et à mesure des réponses, complétées par des questions plus précises.

Les entretiens ont duré en moyenne entre 10 et 25 minutes.

b) Benchmark auprès des bibliothèques départementales : préparation

L'enquête benchmark auprès de bibliothèques départementales réalisée durant mon stage a pour objectif de comparer leurs propres processus de prêt des outils de médiation à celui de la BdA et de potentiellement s'en inspirer. Les obstacles et problèmes rencontrés dans d'autres bibliothèques départementales concernant le prêt des outils de médiation, les solutions trouvées et les réflexions menées pour améliorer leurs processus sont également des éléments intéressants dans la réflexion à l'échelle de la BdA.

Le benchmark prend aussi la forme d'entretiens, afin d'obtenir le maximum de précisions sur les processus et de pouvoir orienter l'échange pour développer certains points pertinents pour le processus de prêt des outils de médiation de la BdA.

Les entretiens commencent par une question chapeau générale sur le fonctionnement de leur processus de prêt des outils de médiation, et des questions plus ciblées complètent l'entretien en fonction des réponses obtenues. J'ai repris les étapes et éléments du processus dégagés dans la synthèse comparative des processus Nord Alsace et Sud Alsace (ou état des lieux) et ajouté quelques éléments :

- Le parc d'outils de médiation (types et nombre d'outils de médiation, budget, statistiques d'emprunt)
- Le prêt de matériel d'exposition (grilles, crochets, vitrines, etc.)
- Les structures emprunteuses (à qui est ouvert le prêt des outils de médiation, sous quelles conditions)
- Les conventions de prêt et assurances (le modèle et la durée des conventions, les conditions d'assurance des outils par les bibliothèques)
- Les moyens humains (agents impliqués dans le processus, répartition du travail, organisation du parc d'outils de médiation et de l'équipe sur les différents sites de la bibliothèque départementale)
- Le catalogue (catalogue en ligne ou non, séparé du catalogue des documents ou non)
- La réservation et la validation (les durées de prêt et les délais logistiques de traitement de la demande de prêt)
- Les outils informatiques (module de réservation en ligne ou non, fonctionnement)
- Le suivi (outils utilisés pour le suivi des prêts)
- Les documents de support pour les bibliothèques (les fiches animation, fiches descriptives des outils de médiation, checklists du contenu des outils, etc.)
- La livraison ou récupération des outils (comment les bibliothèques récupèrent les outils de médiation, la fréquence des navettes)

- Le retour et la vérification des outils (qui vérifie les outils)
- La formation des bibliothèques du réseau

J'ai sélectionné 5 bibliothèques départementales selon plusieurs critères : une répartition géographique sur le territoire métropolitain, une taille de structure comparable à la BdA (nombre de communes desservies, effectif de la bibliothèque départementale, et plusieurs sites ou annexes) pour que les enjeux logistiques soient similaires à ceux de la BdA, et un maximum d'informations sur les outils de médiation et les modalités de prêt disponibles en ligne⁷⁹.

Les bibliothèques départementales sélectionnées sont donc :

- La Médiathèque départementale du Nord (ce choix est pertinent par la taille du département et le fonctionnement sur deux territoires (Nord et Sud), avec deux parcs d'outils de médiation)
- Savoie-Biblio (il s'agit de la première (et seule) bibliothèque bi-départementale de France, issue de la convergence des deux bibliothèques départementales existante en 2000)
- La Bibliothèque départementale des Bouches-du-Rhône
- La Médiathèque départementale d'Ille-et-Vilaine
- La Médiathèque départementale de Haute-Garonne

J'ai pris un premier contact avec les structures, afin de me présenter ainsi que la démarche d'enquête, déterminer l'agent chargé des outils de médiation et ayant la connaissance la plus complète du processus de prêt et de proposer une date et une heure d'entretien.

J'ai également construit une grille d'entretien pour les entretiens de benchmark (*Annexe 4*), et les entretiens ont suivi le même fonctionnement semi-directif que l'enquête expérience utilisateur.

Les entretiens ont duré en moyenne une heure, et des échanges par mail ont permis de compléter certaines réponses et obtenir certains documents de travail (modèles de convention, statistiques d'emprunt, modèle de tableau de suivi, etc.).

⁷⁹ Seulement pour 4 bibliothèques départementales sur 5, la Médiathèque départementale de Haute-Garonne ne disposant que d'un extranet accessible uniquement aux bibliothèques du réseau.

c) Enquête expérience utilisateur : résultats et analyse

Il est important de noter que cette enquête se concentre sur les pratiques des bibliothèques pré-pandémie de Covid-19 et les restrictions y étant associées, parmi lesquelles l'arrêt du prêt des outils de médiation depuis mi-2020.

Les premières questions des entretiens pour l'enquête expérience utilisateur visent à déterminer le profil des bibliothèques interrogées et leurs habitudes de prêt, car ces informations déterminent en partie leur utilisation du service de prêt (par exemple, différents types d'outils de médiation signifient différents modes d'acheminement). Ainsi, sur les 5 médiathèques, 4 bibliothèques et 3 points lecture interrogées, 9 structures soit 75% empruntent plus de 5 fois par an (avec un maximum d'une fois par mois, ce qui s'explique par la durée de prêt d'un mois), tandis que deux structures empruntent une à deux fois par an.

Sans grande surprise par rapport aux statistiques de prêt et ce que l'équipe sait des pratiques de prêt des bibliothèques du réseau, les outils les plus fréquemment empruntés sont les supports en tissu (raconte-tapis et contes en tissu) et les kamishibaï : plusieurs bibliothèques empruntent même exclusivement ces outils. Presque la moitié des bibliothèques interrogées (40%) mentionne les partenariats avec les écoles maternelles et primaires et des structures de petite enfance comme la principale occasion pour emprunter des outils, certaines répondant notamment à des commandes des institutrices sur des thèmes ou des supports particuliers, ce qui explique le plébiscite des kamishibaï et supports en tissu, ces outils se prêtant parfaitement aux animations avec des groupes d'enfants.

Les malles et expositions sont plus rarement et occasionnellement empruntées, et pour certaines bibliothèques, de moins en moins souvent, car ces outils présentent des contraintes logistiques supplémentaires (les bibliothèques préfèrent ne pas avoir à se déplacer pour les récupérer), peuvent demander une préparation supplémentaire ou un certain niveau d'expertise, ou sont passés de mode pour certains interlocuteurs (les expositions).

Concernant l'utilisation du portail en ligne, il est nécessaire de noter que, les questions se portant sur les pratiques des bibliothèques précédant la pandémie, les bibliothèques du Sud Alsace font référence au portail Karvi qui n'est depuis plus utilisé. Cependant, leurs réponses permettent de dégager quelles fonctionnalités de Karvi leur étaient utiles et quels aspects du portail étaient faciles ou au contraire compliqués d'utilisation, afin de prendre ces éléments en compte dans la création du portail commun futur.

Dans l'ensemble, la grande majorité (90%) des bibliothèques interrogées trouve la réservation sur le portail (Nord Alsace ou Sud Alsace) plutôt pratique voire très pratique, à l'exception d'une bénévole retraitée peu à l'aise avec les outils informatiques en général. Les entretiens

révèlent toutefois des difficultés plus répandues qu'annoncées pour utiliser le portail au meilleur de ses fonctionnalités : certains bibliothécaires et bénévoles n'ont pas repéré certaines fonctionnalités dans la recherche sur le catalogue, comme les filtres par catégorie d'âge et dates de disponibilité ou le lien pour télécharger le classeur ressource⁸⁰ au format PDF, et déplorent quelque fois « l'absence » de ces fonctionnalités.

Une tendance générale et présente parmi les bibliothèques du Nord Alsace et du Sud Alsace interrogées est la demande de davantage d'informations sur les outils, leur présentation, les conditions techniques de leur utilisation, des pistes détaillées d'animation sur le portail en ligne, afin de pouvoir faciliter le choix de l'outil à emprunter et la préparation en amont de l'animation : par exemple, pouvoir visualiser quelques planches des kamishibaï à partir du catalogue en ligne, comme c'est déjà le cas pour les raconte-tapis dans le Nord Alsace.

Également afin de faciliter le choix des outils par les bibliothèques, deux d'entre elles souhaiteraient pouvoir filtrer les outils dans le catalogue selon leurs disponibilités pour leur territoire : en effet, certains outils (en particulier des kamishibaï) sont stockés sur les sites de la BdA et réservés aux bibliothèques du territoire rattaché à ce site. Cette question se pose aussi pour la fusion prochaine des bases, mais les parcs d'outils de médiation vont a priori rester séparés entre Nord Alsace et Sud Alsace.

Les durées de prêt déterminées par la BdA jusqu'à présent (un mois dans le Sud Alsace, 1 à 2 mois dans le Nord Alsace selon le type d'outil) semblent convenir à la majorité des bibliothèques interrogées. 3 bibliothèques trouvent cette durée de prêt trop courte, mais la raison principale évoquée est qu'elles ont besoin de s'approprier l'outil et de préparer l'animation à l'avance : ce sont les mêmes bibliothèques qui demandent plus de détails sur les outils sur le catalogue en ligne, et qui n'ont pas repéré le classeur ressource disponible en PDF. La durée d'un mois semble donc suffisante si les bibliothèques utilisent correctement les ressources mises à leur disposition.

Les bibliothèques du Nord Alsace et du Sud Alsace se distinguent particulièrement dans leur récupération des outils de médiation. La grande majorité des bibliothèques du Nord Alsace a l'habitude de récupérer les outils par la navette (les outils légers de type kamishibaï et supports en tissu) car cette dernière passe dans toutes les structures. Elles sont très satisfaites de ce service, et certaines évitent même d'emprunter des outils qui les feraient devoir se déplacer sur l'un des sites de la BdA. Au contraire, dans le Sud Alsace, il se trouve que les 4 bibliothèques interrogées récupèrent toutes leurs outils sur les sites de la BdA (à Altkirch ou

⁸⁰ Le document accompagnant les outils de médiation dans le Nord Alsace, l'équivalent de la fiche descriptive du Sud Alsace.

Colmar) : les navettes s'arrêtent dans des bibliothèques relais, mais étonnement, deux bibliothèques interrogées préfèrent se déplacer elles-mêmes, soit pour maintenir le contact avec l'équipe de la BdA, soit pour ne pas être dérangée dans leur travail par une livraison d'outil de médiation.

Dans l'ensemble, le déplacement sur site des bibliothèques du réseau dépend énormément de la situation de la bibliothèque en question : certaines peuvent bénéficier d'un agent municipal qui fait le déplacement, d'autres d'un véhicule de service, certaines se font rembourser leurs frais de déplacement, mais d'autres doivent utiliser leur véhicule personnel sur leur temps libre, notamment lorsque l'effectif de la bibliothèque ne leur permet pas de partir, et le temps de trajet jusqu'à un site de la BdA varie grandement.

Les entretiens ont également confirmé l'idée de l'équipe de la BdA selon laquelle le matériel d'exposition (grilles, crochets, vitrines) est de moins en moins emprunté : les bibliothèques sont souvent équipées de cimaises.

A la fin des entretiens, j'ai invité mes interlocuteurs à faire un commentaire libre, une suggestion, une remarque. J'ai retenu les éléments qui sont revenus et qui semblent pertinents pour le processus. Ainsi, plusieurs bibliothèques sont en attente d'informations sur la reprise du prêt des outils de médiation, la fusion des portails, les nouveaux bibliothécaires référents après la convergence des bibliothèques départementales. La reprise des outils de médiation prévue en septembre apparaît donc la bienvenue sur le réseau. De plus, plusieurs interlocuteurs ont exprimé le besoin d'être formés à l'animation (en particulier sur les outils prêtés, mais également en général sur l'animation avec des groupes, des enfants, des adultes, etc.), et cela autant de la part de bénévoles que de bibliothécaires professionnels. Une journée annuelle de présentation des outils (nouvelles acquisitions mais aussi parc existant) semble aussi la bienvenue pour s'approprier les outils de façon plus efficace qu'à travers un écran. Enfin, les bibliothèques empruntent les supports en tissu et les kamishibaï le plus, et sans surprise aimeraient plus d'acquisitions de ces outils, qui s'usent vite et sont paradoxalement peu disponibles car toujours empruntés.

d) Benchmark : résultats et analyse

Les entretiens de benchmark ont souligné la grande diversité de pratiques des bibliothèques départementales concernant le prêt des outils de médiation.

Ainsi, en ce qui concerne les structures à qui le prêt de ces outils est disponible, deux des bibliothèques départementales prêtent uniquement aux équipements de lecture publique (par

manque de moyens et d'outils de médiation) comme c'est le cas dans le Nord Alsace (et ce qui va être le cas sur l'ensemble de l'Alsace). Deux autres bibliothèques départementales prêtent à une diversité de structures (collèges, établissements de protection de l'enfance, hôpitaux, centres de détention, écoles, associations, structures culturelles, etc.), dont la Médiathèque départementale du Nord qui ne prête qu'à des structures ayant un projet bien réfléchi en lien avec la lecture publique. La Médiathèque départementale de Haute-Garonne accorde aussi beaucoup d'importance aux projets d'action culturelle des bibliothèques, et encourage la démarche de projet des structures en leur prêtant prioritairement les outils de médiation.

La question des conventions de prêt des outils de médiation est l'une des divergences entre les deux anciens processus Nord Alsace et Sud Alsace constatées durant l'état des lieux : le Nord Alsace a fonctionné pour un temps sans convention (et auparavant établissait une convention par prêt, ce qui représentait une charge importante de travail administratif), et le Sud Alsace faisait une convention annuelle avec les bibliothèques et leurs tutelles. Trois des bibliothèques départementales interrogées simplifient cette question administrative en incluant le prêt des outils de médiation dans une convention générale avec les bibliothèques (englobant l'ensemble des services de la BD auprès des bibliothèques), valable une ou plusieurs années (par exemple, la durée d'un schéma de lecture publique). La Médiathèque départementale du Nord fonctionne comme le Sud Alsace, avec une convention de prêt des outils de médiation annuelle. La Médiathèque départementale d'Ille-et-Vilaine établit quant à elle une convention par prêt, mais les documents sont générés automatiquement par le SIGB Orphée. Une convention annuelle ou pluriannuelle semble l'option la plus efficace.

Les réponses aux entretiens de benchmark, comme celles à l'enquête expérience utilisateur, confirme la tendance de baisse de prêt du matériel d'exposition dans les bibliothèques françaises : deux bibliothèques départementales ne prêtent plus ces outils (depuis 10 pour Savoie-Biblio), deux autres déclarent prêter de moins en moins ce matériel, car les bibliothèques sont équipées de cimaises, les expositions sont désormais moins populaires et les nouveaux types d'expositions ne nécessitent plus de grilles⁸¹.

Concernant les durées de prêt, on constate des pratiques très différentes. D'un côté, Savoie-Biblio détermine un calendrier avec des périodes de prêt fixes de 3 semaines à 3 mois en fonction du type d'outil, et les bibliothèques peuvent choisir parmi ces périodes, sans en changer les dates. Ce fonctionnement permet un gain de temps dans le suivi des réservations, mais n'est pas particulièrement apprécié par certaines bibliothèques. De l'autre côté, les

⁸¹ Les bibliothèques départementales interrogées investissent dans des expositions sous forme de kakemono, par exemple, qui tiennent debout tous seuls et sont légers et faciles à transporter.

médiathèques départementales du Nord et de la Haute-Garonne déterminent la durée de prêt au cas par cas, en fonction du projet d'action culturelle de la bibliothèque emprunteuse. Dans l'ensemble, les bibliothèques interrogées évoquent une moyenne de durée de prêt d'un mois, ce qui est comparable à la BdA. Elles ont également en commun un délai d'un mois entre la réservation et le début du prêt, et de 15 jours entre deux prêts pour permettre le transport et la vérification de l'outil.

Certains types d'outils ont un fonctionnement de prêt spécifique : par exemple, dans l'Ille-et-Vilaine, les kamishibaï ne sont pas stockés au même endroit que les autres outils, ils sont répartis dans chaque site et prêtés sur une période courte, de façon à circuler plus facilement. Ces outils étant très demandés et faciles à stocker et transporter, des modalités de prêt simplifiées sont pertinentes. Une réflexion sur la simplification du prêt des kamishibaï est d'ailleurs en cours au sein de la BdA.

Il semblerait qu'il n'y a jamais eu la nécessité de mettre en place des quotas de prêt pour les outils de médiation en Alsace, sans doute parce que les réservations étaient validées par un agent qui pouvait s'assurer que certaines bibliothèques ne monopolisent pas les outils. Trois des bibliothèques interrogées ont quant à elles choisi de mettre en place des quotas pour certains outils (raconte-tapis, par exemple), pour certaines structures emprunteuses (les CDI des collèges), ou pour tous les outils (Savoie-Biblio).

Afin de simplifier le processus et d'optimiser les ressources humaines, la BdA souhaite que les bibliothèques du réseau réservent les outils de médiation par le portail en ligne, et n'appellent la BdA qu'en cas de problème ou de besoin d'informations supplémentaires. Deux des bibliothèques départementales interrogées utilisent aussi leur SIGB pour la réservation et le suivi des outils. La Médiathèque départementale d'Ille-et-Vilaine utilise d'ailleurs Orphée, le même SIGB que la BdA, et a pu tester certaines fonctionnalités, ce qui nous donne des pistes sur les possibilités et limites de l'outil pour la réservation en Alsace. Ainsi, jusqu'à présent, il n'est pas possible de paramétrer Orphée pour que les bibliothèques ne puissent réserver un outil que 15 jours après la fin du prêt précédent. Un agent doit donc nécessairement vérifier les dates demandées pour le prêt et les modifier si besoin, cette étape n'est pas automatisée. De plus, la chargée de logistique animation interrogée reconnaît qu'Orphée apporte un gain de temps important dans la gestion des réservations et le suivi, mais ne permet pas d'avoir la vision globale des prêts qu'offre un tableau de suivi Excel rempli manuellement.

Trois des BD interrogées maintiennent un fonctionnement par échanges téléphoniques ou mails pour valider les demandes de réservations des bibliothèques, certaines à dessein : les médiathèques départementales du Nord et de la Haute-Garonne accompagnent la démarche de projet d'action culturelle des bibliothèques.

Pour toutes les BD interrogées, les tâches de validation des réservations et suivi des prêts sont effectuées par un agent ou une équipe d'agents désignés sur cette mission, distincte du circuit du document. Les outils de médiation sont gérés par le service formation-animation en Ille-et-Vilaine, le service publics en Haute-Garonne et le service action culturelle et communication en Savoie. Dans le Nord, les médiateurs culturels gèrent les outils de médiation sans réellement appartenir à un service avec un cadre hiérarchique. Dans les Bouches-du-Rhône, le pôle coordination et appui documentaire est chargé de la circulation des documents, des bibliobus et des outils de médiation, mais le suivi logistique reste assigné à un service spécialisé au sein du pôle, le service réseaux. La BdA cherche au contraire à éviter la spécialisation des tâches en lien avec les outils de médiation, et à rapprocher au maximum ces outils du fonds documentaire. Les entretiens permettent toutefois de souligner la charge de travail importante que représente le suivi, et en particulier les échanges téléphoniques avec les bibliothèques. 4 BD sur 5 ont 3 personnes ou plus responsables de ces tâches.

A part Savoie-Biblio qui ne fait aucune livraison d'outils, 3 des BD font transiter au moins une partie des outils par leurs circuits de navettes bimensuelles (avec les documents), et peuvent également livrer directement certains outils : soit par les agents du service responsable d'outils de médiation⁸², soit par d'autres services du département (le service courrier ou les moyens généraux). La disponibilité d'un tel service de transport à l'échelle du département est l'opportunité pour la BD de ne pas ajouter la livraison aux missions de ses agents.

L'une des étapes de prêt repérées lors de la réflexion sur le processus comme étant la plus chronophage et problématique est la vérification des outils à leur retour : il s'agit non seulement de scanner les codes-barres de tous les éléments composant l'outil, mais également de compter les planches de kamishibaï ou les pions de jeux de société. Toutes les BD interrogées ont reconnu que cette tâche prend beaucoup de temps, et deux interlocutrices ont déclaré que des agents font parfois abstraction de cette étape. Or, elle est bien nécessaire : des outils incomplets qui continuent de circuler dans les bibliothèques signifient que les structures ne pourront pas mener l'animation prévue dans les meilleures conditions, et qu'elles seront moins susceptibles d'utiliser ce service à nouveau.

Les entretiens ont permis de découvrir certaines pratiques intéressantes de prêt des outils de médiation. Par exemple, parmi les documents qui accompagnent les outils durant le prêt aux bibliothèques, les bibliothèques d'Ille-et-Vilaine remplissent une fiche d'évaluation de l'outil, qui permet à la MD de faire chaque année un bilan de la satisfaction du réseau, et les

⁸² Dans le Nord, certains logisticiens (chauffeurs) sont référents des outils de médiation et sont les seuls à les livrer et les manipuler.

bibliothèques de Haute-Garonne remplissent une fiche de retour d'expérience (détaillant l'animation menée, les partenaires contactés, les problèmes rencontrés, le bilan de l'action, etc.), qui sert aux autres bibliothèques qui empruntent l'outil. De plus, deux BD soutiennent la communication sur les animations des bibliothèques du réseau, en proposant des affiches ou des tracts et en publiant l'évènement sur le site du département.

Les bibliothèques interrogées pour l'enquête expérience utilisateur expriment leur besoin de formation à l'action culturelle. Au sein des BD interrogées, les pratiques diffèrent : une BD ne propose aucune formation, d'autres forment à l'utilisation d'outils particuliers (les kamishibaï, raconte-tapis, outils numériques), ou présentent les outils durant la formation initiale à la gestion de bibliothèques. La Médiathèque départementale du Nord présente la spécificité de conditionner le prêt des outils à une formation sur leur utilisation. Elle propose également des formations sur la démarche de projet d'action culturelle. Trois des BD organisent une journée annuelle de présentation des outils de médiation pour les bibliothèques du réseau, et une quatrième souhaiterait en faire de même, pour maintenir la relation avec les bibliothécaires du réseau.

4) Préconisations : application de la recherche

A la suite de l'état des lieux des processus existants, la deuxième partie de mes missions de stage consiste à formuler des préconisations pouvant alimenter la réflexion sur le processus futur. L'état des lieux a mis en avant les convergences, divergences des processus existants et les points de vigilance les concernant. L'enquête expérience utilisateur a permis d'obtenir des informations sur l'expérience de bibliothèques vis-à-vis de ces processus, et, malgré l'échantillon très restreint d'interlocuteurs comparé à l'ensemble du réseau, de dégager des éléments très intéressants voire inattendus. Enfin, l'enquête de benchmark auprès de bibliothèques départementales a fourni une description détaillée de processus existants dans d'autres territoires, susceptibles d'offrir à la BdA un certain recul sur les différents outils et approches possibles.

Certains facteurs apparaissent déterminants dans la réflexion sur le processus. D'abord, la prise en compte des spécificités territoriales entre le Nord et le Sud de l'Alsace et entre les réseaux de bibliothèques est essentielle dans les premiers temps pour la BdA, et pour certains processus, la question se pose si ces spécificités justifient des processus distincts ou si un processus commun doit être atteint. Ensuite, il est important de garder à l'esprit que les processus sont corrélés et interagissent entre eux, la réflexion est nécessairement

transversale. Enfin, un certain nombre d'éléments dépend des décisions des instances politiques locales, les élections régionales, départementales et de la CeA ayant eu lieu fin juin. Par exemple, les modèles de convention de prêt doivent être validés par le conseil départemental d'Alsace avant d'être diffusés.

a) Les moyens humains

Les moyens humains demeurent l'élément du processus ayant occupé la place la plus importante dans la réflexion au sein de l'équipe impliquée dans cette démarche. Le prêt des outils de médiation n'ayant plus lieu depuis le deuxième confinement, j'ai effectué l'état des lieux sur le fonctionnement du prêt pré-pandémie, et entre-temps, les agents responsables des outils de médiation ont changé de missions au sein de la BdA : dans le Sud Alsace, Rébecca Ponsgen est devenue responsable de la cellule développement organisation et méthodes, et dans le Nord Alsace, Thomas Deetjen, bibliothécaire référent depuis 2019 et responsable des collections alsatiques depuis 2020.

La direction de la BdA ne souhaite a priori pas remettre un agent spécialisé en charge des outils de médiation, et considère les outils de médiation comme des contenus documentaires. Le chargé de mission Education Artistique et Culturelle serait donc identifié la personne responsable des outils de médiation à l'échelle de la BdA. Il détermine le contenu du parc avec les chargés de mission thématiques : la chargée de mission Publics Inclusion / Seniors, la chargée de mission Petite Enfance / Adolescents, et le chargé de mission Ingénierie numérique. La politique d'acquisition suivrait ainsi une logique de types de publics plutôt qu'une logique de types de supports ou de collections.

Les outils de médiation étant considérés comme des contenus documentaires, les bibliothécaires référents sont censés incarner la personne ressource pour les bibliothèques du réseau à la recherche d'un conseil ou d'un renseignement. Le chargé de mission Education Artistique et Culturelle représente quant à lui la personne ressource en interne pour les bibliothécaires référents face à une demande à laquelle ils ne peuvent pas répondre. Ce fonctionnement est similaire à celui actuel pour tous types d'outils : les bibliothécaires référents répondent aux sollicitations des bibliothèques de leur territoire, et contactent en interne le bibliothécaire spécialisé dans un domaine (musique, polar, jeunesse, etc.) si besoin.

La proposition actuelle de processus (*Annexe 7*) mobiliserait le chargé de mission Education Artistique et Culturelle sur les missions d'accompagnement des bibliothécaires référents dans leur propre accompagnement des bibliothèques du réseau sur l'utilisation des outils de médiation (développement du mode projet, plan d'initiation découverte des supports et

modalités d'animation, etc.), et de création de supports de travail pour développer les capacités des bibliothèques à programmer des animations (fiches d'activités, tuto vidéo, etc.).

Les étapes du processus qui sont bien spécifiques aux outils de médiation demeurent la réception des demandes de prêt et leur validation, ainsi que le suivi des prêts : le transport des outils, par navette ou même en livraison directe, est planifié et effectué similairement aux documents.

Ces tâches sont liées directement à l'organisation logistique de la circulation des documents et des outils de médiation : réception des demandes de réservation via Orphée ou par téléphone ou mail (en fonction l'opérationnalité du module de réservation sur Orphée), vérification (et modification si besoin) des dates de prêt et du mode de livraison en fonction des dates de navettes et du type d'outil réservé, et la validation de la demande de réservation. Ces tâches supposent aussi une certaine visibilité sur le reste du processus (en particulier la livraison) pour pouvoir assurer un suivi efficace.

Pour évaluer quelles ressources humaines (nombre et types d'agents) il serait nécessaire d'allouer à cette étape du processus, la cellule développement organisation et méthodes et moi-même avons déterminé les avantages et les inconvénients de chaque option, avant de déduire qu'un fonctionnement par binôme entre un bibliothécaire « référent du parc » et un assistant logistique par site serait actuellement la solution la plus pertinente. En effet, ce type de binôme serait complémentaire en termes de missions et de compétences : les bibliothécaires référents sont déjà en contact régulier avec les bibliothèques et maîtrisent davantage les contenus, tandis que les assistants logistiques sont familiers avec les circuits des navettes et les modalités de livraison des outils. Deux agents sur le processus assurent également le remplacement de l'un ou de l'autre en cas d'absence, et donc une qualité de service continue pour les bibliothèques. Cette responsabilité pourrait faire l'objet d'une montée en compétences pour l'assistant logistique (notamment concernant l'utilisation d'outils informatiques). De la formation supplémentaire serait sans doute nécessaire pour cette montée en compétence, et permettrait de répartir la charge de travail au sein du binôme, et à terme, que les assistants logistiques puissent se charger seuls de ce suivi.

Durant les entretiens de benchmark, l'une des raisons évoquées pour maintenir un service ou un agent spécialisé sur les outils de médiation est l'expertise de ces agents sur le parc d'outils de médiation, expertise qu'il serait difficile d'atteindre en étant mobilisé sur d'autres missions. On remarque ainsi une certaine tension entre expertise et polyvalence : une approche

transversale et polyvalente du processus des outils de médiation, avec les bibliothécaires référents comme personne ressource des bibliothèques du réseau, ne permettrait certainement pas d'atteindre le même niveau d'expertise sur le contenu des outils qu'un service ou agent spécialisé. Cependant, la spécialisation exclusive d'un agent sur une mission peut également poser un problème lorsque l'agent en question change de poste ou quitte la structure : l'appropriation du poste par un nouvel agent est plus compliquée si la seule personne connaissant cette mission n'est plus là. La polyvalence de l'équipe sur l'ensemble des missions contribue à maintenir un certain niveau de qualité de service. Le fonctionnement transversal permet également une certaine cohérence des missions des agents entre elles, et par rapport aux objectifs déterminés par la direction.

Le positionnement du chargé de mission Education Artistique et Culturelle (et des chargés de mission thématiques) en tant que personne ressource ayant une connaissance fine du parc d'outils de médiation semble apporter une solution à cette tension entre polyvalence et expertise, car il peut conseiller les bibliothécaires référents pour des demande spécifiques ou compliquées de bibliothèques.

Cette organisation suppose que les bibliothécaires référents et assistants logistiques (et en particulier les binômes constitués) soient formés sur les outils de médiation qui composent le parc de la BdA afin qu'ils puissent répondre efficacement aux demandes des bibliothèques de leur territoire.

A cet égard, les notices des outils sur le SIGB Orphée devraient être suffisamment complètes et claires pour que les bibliothécaires référents puissent s'en servir pour affiner leur connaissance des outils et apporter des conseils de qualité aux bibliothèques. Ces notices sont également visibles sur le portail en ligne accessible aux bibliothèques du réseau, qui pourront ainsi faire un choix plus éclairé si les informations sont détaillées.

Pour les mêmes raisons, il serait intéressant de reprendre les documents de référence des outils présents sur le serveur (de formes et contenus variés selon la date d'acquisition), les harmoniser, rassembler, et les rendre accessibles aux bibliothécaires référents, pour disposer d'informations supplémentaires pour conseiller les bibliothèques.

b) Les moyens techniques

Le processus de prêt des outils de médiation est étroitement lié aux fonctionnalités du SIGB Orphée, et plus particulièrement le module de réservations des outils de médiation. La BdA est en contact avec l'éditeur du logiciel, C3rb, afin de co-construire le portail commun pour

2022. Les bases vont fusionner, mais concernant les outils de médiation, les bibliothèques du Nord Alsace n'auront accès qu'aux outils du Nord Alsace et de même pour le Sud Alsace, afin d'éviter de transporter des outils d'Altkirch, au Sud de l'Alsace, à Betschdorf, au Nord (les coûts de carburant, d'entretien des véhicules, les ressources humaines et le temps nécessaires étant trop importantes). Les dernières nouvelles des échanges avec C3rb ont apporté l'estimation d'un module de réservation opérationnel pour le printemps 2022. Nous avons donc produit avec ma tutrice trois schémas de processus différents en fonction de ces différentes temporalités : deux schémas distincts de septembre 2021 (la reprise du prêt) au printemps 2022 pour le Nord Alsace et Sud Alsace, et un schéma commun à partir de la disponibilité du module de réservation. Le catalogue transitoire créé et diffusé aux bibliothèques sera alimenté au fur et à mesure du désherbage et des acquisitions.

Nous avons détaillé un ensemble de fonctionnalités qui simplifieraient le processus de prêt, et cette liste va permettre dans les échanges avec C3rb sur les paramétrages du module de réservation de déterminer à quel point il est possible d'informatiser le processus pour alléger la charge de travail des agents.

c) La formation et l'accompagnement des bibliothèques du réseau

Le benchmark comme l'enquête expérience utilisateur soulignent la demande et la nécessité de formation à l'animation. La formation peut prendre différentes formes et avoir différents objets.

Une journée annuelle de présentation des outils, où les bibliothécaires et bénévoles peuvent manipuler les outils afin de se les approprier, serait l'opportunité de rappeler le fonctionnement du prêt, de favoriser les dynamiques de réseau entre bibliothèques et de promouvoir le service de prêt des outils de médiation de la BdA. Une formation à l'utilisation de ces outils (la lecture à voix haute avec un kamishibai, l'utilisation d'un raconte-tapis, d'un PopFab, etc.) peut également être complétée par des sessions de formation sur comment monter un projet d'action culturelle, comment communiquer sur ses actions, les techniques d'animation avec des publics empêchés, etc. Les bibliothécaires formés seront plus autonomes dans leurs pratiques d'action culturelle, et seront sans doute amenés à emprunter plus souvent des outils de médiation de la BdA.

La simplicité du processus de prêt des outils de médiation repose en partie sur la capacité des bibliothécaires et bénévoles de choisir et réserver leurs outils sur le portail en ligne. Or, l'enquête expérience utilisateur montre que certains bénévoles et professionnels se trouvent eux-mêmes dans la situation où ils pourraient bénéficier de médiation numérique. Si cela n'a

pas encore été fait, la diffusion (ou rediffusion) au réseau d'un tuto d'utilisation du portail (générale ou uniquement pour la réservation des outils de médiation) serait sans doute la bienvenue, en particulier à l'occasion du nouveau portail prévu pour 2022.

A cet égard, la présentation des outils de médiation sur le portail en ligne gagnerait à être la plus claire, lisible et surtout détaillée possible, avec des visuels et textes de présentation, le lien de téléchargement du classeur ressource ou de la fiche descriptive au format PDF, les informations pratiques de l'outil. Le portail en ligne actuel du Nord Alsace propose un bon nombre de ces informations, mais l'enquête expérience utilisateur a révélé que mêmes des bibliothécaires habituées à ce service ignoraient que certaines informations étaient disponibles : une réflexion plus approfondie sur la présentation de ces informations sur le catalogue sera sans doute à mener.

Un questionnaire a été réalisé l'année dernière pour recenser les besoins du réseau en termes d'outils de médiation, mais n'a pas été diffusé à cause de la pandémie. Une fois que le prêt aura repris et que le processus aura pu être testé, ce questionnaire (remanié à la lumière des derniers éléments) pourrait être diffusé pour alimenter la politique d'acquisition future. Cette enquête ou une autre pourrait aussi préciser les attentes et besoins du réseau en matière de formation et d'accompagnement dans les projets d'action culturelle.

L'un des enjeux principaux concernant l'action culturelle en bibliothèque consiste à construire un projet, formalisé, en cohérence par rapport au projet de l'établissement et de la collectivité et par rapport au profil des publics et des partenaires locaux potentiels. Il s'agit de ne pas « faire de l'animation pour faire de l'animation ». La BdA peut jouer un rôle essentiel dans cette démarche de projet d'action culturelle auprès des bibliothèques. Cette question de l'accompagnement des bibliothèques dans leur projet semble particulièrement importante au regard du changement de politique de prêt vis-à-vis des structures éducatives, sociales, culturelles. Les collèges, associations, hôpitaux, RAM, foyers de jeunes en difficulté, centres de détention et autres dans le Sud Alsace ont l'habitude de pouvoir emprunter des outils de médiation pour pouvoir mener des animations avec leur propre public (souvent des publics empêchés ou éloignés, ou des enfants). Certains outils sont même pensés pour ces publics empêchés. Il semble à ce titre important de guider les bibliothèques du réseau dans des stratégies de partenariats avec ces structures, pour développer la médiation culturelle auprès des publics empêchés, renforcer l'implantation des bibliothèques dans le territoire et promouvoir les projets de médiation autour du livre et de la lecture dans le département entier. Dans cette démarche, les bibliothèques gagneraient à être encouragées dans des partenariats

avec des structures différentes des écoles primaires et des RAM, dont le public d'enfants et de tout-petits est plus familier à beaucoup de professionnels et bénévoles.

CONCLUSION

La fin (espérons proche) de la pandémie et la reprise des activités quotidiennes des bibliothèques sera l'occasion de se poser la question de comment ramener les usagers qui n'ont pas fréquenté la bibliothèque depuis plus d'un an, et qui ont pour certains trouvé des alternatives en ligne à leurs pratiques en bibliothèque. L'un des atouts sur lesquels la bibliothèque peut compter est sa caractéristique de lieu vivant et accueillant, permettant une diversité de pratiques libres, selon le concept de tiers-lieu. L'action culturelle joue un rôle important dans la définition de la relation des usagers au lieu de la bibliothèque, à son ambiance, et à son ouverture. Elle apporte aussi une visibilité appréciable à la bibliothèque et permet l'inclusion de nouveaux publics, dont les publics empêchés, dans l'offre de services de la bibliothèque.

Aujourd'hui plus que jamais, la bibliothèque départementale constitue un acteur essentiel pour guider les bibliothèques du réseau vers un semblant de retour à la normal tout en respectant les mesures sanitaires mises en place par le gouvernement (port du masque, distanciation physique et récemment pass sanitaire). Son accompagnement des bibliothèques est l'opportunité pour celles-ci de passer d'une logique cumulative d'animations à une véritable politique d'action culturelle, réfléchi en lien avec les publics et les acteurs du territoire.

La nouvelle échelle des missions de la Bibliothèque d'Alsace fait que la performance et la qualité de ses services sont d'autant plus attendues (de la part des tutelles, des bibliothèques et des usagers) et ont des répercussions importantes sur le réseau de lecture publique alsacien.

A la suite d'autres services publics et bibliothèques, La BdA s'engage dans la démarche qualité. Ainsi, pour le processus de prêt des outils de médiation, la démarche qualité a permis d'effectuer un état des lieux et diagnostic de la performance des pratiques existantes, et vise la construction d'un processus efficace, efficient et simple. Le contexte de la création de la BdA par convergence des bibliothèques départementales fait que le moment opportun pour évaluer les pratiques et rebâtir des processus performant en poursuivant une qualité de service supérieure et une amélioration constante.

Le succès de la démarche qualité au sein de la BdA pourrait aboutir dans quelques années à l'introduction de cette démarche au sein même des bibliothèques du réseau, afin qu'elles aussi puissent faire évoluer leurs propres pratiques dans un objectif de qualité du service public pour les usagers.

BIBLIOGRAPHIE

Les bibliothèques départementales :

Association des Bibliothécaires Départementaux, *Histoire des BDP* [en ligne], 2020. Disponible sur : <https://www.abd-asso.org/histoire-des-bdp/date-de-creation-des-bibliotheques-centrales-de-pret/> (consulté le 07 août 2021)

BOUCHAREB, H., *La lecture publique en débat (1918-1945)* [en ligne], 2012. Disponible sur : <http://www.chartes.psl.eu/fr/positions-these/lecture-publique-debat-1918-1945> (consulté le 07 août 2021)

Ministère de l'Education nationale. Direction des bibliothèques et de la lecture publique. *Circulaire du 10 novembre 1952* [en ligne], 1952. Disponible sur : <https://www.abd-asso.org/histoire-des-bdp/circulaire-du-10-novembre-1952/> (consulté le 07 août 2021)

Ministère de la culture. Direction du livre. *Circulaire DL 6 n° 1705 du 17 juillet 1978* [en ligne], 1978. Disponible sur : <https://www.abd-asso.org/histoire-des-bdp/circulaire-dl-6-n-1705-du-17-juillet-1978/> (consulté le 07 août 2021)

Observatoire de la lecture publique, *Bibliothèques départementales : Données d'activité 2013 à 2016 – Synthèse nationale* [en ligne], 2018. Disponible sur : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Les-bibliotheques-publiques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Syntheses-annuelles/Synthese-des-donnees-d-activite-des-bibliotheques-departementales/Bibliotheques-departementales-Donnees-d-activite-2013-2016> (consulté le 07 août 2021)

La Collectivité européenne d'Alsace et la Bibliothèque d'Alsace :

Bibliothèque départementale du Bas-Rhin, *Rapport d'activité 2019*, 2019.

BOCK, A.-M., *La Bibliothèque Départementale du Bas-Rhin*, Rapport de stage, sous la direction de André Hincker, Villeurbanne, ENSSIB, 2004. Disponible sur : <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/rsbock.pdf> (consulté le 11 août 2021).

Conseil départemental du Haut-Rhin, *Schéma de la Lecture Publique du Haut-Rhin 2019-2024*, 2019.

GUIMBRETIERE, P., et BACH C., « Frédéric Bierry appelle au "démembrement" de la région Grand Est », *Dernières Nouvelles d'Alsace*, 25 janvier 2021. Disponible sur :

<https://www.dna.fr/amp/politique/2021/01/25/frederic-bierry-appelle-au-demantelement-de-la-region-grand-est> (consulté le 10 août 2021)

INSEE, *160 000 travailleurs frontaliers en ACAL* [en ligne], 2016. Disponible sur : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1908466> (consulté le 10 août 2021)

Médiathèque départementale du Sundgau, *Diagnostic de la Lecture publique dans le Sud du département du Haut-Rhin*, 2018.

WERTHE, C., « Une pétition contre l'arrêt de la desserte du bibliobus », *Les Dernières Nouvelles d'Alsace*, le 1^{er} décembre 2019. Disponible sur : <https://www.lalsace.fr/haut-rhin/2019/12/01/une-petition-contre-l-arret-de-la-desserte-du-bibliobus> (consulté le 14 août 2021)

Wikipédia, *Collectivité européenne d'Alsace*, dernière modification 2021. Disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Collectivit%C3%A9_europ%C3%A9enne_d%27Alsace (consulté le 10 août 2021)

L'action culturelle :

BRUGUIÈRE, M., *La lecture publique en France. Rapport du groupe d'études 1*, 1968. Disponible sur : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1968-03-0105-001> (consulté le 11 août 2021)

CREDOC, *La fréquentation des bibliothèques publiques a doublé depuis 1989* [en ligne], 2006. Disponible sur : <https://www.credoc.fr/publications/la-frequentation-des-bibliotheques-publiques-a-double-depuis-1989> (consulté le 15 août 2021)

Huchet, B. et Payen, E., *L'action culturelle en bibliothèque*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2008.

Ministère de la culture. Direction du livre. *Circulaire DL 6 n° 1705 du 17 juillet 1978* [en ligne], 1978. Disponible sur : <https://www.abd-asso.org/histoire-des-bdp/circulaire-dl-6-n-1705-du-17-juillet-1978/> (consulté le 07 août 2021)

Service questions ? réponses ! de l'ENSSIB, *Quelle est la différence entre action culturelle et médiation culturelle ?* [en ligne], 2011. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/services-et-ressources/questions-reponses/quelle-est-la-difference-entre-action-culturelle-et> (consulté le 14 août 2021)

TOM, G., *Politiques culturelles départementales et action culturelle des BDP*, Mémoire d'étude (Diplôme de conservateur des bibliothèques), Sous la direction de Dominique Lahary, Villeurbanne, ENSSIB, 2008.

UNESCO, *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique* [en ligne], 1994. Disponible sur : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_fre (consulté le 14 août 2021).

La démarche qualité :

LAVALLÉE, S., *Le management de la qualité dans une bibliothèque publique : Analyse et proposition pour une démarche de type ISO 9001 appliquée à une bibliothèque de lecture publique.*, Mémoire d'étude (Diplôme de conservateur des bibliothèques), Sous la direction de Marie-France Peyrelong, Villeurbanne, ENSSIB, 2008.

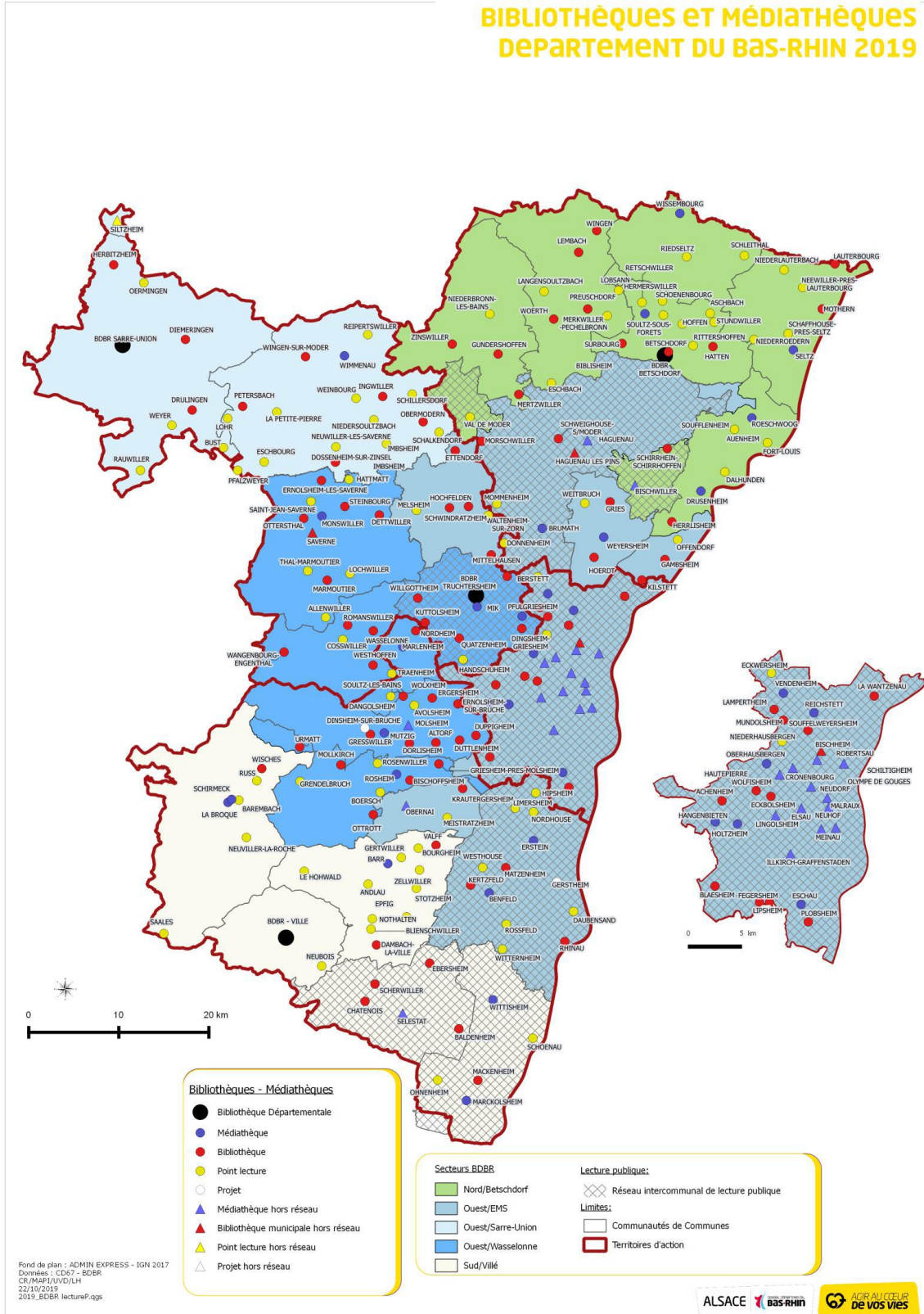
BOURREE, F., *Processus & approche processus* [en ligne], 2018. Disponible sur : http://qualite-en-recherche.cnrs.fr/IMG/pdf/ANF_PRO-QUAL_PROCESSUS_FB.pdf (consulté le 17 août 2021)

Wikipédia, *Processus (gestion de la qualité)*, dernière modification en 2019. Disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Processus_%28gestion_de_la_qualit%C3%A9%29 (consulté le 17 août 2021)

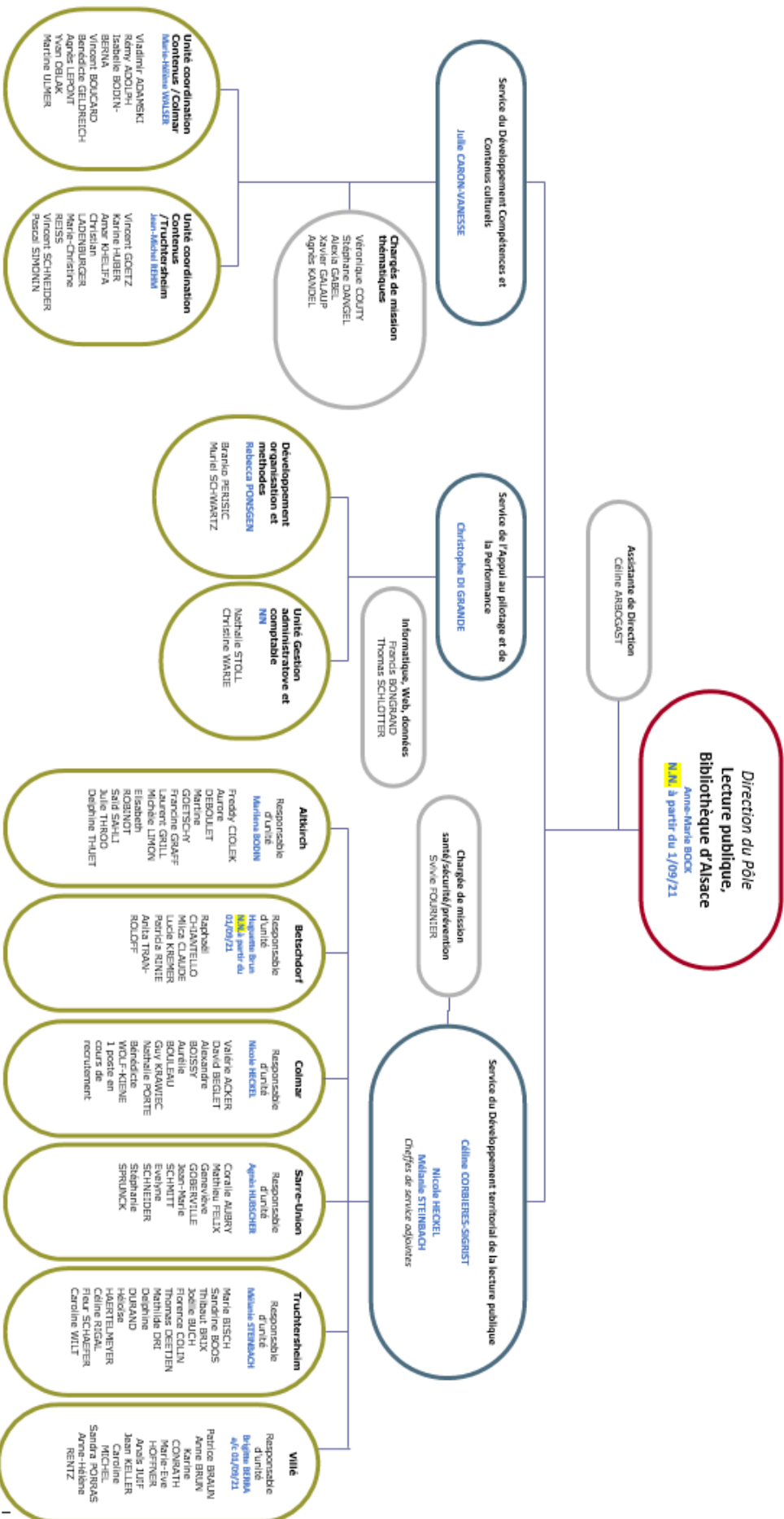
Wikipédia, *Management de la qualité*, dernière modification en 2021. Disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Management_de_la_qualit%C3%A9 (consulté le 17 août 2021)

ANNEXES :

Annexe 1 : Carte du réseau de lecture publique de la Bibliothèque départementale du Bas-Rhin en 2019



DGA Education Culture Patrimoine et Sports
ORGANIGRAMME DIRECTION DE LA CULTURE ET DU PATRIMOINE



Annexe 2 : Organigramme de la Direction de la Culture et du Patrimoine de la Collectivité européenne d'Alsace

Annexe 3 : Présentation de la synthèse comparative des processus de prêt des outils de médiation entre le Nord Alsace et le Sud Alsace



Bibliothèque d'Alsace
Service appui au pilotage, performance et qualité

COMPARAISON DES PROCESSUS DE PRÊT DES OUTILS DE MÉDIATION ENTRE NORD ALSACE ET SUD ALSACE

Garance Haberstroh – Máj 03/06/2021

STRUCTURES EMPRUNTEUSES

Sud Alsace	Nord Alsace
<ul style="list-style-type: none"> - Les BM du réseau - Les collèges du département - Les maisons de retraite du département → prêt gratuit - Communes et regroupement de communes - BM hors département - Associations humanitaires - Associations et établissements culturels - Lycées → prêt payant 	<p>Seules les BM du réseau peuvent emprunter les outils de médiation : elles sont encouragées à utiliser ces outils pour intervenir dans d'autres structures type EHPAD ou écoles.</p> <p>Le prêt pour des BM hors réseau est possible.</p>

CONVENTIONS ET ASSURANCE

Sud Alsace	Nord Alsace
<p>Une convention par année civile entre la MD68 et la structure emprunteuse, obligatoire pour valider une demande de prêt d'outils de médiation</p> <p>Convention de prêt de matériel technique et scénique : réservée aux BM du réseau</p> <p>Assurance obligatoire pour les structures emprunteuses : montant indiqué sur les fiches descriptives des outils de médiation</p>	<p>Jusqu'en 2015 : une convention par outil prêté.</p> <p>Projet d'une convention annuelle ou pluriannuelle englobant toutes les actions de la BDBR auprès des BM → finalement pas mise en place, mais l'équipe arrête de faire des conventions en attendant</p> <p>Conventions pour BM hors réseau et charte de prêt pour le matériel sensible (numérique)</p> <p>Assurance obligatoire pour les BM : montant indiqué dans le classeur ressource et sur la notice sur le portail</p>

PARC D'OUTILS DE MÉDIATION ET CATALOGUE EN LIGNE

Sud Alsace	Nord Alsace
<p>Inventaire 2019 : 53 expositions, 1 jeu, 11 kamishibaï, 12 malles, 4 mobiliers, 10 raconte-tapis + PopFab + Casques RV + Mashup Table → Désherbage à faire</p> <p>Pt de vigilance : possibilité de prêter les kamishibaï (planches) comme des documents dans le NA et SA ? → désolidariser les lots et butaï (NA)</p> <p>Catalogue en ligne commun aux documents et outils de médiation sur le portail en ligne → pour accéder aux outils de médiation, filtrer par « supports »</p>	<p>Catalogue : 13 expositions, 125 kami, 57 sacs, 32 malles, 15 malles scientifiques, 21 valisettes, 16 kits seniors, 16 supports en tissu, 5 tactipafs → Désherbage en cours</p> <p>La majorité des outils est stockée à Truchtersheim, mais les autres sites ont également quelques outils réservés pour leur réseau.</p> <p>Catalogues distincts sur le portail en ligne : documents, animations, formations, matériels, artistes-intervenants</p>

S A

https://bdp68-pom.c3rb.org/recherche-simple?mots1=conte&option=com_opac&view=rechsimple...

Éditeur : Ed. de la Loupe
Collections : Roman
Date édition : Impr. 2006

Soudain dans la forêt profonde : ...
Document disponible
Titre : Soudain dans la forêt profonde : conte
Auteur : Oz, Amos (1939-2018)
Éditeur : Gallimard
Collections : Du monde entier
Date édition : Impr. 2006

Un roi, une princesse et une pie...
Document disponible
Titre : Un roi, une princesse et une pieuvre : conte
Auteur : Du Boucheron, Bernard (1928-...)
Éditeur : Gallimard jeunesse
Collections : Gallimard album

Supports

- Livres 4444
- CD / Vinyles 627
- DVD 376
- Livres audio 230
- Non définis 45
- Matériels 4
- Animations 2**
- Partitions 2

Sections

- Jeune 3877
- Adulte 1855

Ce site utilise des cookies et vous donne le contrôle sur ce que vous souhaitez activer OK, tout accepter Interdire tous les cookies Personnaliser

NA

https://biblio.bas-rhin.fr/bdbr/

ALSACE Collectivité européenne

Bibliothèque d'Alsace NORD ALSACE

BDBR Catalogues Les bibliothèques Agenda Espace Pro Zoom Sarre-Union/Villé

Vous êtes ici : Animations

LA BDBR
Publiée le 18/03/2022

VOUS POURRIEZ AUSSI ÊTRE INTERESSÉ PAR

- Nous connaître
- Nos missions
- Nos équipes
- Nos projets
- Nos publications

INFORMATIONS PRATIQUES

biblio.bas-rhin.fr/catalogues/animations/

PARC D'OUTILS DE MÉDIATION ET CATALOGUE EN LIGNE (SUITE)

Sud Alsace	Nord Alsace
<p>Recherche par filtres peu claire et peu précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « Sujets » : mêle type de publics, type d'outil, thématique large ou très précise - « Sections » : adultes ou jeunesse - « Catégories » : expositions, kamishibai, malles <p>Problème de nomenclature des kamishibai : titre du type « K06 », aucun moyen de savoir qu'il s'agit d'un kamishibai</p>	<p>Filtres spécifiques aux outils de médiation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Types d'animation - Thématique - Public cible - Langues des supports - Adapté au handicap (visuel / auditif) - Dates (disponibilité pour le prêt)

SA

Affiner

Sujets

- Tout public (12)
- Exposition (9)
- Littérature (3)
- Héros : Dans les bandes dessinées (2)
- Jeunesse (2)
- Ado/Adulte (1)
- Adulte (1)
- Alsace (1)
- Animaux (1)
- Art (1)
- Art dans la rue (1)
- Bartholdi : Auguste : 1834-1904 (1)

Sections

- Adulte (16)
- Jeune (5)

Catégories

- Expo (15)
- Malle (5)
- Kamishibai (2)

NA

Date de début 17

Date de fin 17

FILTRE PAR DATE

TYPE D'ANIMATION

- Kamishibai (125)
- Sacs (57)
- Malle (32)
- Vallsette (21)
- Rit seniors (16)

avoir plus de choix

THÉMATIQUE

- Jeux (31)
- Sports et loisirs (28)
- Illustration (26)
- Société (25)
- Animaux (24)

avoir plus de choix

PUBLIC CIBLE

- 0-3 ans (135)
- 4-7 ans (79)
- Tout public (33)
- Seniors (14)
- Adultes (13)

avoir plus de choix

LANGUES DES SUPPORTS

- Français (277)
- Allemand (40)
- Anglais (39)
- Japonais (16)
- Italien (13)

avoir plus de choix

ADAPTÉ AU HANDICAP

- Visuel (21)
- Auditif (8)

PARC D'OUTILS DE MÉDIATION ET CATALOGUE EN LIGNE (SUITE)

Sud Alsace	Nord Alsace
<p>Création des notices des outils de médiation sur Orphée à faire → pour le moment, 22 outils créés (ou partiellement créés)</p> <p>A ce stade, copié-collé quelque fois peu lisible des notices de Karvi, sans visuel de présentation de l'outil</p>	<p>Présentation de l'outil visible sans cliquer sur l'outil</p> <p>Encadré informations pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Public cible - Propriétaire de l'animation - Type de support (léger, lourd) - Langue - Durée minimum / maximum de prêt - Infos pratiques - Valeur d'assurance - Surface - Temps de montage / Temps de démontage - Contraintes techniques - Prérequis matériel

SA



Qui a refroidi Lemaure ?

Titre(s) : Qui a refroidi Lemaure ?
Editeur(s) : Paris
Résumé : Une exposition interactive d'un nouveau genre, qui inaugure une manière originale d'appréhender le roman policier. A la frontière entre la littérature, la bande dessinée et le jeu vidéo, cette exposition séduira petits et grands. Le visiteur consentant est embauché en qualité d'inspecteur stagiaire, avec pour mission de résoudre l'enquête du meurtre commis au 26 rue Dampierre. Armé d'un terminal mobile, il reçoit des instructions de Séraphin Lumier, son supérieur et de ses collègues du commissariat pour mener à bien sa mission. Une application développée sur-mesure pilote le visiteur d'une étape à l'autre de cette enquête qui devrait l'immerger pendant 30 minutes, dans un véritable univers polaire : interrogation des suspects, pièces à conviction... Si la technologie est au centre de cette création pour dynamiser le parcours et surprendre le visiteur, l'exposition compte une dimension pédagogique. Un livret, véritable outil de travail reprenant l'histoire du polar, accompagne le dispositif. Contenu : - 7 panneaux géants (85x215cm) autoportants - 7 housses de rangement semi-rigides (1 par panneau) - Ruban « Police nationale » 10 m. pour scénographie - Exemplaires du livret pédagogique de 32 pages - 4 tablettes Nexus - 2 chargeurs pour les tablettes - 1 malle métallique noire 90x50x39cm pouvant contenir l'ensemble de l'exposition - 8 Casques audio - 4 Doubleurs jack - 1 Mallette multimédia avec découpe mousse sur mesure.
Notes : Panneaux souples - Livraison et montage obligatoire par la MD68 - Contenu : - 7 panneaux géants (85x215cm) autoportants - 7 housses de rangement semi-rigides (1 par panneau) - Ruban « Police nationale » 10 m. pour scénographie - Exemplaires du livret pédagogique de 32 pages - 4 tablettes Nexus - 2 chargeurs pour les tablettes - 1 malle métallique noire 90x50x39cm pouvant contenir l'ensemble de l'exposition - 8 Casques audio - 4 Doubleurs jack - 1 Mallette multimédia avec découpe mousse sur mesure. - Valeur d'assurance : 5 000 euros.
Sujet(s) : Tout public
Littérature

NA



Contes en tissu A la volette

Mon petit oiseau a pris sa volée...Voici une interprétation revigorante de la célèbre chanson « A la volette ». Un oiseau fraîchement sorti du nid s'aventure dans la nature. Mais peu habitué à voler seul, il fait les frais de son inexpérience et très vite, il se blesse. Une demoiselle oiseau qui passait par là l'aide à se soigner et de cette rencontre naît une jolie histoire d'amour.



Contes en tissu Le voyage de l'âne

L'âne se morfond dans la ferme... Il lui manque quelque chose. Mais quoi ? Après avoir réparé la vieille camionnette, il partira en voyage espérant trouver ce qu'il cherche. Très vite, d'autres animaux se joignent à l'aventure. Un « road trip » animalier qui transmet des valeurs positives sur l'entraide, l'amitié, l'envie de réaliser ses rêves avec au bout de la route... l'amour !



Exposition Ma première exposition Lot 01

Cette exposition présente une sélection de 12 oeuvres originales d'artistes pour la jeunesse : Thierry Dedieu, Beatrice Alemagna, Olivier Tallec, Martin Jarrie, Serge Bloch, Kitty Crowther, Jean-François Martin, Régis Lejonc, Stéphane Girel, Marc Boutavant, Rascal, Frédérique Bertrand.

NA

EXPOSITION ABEILLES

Exposition

ANIMAUX



Informations pratiques

Public cible : Tout public
 Propriétaire de l'animation : EDBR
 Valeur d'assurance : 790 €
 Langue : Français
 Surface : 10 panneaux (80 x 120 cm)
 Type de support : Lourd
 Temps de montage : 30 minutes
 Temps de démontage : 30 minutes
 Durée minimum de prêt : 3 semaines
 Durée maximum de prêt : 2 mois
 Informations pratiques :
 SUPPORT DESHERBE APRES LE 04/05/21
 Composition : livres, CD, DVD

Contraintes techniques :
 Ce support est composé de 2 sacs (75 x 30,5 x 33 cm)

Pré-requis matériel :
 11 Petites grilles Eufilm + 20 grands crochets métalliques en S

CONSULTEZ LA COMPOSITION DE L'ANIMATION

À CONSULTER

CR_Abeilles.pdf PDF - 2121.8ko Prévisualiser Télécharger

DOCUMENT DE SUPPORT POUR LES BM

Sud Alsace	Nord Alsace
<p>Fiches descriptives : format et contenu très différents selon le responsable des outils de médiation (=fichiers non normés)</p> <p>Fiches les plus récentes : contenu détaillé et checklist du contenu de l'outil (type malle ou exposition) Fiches transmises aux structures emprunteuses sur demande, ou présentes dans les nouvelles malles</p>	<p>Classeurs ressources : téléchargeables sur le portail pour chaque outil Quelques différences selon l'auteur</p> <p>Les plus récents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptif (présentation, valeur d'assurance, public) - Éléments joints (détails du contenu) - Pistes d'animation - Fiches activités - Le coin numérique (sites) - Sur le même thème (suggestion d'autres outils) - Modalités de prêt - Contact

MATÉRIEL ET CATALOGUE

Sud Alsace	Nord Alsace
<p>Le matériel scénique et de sonorisation est inclus au parc d'outils de médiation</p> <p>Le stockage et le service de prêt des grilles pour les expositions est désormais assuré par la DILO (aujourd'hui EMB)</p> <p>Constat du faible nombre d'emprunts de grilles par les structures</p>	<p>Catalogue distinct : grilles, crochets, vitrines, matériel scénique (fonds de scène, trépied) et de sonorisation</p>

Vous êtes ici : Accueil > Catalogues > Matériels
Aide ?

RECHERCHE DE MATÉRIELS

Date de début du prêt

Date de fin du prêt

▶ VALIDER PAR DATE

TYPE DE MATÉRIEL


- ▶ Grilles (3)
- ▶ Crochets (3)
- ▶ Vitrine (1)
- ▶ Matériel de Scène (4)
- ▶ Sonorisation (11)

avoir plus de choix ▼

RECHERCHE PAR MOT-CLEF


Rechercher 🔍

1 2 3 4 5 ▶




Petites grilles Caddie

Grilles




Grandes grilles Caddie

Grilles



Petites grilles Eurefilm

Grilles



Petits crochets métalliques en 5

Crochets

NA
(catalogue
« Matériels »)

RÉSERVATION ET VALIDATION

Sud Alsace	Nord Alsace
<p>Durée maximale de prêt : 1 mois Demande minimum 15 jours avant le prêt 2-3 jours entre 2 prêts Emprunt et retour uniquement le jeudi</p> <p>Ancienne procédure par Karvi un peu plus compliquée pour l'utilisateur : la structure emprunteuse devait renvoyer le bulletin de réservation signé (par mail ou courrier) Procédure par Orphée à découvrir</p> <p>Dates des navettes à vérifier lors de la validation du prêt</p>	<p>Supports lourds (malles et expos) : prêt de 2 mois Supports légers : prêt d'1 mois Demande moins d'un an et plus de 15 jours avant prêt</p> <p>Validation des réservations par le backoffice Umbraco, utilisé uniquement pour les outils de médiation (permet de valider en fonction des dates de navettes, de changer les dates demandées)</p> <p>Dates des navettes à vérifier lors de la validation du prêt</p>

NA
(réservation sur le portail)

RÉSERVATION DU SUPPORT D'ANIMATION : Exposition Abeilles

DISPONIBILITÉ DU SUPPORT D'ANIMATION

juillet 2020

l	m	m	j	v	s	d
29	30	1	2	3	4	5
6						
					1	2
3	4	5	6	7	8	9

Dates de réservation disponible
 Dates de réservations indisponible
 Vos dates de réservation

MATÉRIEL DU SUPPORT DE L'ANIMATION

Grands crochets métalliques en S Quantité

Petites grilles Eurefilin Quantité

Pré-requis matériels :
 11 Petites grilles Eurefilin + 50 grands crochets métalliques en S
 Vous ne pouvez pas réserver plus de matériaux que les quantités indiquées dans les pré-requis

NA
(Validation des réservations sur Umbraco)

Tableau de bord - Projets

Tableau de bord

Éditer par : En lecture

Date de livraison: 07/07/2020

Nom	Région	Statut/Objet	Adresse	DT	At	Unité	Statut/Objet	Commentaire	Catégorie	Projet
AN	AN	AN	AN	AN	AN	AN	AN	AN	AN	AN
AN	AN	AN	AN	AN	AN	AN	AN	AN	AN	AN

Résumé de la réservation

Nom: AN
 Adresse: AN
 Date de livraison: 07/07/2020

Validation:
 Date: AN
 Statut: AN
 Commentaire: AN

SUIVI

Sud Alsace

Pas de logiciel professionnel pour le suivi logistique

Tableau de suivi interne (Google Sheets) : détail les différentes étapes du processus, avec l'ensemble des informations de contact des différents acteurs, et les détails de la convention
→ informations centralisées sur le document

Statistiques de prêt à partir du tableau de suivi (mis en place fin 2018)
→ sur Orphée à l'avenir

Nord Alsace

Pas de logiciel professionnel pour le suivi logistique

Calendrier Excel : calendrier avec dates de passage des navettes intersites (entre Truchtersheim et les autres sites de la BDBR).

Informations de prêt abrégées : dates de début et de fin de prêt, moyens de transit, nom de la BM, date de la demande de prêt et initiales de l'agent responsable du suivi → tableau aéré

Statistiques de prêt à partir d'Orphée

SA

TABLEAU SUIVI OUTILS D'ANIMATION MD68

Fichier Édition Affichage Insertion Format Données Outils Modules complémentaires Aide

75% 123 Calibri 11

COMMENTAIRES (avec initiales)	NOM	DU	AU	NOM	CONTACT (mail/téléphone)	RESERVATION MASTER	RESA PLANNING CHAUFFEUR	MODE	DATE	CONTACT CHAUFFEUR	Fiche de prêt	Bulletin de livraison rempli et signé	MODE	DATE	C
	PopFao	07/01/2020	12/03/2020	Mediatheque de KERSERSBERG	Robin PINAULT rpinault@cc-ka-voersberg.fr	03 89 47 35 35	A FAIRE	- A FAIRE	LIVRAISON ET MONTAGE PAR MD68	07/01/20	Vladimir	OUI	- OUI	LIVRAISON ET MONTAGE PAR MD68	
PAS RAMENE LORS DE LA NAVETTE DU MARDI 11 - A SUIVRE LE 25 FEVRIER : est ???	Les carnets de voyage	07/01/2020	25/02/2020	C.E.S. R. Schuman de SAINT-AMARIN	Mme LAMOTTE m.lamotte@yahoofr	03 89 82 62 83	A FAIRE	- A FAIRE	HAVETTE THANN	07/01/20	Vladimir	OUI	- OUI	HAVETTE THANN	
	Bonjour poustin	08/01/2020	24/01/2020	RAM de ALTORCH Mure Accueil Les Glycines	Catherine GENSBITTEL cgen@multisaccu.es@gmail.com	03 89 40 19 94	A FAIRE	- A FAIRE	HAVETTE ALTORCH	08/01/20	Vladimir	OUI	- OUI	HAVETTE ALTORCH	
	Mairie Jeu Vidéo - Console WIU	09/01/2020	26/03/2020	Mediatheque de CERNAVY	Alcha BOUAFIA a.bouafia@cc-hann-cernavy.fr	03 89 75 40 26	PAS BESOIN	- PAS BESOIN	CHERCHE PAR L'EMPRUNT EUR	09/01/20	Yvan	OUI	- OUI	RAMENE PAR L'EMPRUNT EUR	31/07/2020
	Mairie Jeu Vidéo - Console Playstation 4	09/01/2020	26/03/2020	Mediatheque de CERNAVY	Alcha BOUAFIA a.bouafia@cc-hann-cernavy.fr	03 89 75 40 26	PAS BESOIN	- PAS BESOIN	CHERCHE PAR L'EMPRUNT EUR	09/01/20	Yvan	OUI	- OUI	RAMENE PAR L'EMPRUNT EUR	31/07/2020
	Cousins/ Poutz Pat Boy (1er Lot de 3)	09/01/2020	24/01/2020	C.E.S. J. Moulin de ROUPFACH	Yvonne MANTOULAN fabienmanto@cc-hann-cernavy.fr	03 89 49 65 96	PAS BESOIN	- PAS BESOIN	CHERCHE PAR L'EMPRUNT EUR	09/01/20	Yvan	OUI	- OUI	RAMENE PAR L'EMPRUNT EUR	
	Cousins/ Poutz Pat Boy	09/01/2020	24/01/2020	C.E.S. J. Moulin de ROUPFACH	Yvonne MANTOULAN fabienmanto@cc-hann-cernavy.fr	03 89 49 65 96	PAS BESOIN	- PAS BESOIN	CHERCHE PAR L'EMPRUNT EUR	09/01/20	Yvan	OUI	- OUI	RAMENE PAR L'EMPRUNT EUR	

LISTES 2018 2019 2020 2021 Explorer

NA

calendrier 2021 - Excel

Fichier Accueil Insertion Mise en page Formules Données Révision Affichage Aide Rechercher des outils adaptés

Police Aligment Nombre Styles

CO10

	A	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1	ANNEE 2021																	
2	vacances scolaires																	
3	jours fériés ou fermeture																	
4																		
5																		
6																		
46	Ma Première exposition Lot 04																	
47	Mairie à papotage - D' Babbekitsch																	
48	Barbara MARTINEZ																	
49	Maidmaning																	
50	Meurtre à la bibliothèque (Chante de prêt)																	
51	Monstres																	
52	Musique s'il vous plaît																	
53	C'est au bout des doigts (Mon) 1																	
54	C'est au bout des doigts (Mon) 2																	
55	Percussions																	
56	Percussions du monde																	
57	Petit percussionniste																	
59	Petites bêtes 1																	
60	Petites bêtes 2																	
61	Plantastic 1																	
62	Plantastic 2																	
63																		
64	Formants de bibliothèques lot 1 (Coutet / Tousam)																	

Feuil1 Feuil2 Feuil3

NA



Exemples de bandeaux et leur signification :

11/02/21 HANGENBIETEN 08/02/21 (31/07/20 TD)

Cet outil de médiation sera cherché par Hangenbieten le 11 janvier 2021 et rapporté le 08 février 2021.

11/02/21 HANGENBIETEN via NT6 08/02/21 (31/07/20 TD)

Cet outil de médiation partira avec la navette n°6 le 11 janvier 2021 et sera rapporté par cette bibliothèque le 08 février 2021.

11/02/21 HANGENBIETEN 08/02/21 via NT6 (31/07/20 TD)

Cet outil de médiation sera cherché le 11 janvier 2021 par la bibliothèque d'Hangenbieten et sera recherché par la navette n°6 le 08 février 2021.

11/02/21 HANGENBIETEN via NT6 08/02/21 via NT6 (31/07/20 TD)

Cet outil de médiation partira avec la navette n°6 le 11 janvier 2021 et sera recherché par la navette n°6 le 08 février 2021.

11/02/21 SELTZ via B 08/02/21 via B (31/07/20 TD)

Cet outil de médiation partira avec la navette intersite de Betschdorf le 11 janvier 2021 et reviendra par la navette intersite de Betschdorf le 08 février 2021.

LIVRAISON

Sud Alsace	Nord Alsace
<p>Livraison par le circuit des navettes OU structures emprunteuses viennent chercher directement l'outil à la MD68</p> <p>Exceptions : malle « Qui a refroidi Lemaure » et « Bibliothèque Hors les murs » (2 AL pour livraison et montage)</p> <p>Navette 2x/mois (2^e et 4^e mardi), passent dans BM relais</p> <p>Informations sur le prêt pour les AL : le bulletin de réservation (ou fiche de prêt) signé par la structure emprunteuse et renvoyé</p> <p>Bulletin de livraison à faire signer</p>	<p>- Tout support : cherché par BM sur site(s)</p> <p>- Supports lourds (expos + malles) : navettes intersites puis cherché par BM sur site, OU livraison par AL si PR2 à + de 20 km d'un des sites de la BDBR</p> <p>- Supports légers : navettes BDBR/BM (7 circuits)</p> <p>Navette 1x/mois, passe dans toutes les BM (mais problème de place dans les véhicules)</p> <p>Informations sur le prêt pour les AL : étiquette de réservation</p> <p>Pas de bulletin de livraison</p>

NA

(étiquettes de réservation)

Expo Ambiance et
fête+panneaux +10
ptes gr caddie+crochets
MEISTRATZHEIM
(1/2)
du 23/11/20 à 14h
au 25/01/21 à 14h

Expo Ambiance et
fête+panneaux +10
ptes gr caddie+crochets
MEISTRATZHEIM
(2/2)
du 23/11/20 à 14h
au 25/01/21 à 14h

RETOUR ET VÉRIFICATION

Sud Alsace	Nord Alsace
<p>Checklist sur les fiches descriptives récentes : structures emprunteuses doivent vérifier que tous les éléments de l'outil de médiation sont présents</p> <p>Réception par AL + vérification → remplissent tableau de suivi (avec état)</p>	<p>Réception par AL (bipent chaque élément pour retour dans Orphée) → ne vérifient pas précisément le contenu des éléments (ex : boîtes de jeu)</p>

MOYENS HUMAINS

Sud Alsace	Nord Alsace
<ul style="list-style-type: none"> - Agnès Lepont (gestion des réservations sur Karvi, saisie dans tableau de suivi) - Vladimir Adamski & Yvan Oblak (préparation, accueil des BM, livraison, montage) - Christine Warie (conventions) 	<ul style="list-style-type: none"> - Thomas Deetjen - Héloïse Haertelmeyer

→ nécessité d'1 ou 2 agents : PR3

- Connaissance du processus global
- Maitrise des outils de suivi
- Saisie opérationnelle
- Connaissance du parc
- Coordination avec la planification


Annexe 4 : Grille d'entretien du benchmark avec les réponses de la Médiathèque départementale du Nord

BIBLIOTHEQUE D'ALSACE	
SERVICE APPUI AU PILOTAGE, PERFORMANCE ET QUALITE	
Garance HABERSTROH 08/07/2021	
ENQUÊTE BENCHMARK BIBLIOTHEQUES DEPARTEMENTALES	
Contact Médiathèque départementale du Nord : Alexandra ELIAS, médiatrice culturelle (alexandra.elias@lenord.fr, 03.59.73.15.85)	
Présentation de l'enquête : La Bibliothèque d'Alsace est la structure issue de la convergence de la Bibliothèque départementale du Bas-Rhin et de la Médiathèque départementale du Haut-Rhin, dans le cadre de la création de la Collectivité européenne d'Alsace en 2021. Cette convergence est l'occasion pour nous de mener une réflexion sur les processus de travail à l'échelle du nouveau territoire, notamment le processus de prêt des outils de médiation. Pour nourrir cette réflexion, j'ai été chargée dans le cadre de mon stage de mener cette enquête de benchmark auprès de plusieurs bibliothèques départementales concernant le processus de prêt des outils de médiation (ou outils d'animation ou supports d'animation), du catalogue en ligne à la livraison ou récupération des outils.	
Questions générales : Dans votre structure, comment se passe concrètement le prêt des outils d'animation, du début à la fin ? Pour l'utilisateur : - Connaissance du catalogue - Modalités de réservation En interne : organisation pour ce service	
PARC D'OUTILS DE MEDIATION :	
Combien de types d'outils d'animation différents proposez-vous ? (Kamishibai, expositions, raconte-tapis, ...) Combien d'outils d'animation par type proposez-vous ?	expositions (accompagnées d'une sélection documentaire à consulter sur place : elle cherche à sélectionner des documentaires plutôt que des romans pour que ce soit facile à consulter sur place) (<i>parc Nord : 62, parc Sud : 69</i>), tapis de lecture, lisettes carpettes (<i>supports en tissu Nord : 13, supports en tissu : 30</i>), boîtes à contes (<i>Nord : 6, Sud : 2</i>), outils thématiques (sélection thématique de documents) (<i>Nord : 8, Sud : 17</i>), modules d'animation (jeux de société, malles éducatives, malles expo/jeu, instruments, Art Fab, kamishibai, etc.) (<i>Nord : 29, Sud : 28</i>)
Quel est votre budget d'acquisition annuel pour les outils d'animation ?	Chaque année, les médiatrices sollicitent les partenaires pour connaître leurs besoins, ainsi que les développeurs du territoire pour avoir leur avis. Ces dernières années le budget pour le territoire Sud (2 sites) était de 15 000€ à 20 000€ : il n'y a pas de ligne budgétaire précise, c'est en fonction des besoins que le budget d'acquisition est évalué chaque année. Depuis quelques temps, il y a un budget équivalent pour les outils numériques. Les 2 budgets (Nord et Sud) peuvent s'adapter l'un à l'autre (le Nord peut donner une partie de leur enveloppe au Sud, et vice-versa).
Avez-vous des statistiques d'emprunt annuelles (différenciées par types d'outils d'animation) que vous pourriez me communiquer ?	
MATERIEL :	
Prêtez-vous du matériel d'exposition ? (grilles, crochets, vitrines)	Oui, la MD Nord possède 15 grilles d'expositions qu'elle prête au fur et à mesure des besoins, mais peu de bibliothèques ne sont pas du tout équipées.
Le matériel d'exposition est-il réservé et emprunté de la même manière que les outils de médiation ?	Oui, le planning de réservation possède une ligne pour spécifier si des grilles accompagnent l'outil prêté.
STRUCTURES EMPRUNTEUSES :	
À qui s'adresse votre offre d'outils d'animation ?	Les bibliothèques et médiathèques du réseau sont prioritaires et ont droit à 10 prêts maximum par an. Les collèges du département peuvent emprunter 2 expositions par année scolaire, et sont également prioritaires. Les structures départementales de protection de l'enfance sont aussi prioritaires. D'autres structures peuvent bénéficier du prêt à condition d'avoir un projet en lien avec la lecture publique : associations, établissements culturels, écoles, etc. La MD Nord participe au projet Premières Pages, mais à la place de livres, propose des outils d'animation.
Le prêt est-il gratuit ?	Oui pour tous. De plus, la MD exige que les structures qui empruntent ne fassent pas payer l'accès aux animations.
CONVENTION ET ASSURANCE :	
Etablissez-vous une convention de prêt des outils d'animation avec la structure emprunteuse ?	Oui
Est-ce une convention de prêt : par prêt, annuelle, pluriannuelle, ... ?	Pour les bibliothèques (depuis 2 ans) : convention annuelle, envoyée en début d'année aux bibliothèques qui empruntent régulièrement (la secrétaire administrative s'en charge). Pour les autres partenaires : convention de prêt exceptionnelle par prêt.
Existe-t-il une convention spécifique pour les outils numériques, sensibles, coûteux, matériel de scène ?	non
Exigez-vous de la part des structures emprunteuses une attestation d'assurance ?	oui, parce qu'elle s'est rendu compte que certaines bibliothèques n'assuraient pas les outils.

Comment informez-vous les structures emprunteuses du montant de l'assurance ?	dans le catalogue (et sur la convention de prêt exceptionnelle)
Comment déterminez-vous le coût d'assurance ? Ce coût évolue-t-il au fur et à mesure de l'usure des outils ?	coût d'achat. Le coût n'évolue pas, elles n'ont pas les compétences pour l'évaluer.
MOYENS HUMAINS :	
Comment le parc d'outils d'animation et le processus de prêt sont-ils organisés sur les différents sites de la médiathèque départementale ? Sont-ils centralisés ou répartis sur les sites ?	2 parcs : Nord (sites de l'Avesnois-Valenciennois et du Cambrésis) et Sud (sites de Lille-Douai et de Flandre).
Combien d'agents sont impliqués dans le processus global de réservation des outils d'animation ?	Chaque site a un médiateur et un logisticien qui se chargent des outils d'animation : 5 médiateurs en tout (2 sur le site de l'Avesnois-Valenciennois). Ce sont les seuls qui interviennent dans le processus (sauf pour l'envoi des conventions).
Qui détermine le contenu du parc ? (acquisitions, désherbage) Qui peut renseigner et conseiller les bibliothèques du réseau sur les outils d'animation ? Qui valide les réservations ? Qui fait le suivi du prêt ? Qui livre les outils d'animation ? Qui accueille les bibliothèques qui viennent récupérer ou ramener les outils sur site ?	Les médiateurs déterminent le contenu du parc, renseignent et conseillent les bibliothèques, gèrent les réservations, font le suivi du prêt et accueillent les partenaires qui viennent chercher les outils sur site. Les logisticiens référents expositions et animations livrent les outils.
Est-ce que les bibliothèques du réseau ont identifié l'interlocuteur chargé des outils d'animation ou s'adressent-ils à leur bibliothécaire référent ?	Oui. Les développeurs du territoire peuvent diriger les gens vers les médiateurs lorsqu'un projet s'y porte.
CATALOGUE :	
L'offre d'outils d'animation est-elle présente sur le site présentant le catalogue général (fonds) et les services de la bibliothèque départementale ?	Oui
Les outils d'animation ont-ils leur propre catalogue ?	Oui
RESERVATION ET VALIDATION :	
Quels délais minimal et maximal la structure emprunteuse doit-elle respecter pour faire sa demande de réservation ? (Ex : 15 jours min, 1 an max)	Il faut réserver au moins 1 mois à l'avance (il y a de plus en plus d'emprunt, et ça devenait compliqué pour la logistique). Il n'y a pas vraiment de délai maximum, la validation des prêts peut se faire au cas par cas : étant donné que c'est toujours la même personne qui gère les réservations, elle peut savoir si une bibliothèque emprunte 3 fois le même outil dans l'année, par exemple.
Quelles sont les durées minimale et maximale de prêt d'un outil d'animation ? Précisez si la durée varie en fonction du type d'outil.	il faut que le prêt soit minimum 3 semaines (sauf pour des projets spécifiquement courts), et les prêts durent en moyenne 1 mois maximum, mais cette durée peut être prolongée en fonction du projet mené, parfois jusqu'à un an.
Y a-t-il un délai minimal à respecter entre deux prêts du même outil (pour permettre la gestion logistique entre deux prêts) ?	Il est possible (mais rare) que sur le même trajet, le logisticien récupère un outil dans une bibliothèque pour l'amener à une autre, si leurs dates de prêt sont proches, car il est équipé du logiciel de retour dans le véhicule.
OUTILS INFORMATIQUES :	
Quels outils informatiques utilisez-vous pour gérer les réservations faites sur le site internet ?	les réservations se font par mail ou par téléphone au service expos : au site de l'Avesnois-Valenciennois, chacune des médiatrices est responsable d'un "arrondissement" différent, et a désigné un jour de la semaine où elle est disponible pour répondre aux demandes de prêt (mardi et jeudi).
Ces outils sont-ils différents de ceux utilisés pour la gestion des réservations de documents ? Si oui, pourquoi ?	//
Le module de réservation en ligne permet-il de limiter le prêt aux durées minimale et maximale déterminées ? De bloquer les périodes entre deux prêts ?	//
SUIVI :	
Comment se fait le suivi des prêts des outils d'animation ? Utilisez-vous un outil informatique complémentaire au module de réservation en ligne ?	le suivi se fait sur un planning des réservations (tableau Excel) : classé par année, puis une liste des outils d'animations par mois, avec les informations de prêt.
Ce suivi est-il également utilisé pour obtenir des statistiques d'emprunt ?	ce tableau est envoyé au service chargé d'établir les statistiques et leurs analyses.
DOCUMENTS DE SUPPORT POUR LES BM :	
Les outils d'animation sont-ils accompagnés de documents descriptifs ou explicatifs lors du prêt ? (Ex : fiche activité, liste du contenu de l'outil, etc.) Sous quel format ?	Les outils sont accompagnés d'un livret d'accompagnement ou livret pédagogique, en PDF sur le catalogue et en format papier avec les outils. Ces livrets ne sont pas formalisés : chaque médiateur propose un contenu et une mise en forme différente. Ils ont prévu de travailler sur une standardisation de ce livret prochainement. De plus, les outils sont accompagnés d'une grille d'inventaire pour que les bibliothèques vérifient les outils.
La liste du contenu/checklist est-elle très précise ? (Ex : nombre de cartes et pions dans une boîte de jeu de société)	la grille d'inventaire ne précise pas le contenu des boîtes de jeu, mais par exemple, détaille tous les accessoires d'un support en tissu.
LIVRAISON OU RECUPERATION :	
Par quel moyen les structures emprunteuses récupèrent-elles les outils prêtés ? Précisez si le mode de livraison varie selon le type d'outil.	Les bibliothèques et médiathèques se font livrées par le logisticien, et les autres structures doivent venir chercher les outils sur site.
Si les outils d'animation transitent par une navette, à quelle fréquence passe-t-elle ? La navette passe-t-elle dans toutes les bibliothèques ?	La navette ne concerne que les documents.

Si les structures viennent chercher les outils d'animation sur le site de la BD, doivent-elles prendre rdv ? Par quel biais (téléphone, mail) ? Auprès de qui ?	Les structures ne peuvent venir chercher les outils que le mercredi, en précisant le matin ou l'après-midi.
Les structures emprunteuses signent-elles un document attestant de la livraison/récupération de l'outil ?	non
Dans le cas de la livraison, comment les agents de la bibliothèque départementale ont-ils les informations concernant le prêt (les dates, la structure emprunteuse et ses informations de contact, etc.) ? (Ex : le tableau de suivi, une liste des outils à livrer, une fiche de prêt par outil, etc.) Qui leur transmet l'information ?	les médiatrices remplissent un planning expo dans Outlook, que le logisticien référent consulte.
RETOUR ET VERIFICATION :	
Par quel moyen la bibliothèque départementale récupère-t-elle les outils en fin de prêt ?	par le même moyen qu'à l'aller
Qui vérifie que les outils d'animation sont en bon état et complets ?	Normalement, le logisticien est censé vérifier au retour que les outils sont en bon état et complets, mais les médiatrices se sont rendues compte que ce n'était pas toujours fait : elles se posent la question si c'est un manque de volonté ou de temps. Elle réfléchit à faire un temps de travail avec tous les médiateurs et logisticiens référents pour régler ce problème. Pour compléter cette vérification au retour, les bibliothèques reçoivent au début du prêt une grille d'inventaire à remplir et renvoyer (mail) dans les 48h du début du prêt.
FORMATION DU RESEAU :	
Est-ce que les bibliothécaires du réseau sont formés à l'utilisation des outils d'animation ?	A l'exception des expositions, tous les outils d'animation nécessitent une formation. La MD propose chaque année une formation sur les tapis de lecture, il existe également des formations sur comment mener un projet d'animation, comment mener un projet culturel avec des jeux vidéo, ainsi qu'une présentation annuelle des outils (qui ne tient pas lieu de formation). Elle propose également de la formation à la carte : lorsqu'une bibliothèque souhaite emprunter un outil pour lequel elle n'a pas été formée, la médiatrice cherche à rassembler 5 personnes (minimum) pour faire une formation sur cet outil, avant d'autoriser le prêt.
En vous basant sur votre expérience, avez-vous quelque chose à ajouter sur le service de prêt des outils d'animation de la médiathèque départementale, sur sa fluidité, son efficacité, la satisfaction du réseau ?	L'aspect logistique est souvent l'élément qui bloque le plus : s'agit-il d'un problème humain ? D'un manque de temps des agents ? Les médiateurs ont plusieurs missions, ils ont été contraints d'organiser leur temps de façon à ne dédier que certaines journées aux outils d'animation pour bien mener leurs missions. Il n'y a aucun cadre hiérarchique direct pour encadrer l'équipe de médiateurs, ce qui veut dire que beaucoup de choses sont dites mais pas toujours actées. La MD Nord n'a pas de poldoc : les médiateurs ne réfléchissent pas tous à la question de la valorisation du fonds documentaire lorsqu'ils font des acquisitions d'outils de médiation.

Annexe 5 : Grille d'entretien de l'enquête expérience utilisateur avec les réponses de la bibliothèque de Weitbruch

 BIBLIOTHEQUE D'ALSACE SERVICE APPUI AU PILOTAGE, PERFORMANCE ET QUALITE		Garance HABERSTROH 30/06/2021
ENQUÊTE EXPERIENCE UTILISATEUR DU PRÊT DES OUTILS DE MEDIATION		
<p>Présentation de l'enquête: Cet entretien s'inscrit dans la démarche de convergence des Médiathèques départementales du Haut-Rhin et du Bas-Rhin en une structure unique, la Bibliothèque d'Alsace (la BA), et constitue un support à la réflexion pour améliorer l'offre des outils de médiation aux bibliothèques du territoire. Les outils de médiation sont les supports permettant aux bibliothèques de mener des actions de médiation culturelle : des expositions, des kamishibai, des contes en tissu, des raconte-tapis, des malles thématiques avec des livres et des jeux de société, etc. Cet entretien nous permettra d'affiner nos connaissances sur vos pratiques d'emprunt ou d'utilisation. Si votre structure n'a jamais emprunté d'outils de médiation, vos réponses contribueront à la réflexion de l'amélioration de ce service.</p> <p>Attention : Ces questions concernent le fonctionnement habituel de la BA, hors pandémie de Covid-19 et les restrictions y étant associées.</p>		
PROFIL DE STRUCTURE :		
Quel est le profil de votre structure ?	Bibliothèque de Weitbruch : point lecture, environ 2500 hab, public principalement composé d'enfants (partenariats avec les institutrices des écoles primaires et maternelles pour mener les animations dans les classes)	
Quel est votre profil ?	bénévole (équipe de bénévoles)	
LES OUTILS DE MEDIATION DE LA BIBLIOTHEQUE D'ALSACE :		
Comment avez-vous pris connaissance du service de prêt gratuit d'outils de médiation par la BA ?	bouche-à-oreilles, puis formation initiale (avec présentation des outils de médiation)	
Combien de fois par an empruntez-vous des outils de médiation ?	en moyenne 1x/mois (à l'exception des mois d'été) : ils réservent dès qu'ils peuvent, mais les outils en tissu et kamishibai sont souvent déjà réservés (ils réserveraient plus si il y avait plus d'outils disponibles)	
Quels types d'outils empruntez-vous habituellement ?	Outils légers : (kamishibai, valisette, tacti-pai, conte en tissu, sac Vit'Anim, kit seniors, raconte-tapis) raconte-tapis, kamishibai, contes en tissu (très souvent, dans le cadre des animations menées à l'école) Outils lourds : (exposition, malle thématique, malle scientifique) malles, malles scientifiques, expositions (plus rarement, lorsqu'il y a une demande précise des institutrices par exemple)	
LES MODALITES DE RESERVATION :		
Question chapeau : Comment faites-vous votre réservation d'outil de médiation ? Est-ce pratique ?		
Comment faites-vous votre réservation d'outil de médiation ?	par le catalogue en ligne sur le portail	Relance si contact tél ou mail : qui est votre interlocuteur ?
Comment faites-vous votre recherche en ligne ?	principalement par type d'outils (contes en tissu, raconte-tapis, kamishibai), et par thématique lorsqu'il y a une demande précise de la part des enseignantes	
Lors de votre recherche sur le portail, trouvez-vous facilement les informations suivantes :	Dans l'ensemble, le catalogue est bien fait. Quelques éléments manquants : - le contenu des contes en tissu (le nombre de marionnettes, etc.) - la taille de certains outils (raconte-tapis ou contes en tissu : elles auraient besoin de pouvoir prévoir l'espace nécessaire pour mener l'animation, ou si l'outil est assez grand pour être vu par un grand groupe d'enfants ou s'il faut faire des petits groupes) - elle n'a pas remarqué la recherche par dates de disponibilité - l'information que certains outils sont réservés aux bibliothèques d'un certain territoire n'est pas toujours évidente : frustration liée au fait de ne pas pouvoir les emprunter (elle aimerait pouvoir classer par territoire) - elles utilisent toujours le classeur ressource papier fourni avec l'outil (pour certains outils, il manque des infos sur comment mener l'animation). Elle n'avait jamais remarqué que le classeur ressource est téléchargeable sur le catalogue.	
Quelles sont les informations qui vous seraient indispensables pour faire votre recherche ET votre choix ?	elles aimeraient que les informations sur les conditions d'animation de l'outil (taille, contenu) soient plus claires/visibles, ainsi que les dates de disponibilité	
Avez-vous besoin de contacter les services de la BA pour avoir des informations complémentaires sur les outils de médiation ou les modalités de réservation ?	non (elle réserve des outils et attend de les voir pour se poser plus de questions si nécessaire)	Relance si oui : Quels interlocuteurs contactez-vous ? Ceux-ci ont-ils été en mesure de vous apporter toutes les précisions nécessaires ?
Quelles sont les durées de prêt minimale et maximale qui seraient les plus adaptées à vos besoins pour mener l'animation ?	2 semaines minimum, 3 semaines maximum pour les kami/contes en tissu, 1 mois environ pour les expositions	
MODALITES DE RECUPERATION DES OUTILS :		
Question chapeau : Comment avez-vous récupéré les derniers outils de médiation ? Était-ce pratique ?	par la navette le plus souvent (en particulier pour les kamishibai et contes en tissu), et elles viennent chercher les outils qui n'ont pas pu transiter par la navette (livraison directe une fois pour une exposition, sur proposition de Thomas Deetjen)	
Avez-vous la possibilité de récupérer les outils de médiation par vos propres moyens sur les sites de la BA ?	oui (Weitbruch est proche de Truchtersheim, et l'équipe de bénévoles est composée de retraités donc elles ont le temps de se déplacer, et cela ne les dérange pas du tout)	
Comment se passe la récupération des outils de médiation sur les sites de la BA ?	Elle arrange un rdv avec Thomas Deetjen par téléphone. Il n'y a pas d'attente, et elle a toujours de l'aide pour mettre l'outil dans sa voiture.	Relances : Savez-vous à qui vous adresser sur place ? Devez-vous attendre ? Avez-vous une aide pour porter le matériel jusqu'à votre véhicule ?
Comment se passe la livraison des outils de médiation par la BA ?	la navette est le lundi et la bibliothèque est fermée le lundi, donc les outils sont déposés à la mairie et récupérés le lendemain par l'équipe.	Relances : Etes-vous bien informé de la date et de l'heure de livraison ? Par quel biais êtes-vous informé (mail, téléphone, notice Orphée, ...) ? La livraison a-t-elle lieu à l'heure annoncée ? y a-t-il fréquemment des modifications des dates et heures de livraison par la BA ?
De manière générale, comment jugez-vous l'état des outils de médiation ?	les nouveaux outils sont supers, mais les plus anciens sont usés (le tissu est usé) (peut faire référence à des outils pré-désherbage)	
Avez-vous eu besoin de matériel complémentaire pour l'animation ? De quel matériel auriez-vous besoin ?	non, la mairie a des grilles et crochets pour les expositions	
Le site de Truchtersheim peut mettre à disposition du matériel logistique avec certains outils de médiation (grilles, crochets, vitrines pour les expositions). En avez-vous déjà emprunté ?		
De manière générale, comment jugez-vous l'état du matériel logistique ?		
LE SERVICE OUTILS DE MEDIATION DE LA BIBLIOTHEQUE D'ALSACE :		
De manière générale, êtes-vous satisfait de l'organisation logistique ? Du suivi de votre réservation ?	oui, très satisfaite. C'est dans l'ensemble un très bon service et les gens de la BA sont très gentils et serviables.	

Commentaire libre :	Il faudrait plus d'outils (kami + contes en tissu), car ils sont très empruntés, tournent beaucoup (la limitation par territoire restreint d'autant plus le nombre d'outils disponibles). Le site de la BANARame pas mal, et il y a eu des problèmes avec des réservations de documents qui disparaissent.
----------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Annexe 6 : Présentation des propositions d'aménagement de l'espace de stockage des outils de médiation à Colmar



PROCESSUS STOCKAGE DES OUTILS DE MEDIATION

Présentation du 19/05/2021

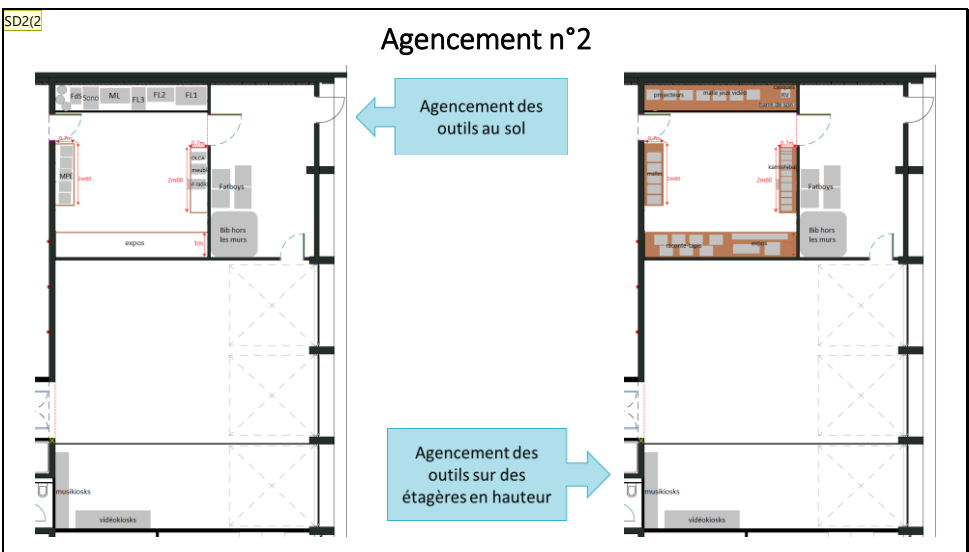
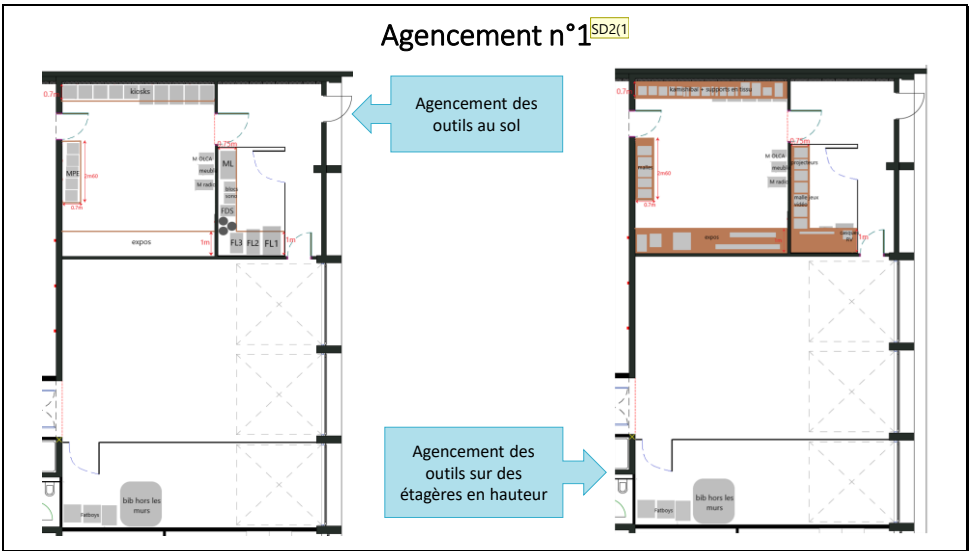
Garance HABERSTROH

Objectif : organiser l'espace de manière claire et ergonomique

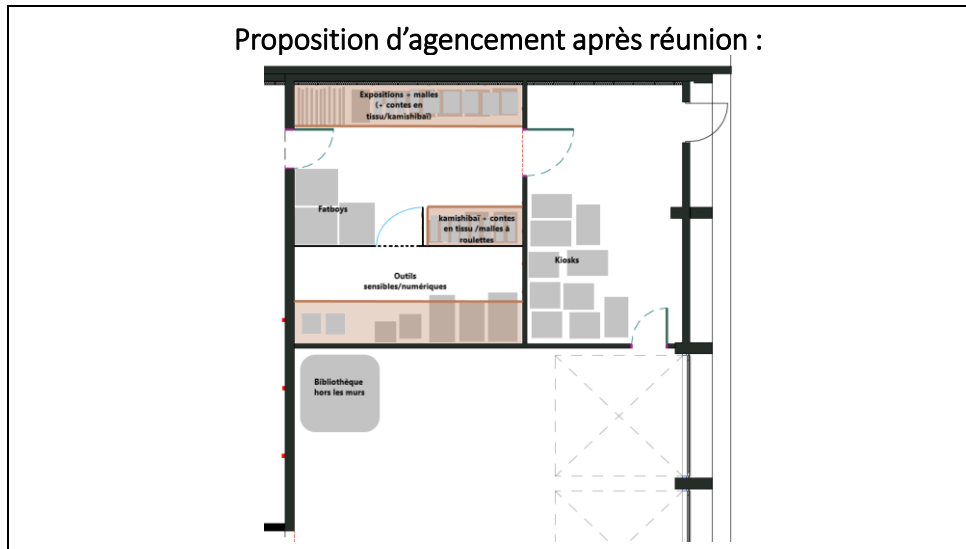
- Évolution du parc : désherbage prévu et acquisitions futures
- Sécuriser les outils numériques
- Réserver l'espace de stockage aux outils de médiation
- Regrouper au maximum les outils par type



Plan vierge du bâtiment du site de Colmar de la Bibliothèque d'Alsace



Proposition d'agencement après réunion :




Annexe 7 : Présentation des schémas de processus de prêt des outils de médiation et propositions concernant ce processus



BIBLIOTHEQUE D'ALSACE
Service appui au pilotage, performance et qualité


PROCESSUS OUTILS DE MEDIATION : SCHEMA ET PROPOSITIONS

Garance HABERSTROH
Vérificatrice : Rébecca PONGEN
02/08/2021



Processus transitoire Nord Alsace

Processus Nord Alsace de janvier 2021 au printemps 2022 :



```
graph LR; A[Réservation des bibliothèques sur le catalogue sur le portail en ligne] --> B[Validation des réservations dans Umbraco TD]; B --> C[Saisie des réservations dans le tableau de suivi ODM TD]; C --> D[Envoi des invitations aux AL par Outlook + info dans calendrier site pour accueil bib IM]; D --> E[Préparation des outils. « Prêter tout » sur Orphée AL]; E --> F[Accueil des bibs sur site. Apert et accueil Livraison/navette AL]; F --> G[Retour dans Orphée, vérification et préparation (créneau dédié) AL]; G --> H[Vérification et annotation dans le cahier de suivi, et alerte JMR si problème AL];
```

Réservation des bibliothèques sur le catalogue sur le portail en ligne

Validation des réservations dans Umbraco TD

Saisie des réservations dans le tableau de suivi ODM TD

Envoi des invitations aux AL par Outlook + info dans calendrier site pour accueil bib IM

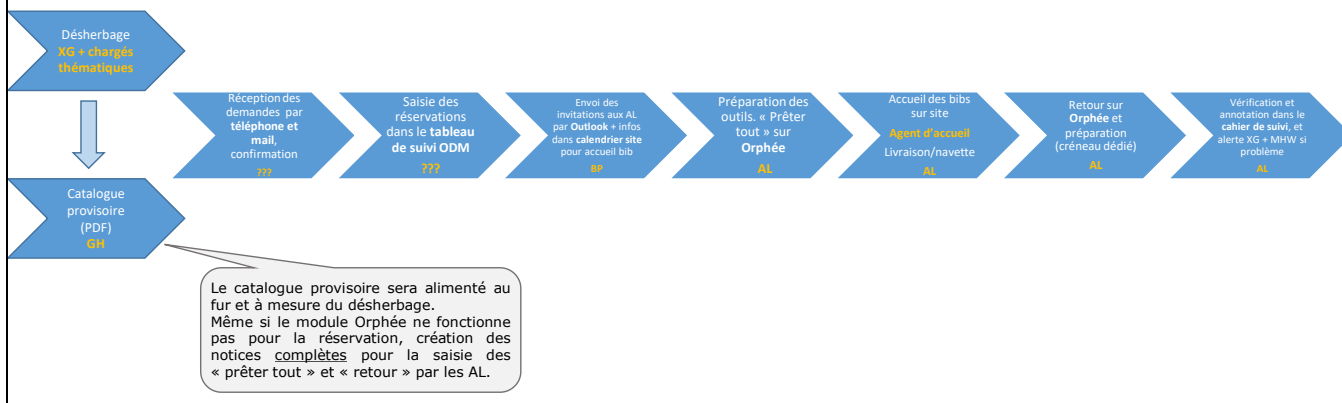
Préparation des outils. « Prêter tout » sur Orphée AL

Accueil des bibs sur site. **Apert et accueil** Livraison/navette AL

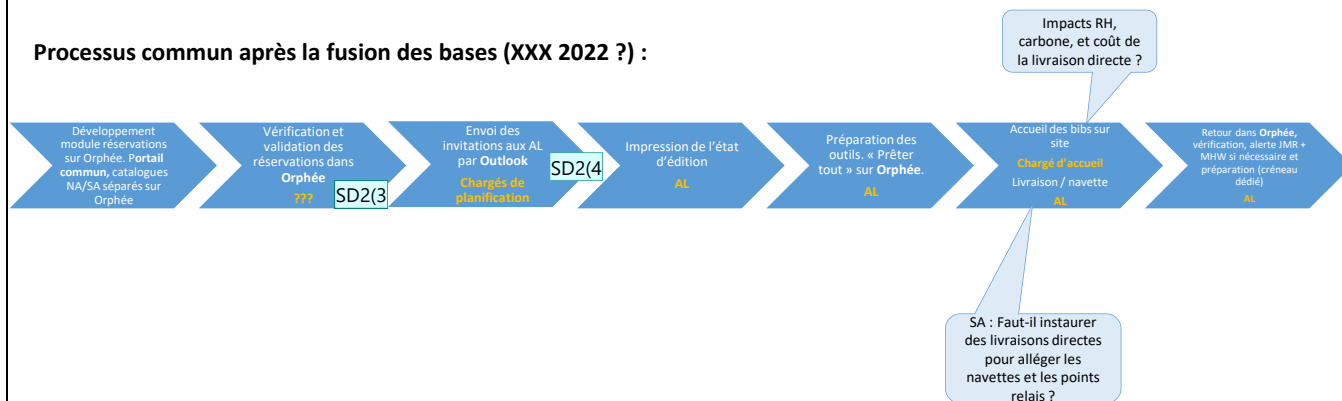
Retour dans Orphée, vérification et préparation (créneau dédié) AL

Vérification et annotation dans le cahier de suivi, et alerte JMR si problème AL

Processus Sud Alsace jusqu'au printemps 2022 :



Processus commun après la fusion des bases (XXX 2022 ?) :



COORDINATION GENERALE	INITIATION ET DECOUVERTE
<p>Une personne responsable des outils de médiation à l'échelle BdA et/ou territoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Du contenu et acquisitions (avec les chargés thématiques) • Réalisation et mise à jour d'un catalogue descriptif complet • Accompagnement des BR pour développer le mode projet à partir des outils de médiation (thématique semestrielle...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Donner les moyens aux BR de renseigner les bibliothèques (plan d'initiation découverte des différents supports et les modalités d'animation...) • Développer les capacités des bibliothèques à programmer des animations avec les outils de médiation (tuto vidéo, fiches d'activités...)

REFERENT DU PARC en binôme avec un ASSISTANT LOGISTIQUE par site	
<p>Rappel des tâches principales pour le « RP » :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception des demandes de réservations sur Orphée • Vérification des dates de prêt (en relation aux dates de navettes) et du mode de livraison (en fonction du type d'outil) • Modification des dates et mode de livraison si besoin (échange avec bibliothèque) • Validation de la demande de réservation • Visibilité sur le reste du processus 	<p>AL intervient sur les dernières étapes du processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • préparation des outils • Livraison • retour et vérification <p>Cette tâche pourrait faire l'objet d'une spécialisation (montée en compétences) pour un assistant logistique « référent ».</p> <p>☞ Adaptation charge de travail en conséquence à prévoir.</p> <p>Cette tâche est en cohérence avec les missions de l'unité coordination contenus (circuit du document)</p>
<p>Avantages du binôme par site :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complémentarité des 2 profils • Remplacement en cas d'absence de l'un ou l'autre pour assurer le service auprès des bibliothèques 	
<p>Points de vigilance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiller au bon fonctionnement du binôme : procédure et répartition des tâches claires • Former l'assistant logistique à Orphée pour assurer la montée en compétences • Trouver un AL référent volontaire par site 	

- Support technique
 - Création d'un outil de suivi des demandes de réservation (tableau Excel ODM)
 - Planification des créneaux Outlook des AL pour la préparation des navettes et livraisons (aller et retour/vérification)

Résumé : Les bibliothèques départementales soutiennent et accompagnent les politiques d'action culturelle des bibliothèques de leur territoire. La Bibliothèque d'Alsace met en pratique la démarche qualité pour optimiser ses ressources, augmenter sa performance et offrir un service de plus grande qualité aux bibliothèques. Suite à un état des lieux des processus de prêt des outils de médiation, la BdA cherche à améliorer ce processus.

Mots-clés : bibliothèque départementale – processus – démarche qualité

Abstract : Departmental libraries support and guide local public libraries towards cultural action policies. The Library of Alsace put quality management into practice to optimize its resources, increase performance and offer a greater quality service to libraries. Following a diagnosis of the process of lending of cultural mediation tools, the BdA is working to improve this process.

Keywords : departmental libraries – process – quality management