



**HAL**  
open science

## L'action culturelle en bibliothèque municipale : légitimité, enjeux et limites

Mathilde Roy

► **To cite this version:**

Mathilde Roy. L'action culturelle en bibliothèque municipale : légitimité, enjeux et limites. Sciences de l'Homme et Société. 2021. dumas-03414773

**HAL Id: dumas-03414773**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03414773>**

Submitted on 4 Nov 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.

# L'action culturelle en bibliothèque municipale : légitimité, enjeux et limites.

*Etude à partir de l'exemple de la médiathèque  
intercommunale Gilbert Dalet à Crolles*

Sous la direction de :  
Marie-Madeleine SABY  
Anne BEROUJON



## **Déclaration sur l'honneur de non-plagiat**

Je soussigné(e) déclare sur l'honneur :

- Être pleinement consciente 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 **Crolles**

Le **18/08/2021**

Signature

## Remerciements

*Je tiens d'abord à remercier l'équipe pédagogique et administrative du master MDLE, ainsi que de Médiat, pour m'avoir donné l'opportunité de réaliser cette première expérience professionnelle.*

*Mes remerciements vont aussi à la communauté de communes du Grésivaudan et à Valérie Valenza, directrice de la médiathèque Gilbert Dalet, pour m'avoir prise en stage au sein de l'établissement. J'y ai reçu un accueil chaleureux et enthousiaste. C'est pourquoi je remercie également l'ensemble de l'équipe de la médiathèque, pour leurs conseils, leur soutien et leurs encouragements. Les moments d'échanges, tant sur le plan professionnel que d'un point de vue plus informel, m'ont grandement aidée à mener à bien ce mémoire dans les meilleures conditions qui soient.*

*Je ne peux que remercier également les professionnels qui ont accepté de répondre à mes questions lors des entretiens semi-directifs, et qui ont pris le temps de m'expliquer le fonctionnement des établissements suivants : la médiathèque municipale de Lille, la bibliothèque Louise Michel à Paris, la bibliothèque Pierre Goy d'Annemasse et le Tiers lieu culturel La Bulle, les médiathèques de Quimperlé, Clermont-Ferrand, Lézignan-Corbières, Epinal et Sarreguemines. J'ai essayé d'exploiter au mieux leurs propos et j'espère ne pas avoir mal interpréter leurs discours.*

*Enfin, je voudrais remercier tout spécialement Léa Bouche, en stage durant la même période à la médiathèque Jean Pellerin de Pontcharra, pour sa présence lors de la visite des bibliothèques du réseau, son aide précieuse lors de la rédaction du mémoire et son optimisme sans faille.*

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>p.6</b>
<b>PREMIERE PARTIE - DEFINIR L’ACTION CULTURELLE EN BIBLIOTHEQUE : LEGITIMITE ET CADRE D’ACTION.....</b>	<b>p.8</b>
I. Définitions et enjeux idéologiques.....	p.8
II. L’action culturelle au cœur des missions des bibliothèques.....	p.14
III. L’action culturelle à la médiathèque Gilbert Dalet.....	p.21
<b>DEUXIEME PARTIE - “HORS DU PUBLIC, POINT DE SALUT” : LES PUBLICS AU COEUR DE L’ACTION CULTURELLE.....</b>	<b>p.31</b>
I. Evaluer les besoins.....	p.31
II. Déconstruire les stéréotypes : repenser l’image de la médiathèque .....	p.37
III. Inclure les publics : vers une co-construction des animations ?.....	p.44
<b>TROISIEME PARTIE – CREER UNE DYNAMIQUE D’ENSEMBLE ET STRUCTURER L’ACTION CULTURELLE.....</b>	<b>p.51</b>
I. Des animations à l’action culturelle : formaliser, structurer, programmer.....	p.51
II. Tisser des liens : organiser l’action culturelle sur le territoire .....	p.57
III. L’action culturelle et la figure du bibliothécaire.....	p.65
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>p.69</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>p.71</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>p.74</b>

# Introduction

*“Je m’inquiète de voir qu’ici, au xxie siècle, les gens ne comprennent pas la nature d’une bibliothèque, et son rôle. Si vous ne voyez en une bibliothèque que des étagères de livres, elle peut vous paraître vieillie ou dépassée dans un monde où la plupart des livres, mais pas tous, existent sous forme numérique. Mais ce serait passer fondamentalement à côté de son rôle.”*

Neil GAIMAN<sup>1</sup>

Malgré les évolutions récentes et les mutations des usages, la bibliothèque reste pour le public le “lieu du livre”<sup>2</sup>. Comme la représentation qu’en donne Alain Resnais dans *Toute la mémoire du monde*, la bibliothèque est ce lieu débordant de documents : le papier envahit l’espace et obstrue tout. Sans nier le caractère fondamental du livre, il y a pourtant, au-delà des étagères bien fournies, une réalité plus contrastée mais encore difficile à voir dans l’imaginaire collectif<sup>3</sup>. Or, lorsque le lecteur parvient à s’extraire de ces représentations, il découvre que les livres ne font pas tout et que derrière la montagne d’ouvrages se dissimulent des richesses insoupçonnées.

En effet, longtemps considérées comme relevant d’une fonction annexe de la bibliothèque, soumises au bon vouloir des agents en poste, les animations participent aujourd’hui pleinement à façonner l’identité professionnelle des bibliothécaires. Etymologiquement pensées comme l’“âme” de la bibliothèque, elles contribuent à faire vivre le lieu. D’abord issues du secteur jeunesse, les animations se sont fortement diversifiées, entraînant avec elles un questionnement sur leur rôle : de l’action culturelle à l’action sociale, la frontière est mince. L’action culturelle engage ainsi une réflexion sur le rôle et les missions de l’institution : penser l’organisation des animations, leurs limites mais aussi leur légitimité, c’est rendre compte de la diversité des bibliothèques aujourd’hui et de leur place dans la société.

L’exemple de la médiathèque intercommunale Gilbert Dalet de Crolles apporte des pistes de réflexions à ces problématiques et ces positionnements. De fait, la médiathèque organise régulièrement des animations qui sont pleinement intégrées à la vie culturelle de l’établissement. Par ailleurs, la mise en réseau des bibliothèques du Grésivaudan a entraîné un changement global d’organisation. La navette a, entre autres choses, engendré davantage de tâches de manutention liées aux réservations de documents : de 2000 documents transitant par la navette en février 2019 à 16 800 aujourd’hui. Il s’ensuit une problématique de gestion du temps pour organiser l’action culturelle par rapport aux autres tâches demandées aux médiathécaires. L’action culturelle occupe donc une

---

<sup>1</sup> GAIMAN, Neil. *Pourquoi notre futur dépend des bibliothèques, de la lecture et de l’imagination*. 1e éd. Vauvert : Au diable vauvert, 2014. 22 p., p.14

<sup>2</sup> Erik ORSENNA, accompagné de Noël CORBIN, *Voyage au pays des bibliothèques*, rapport commandité par le ministère de la culture, 2018, 72p., p.26

<sup>3</sup> Pour une présentation plus poussée des stéréotypes en bibliothèque, voir le mémoire d’étude de Marie GARAMBOIS, *Le Métier de bibliothécaire à l’épreuve des stéréotypes : changer d’image, un enjeu pour l’advocacy*, 2016, ENSSIB, 138p.

place délicate, entre le temps de gestion des documents et celui de l'accueil des publics lors des heures d'ouverture. Dans ce cadre, des interrogations émergent : comment valoriser l'action culturelle pour l'organiser de manière efficiente ? Comment la rendre visible par les publics ? Et surtout, comment en souligner toute la légitimité et lui redonner une place à part entière ?

Après avoir défini dans un premier temps quelques termes et présenté la médiathèque, je reviendrai sur les missions qui m'ont été confiées durant ce stage. Cette présentation de l'action culturelle m'amènera à souligner l'importance du public au cœur des dispositifs d'action culturelle, en présentant notamment les résultats de l'enquête de fréquentation, que j'ai pu mener à la médiathèque. Enfin, je m'attacherai à penser l'action culturelle du point de vue des professionnels dans le but d'apporter des solutions pour la structurer auprès des différents acteurs et lui donner cohérence.



# Première partie - Définir l'action culturelle en bibliothèque : légitimité et cadre d'action

---

## I. Définitions et enjeux idéologiques

L'action culturelle n'a pas toujours eu la place qu'elle occupe actuellement en bibliothèque : fonction annexe ou complément du livre, l'animation a parfois été mise de côté sans que son rôle ne soit reconnu par l'ensemble de la profession. Or, elle gagne peu à peu en visibilité au XXème siècle, avec le développement des bibliothèques pour enfants. Elle est aujourd'hui reconnue par la profession mais manque encore parfois de structure. De fait, définir l'action culturelle en bibliothèque ne va pas de soi : *“c'est une fonction floue qui fluctue en fonction de notre façon de voir notre métier”*<sup>4</sup>. Dès lors, je m'attacherai à délimiter les contours de cette notion, tout en soulignant son importance pour définir la bibliothèque. Enfin, je replacerai l'action culturelle dans le contexte de mon stage à la médiathèque Gilbert Dalet de Crolles.

### 1. DEFINITIONS ET DISTINCTIONS

#### 1.1. De nécessaires définitions

Lorsque l'on commence à s'intéresser à l'action culturelle, une première difficulté apparaît rapidement : celle de sa définition. La littérature professionnelle a traité abondamment ce thème, sans toutefois réussir à trouver un consensus dans ce domaine. Ainsi que le démontrent Laurence Tarin et Bernard Huchet, *“la notion même d'action culturelle n'a pas tout à fait sa place dans la conception globale de nos métiers : en témoignent des flottements dans les principes, et déjà certaines confusions dans les termes, entre l'animation, la médiation et l'action culturelle”*<sup>5</sup>. Il est

---

<sup>4</sup> Laurence TARIN, in Juliette DOURY-BONNET, “L'action culturelle en bibliothèque” [compte-rendu de journée d'étude, Paris, octobre 2005], *Bulletin des bibliothèques de France*, t.51 (2006), n°1

<sup>5</sup> Laurence TARIN et Bernard HUCHET, “Vers une refondation des formations ?” in Bernard HUCHET et Emmanuèle PAYEN (sous la dir.), *L'action culturelle en bibliothèque*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2008, 319p., p.297

vrai que les termes employés peuvent se recouper dans leur signification, sans pour autant se confondre entièrement. Il convient donc, avant de développer une réflexion plus poussée sur l'action culturelle, de poser le cadre théorique de ces notions.

## 1.2. Distinguer “animation”, “médiation”, “action culturelle”

### “ANIMATION”, “ANIMATIONS”, “POLITIQUE D’ANIMATION”

Le terme le plus ancien est celui d’“animation”, que l’on trouve aussi parfois écrit au pluriel. L’animation concerne les activités menées pour valoriser les collections auprès du public. Au pluriel, elle renvoie à la diversité des actions menées : exposition, accueil de classes, ateliers créatifs...Sa nécessaire mise en place suppose que les collections ne sont pas immédiatement accessibles au public. Il faut donc médiatiser le savoir par l’intermédiaire des professionnels, bibliothécaires ou prestataires extérieurs, afin de faciliter la transmission de savoirs : *“c’est mettre l’accent moins sur le contenu du rapport entre la bibliothèque et le public (formation permanente), que sur la forme de ce rapport (animation)”*<sup>6</sup>, comme le mentionne Bernadette Seibel.

L’expression d’“animation culturelle” existe également et renvoie davantage au processus menant à la création d’une animation, à savoir la conception de l’animation, sa programmation et son organisation. Elle vise la mise en place pratique des animations, leur organisation dans le temps et dans l’espace.

### “MEDIATION” ou “MEDIATION CULTURELLE”

La médiation se veut être une posture, celle du bibliothécaire face au public. Dans la médiation, le professionnel est l’intermédiaire qui fait lien et qui relie les personnes entre elles<sup>7</sup>. La médiation a donc une dimension plus large que l’animation puisqu’elle engage une réflexion sur la posture du professionnel, et pas seulement sur l’organisation pratique de l’animation. L’accent est davantage mis sur le public. De fait, *“l’origine de la réflexion de certains bibliothécaires sur l’importance de la médiation du livre dans leur métier peut se résumer dans une interrogation sur la place – ou l’absence de place – « des publics potentiels, des faibles lecteurs, des lecteurs éloignés,*

---

<sup>6</sup> Bernadette SEIBEL, *Bibliothèques municipales et animation*, Paris, Dalloz, 1983, p.83

<sup>7</sup> Voir à ce sujet : “RELIER – La médiation culturelle à l’heure des grandes mutations “, Journée de réflexion du lundi 26 octobre 2020, co-organisée par Mars – Mons arts de la scène, la Cellule Culture et le master en Information et Communication (finalité culture) de l’UCLouvain Mons, la Fondation Mons 2025 et Technocité.

*empêchés, non-lecteurs* »<sup>8</sup>. Cette notion questionne donc les limites du domaine d'action des bibliothèques : entre médiation culturelle et médiation sociale, la différence est parfois mince, tant la question culturelle est liée dans ce cas à celle des fractures sociales.

C'est dans cette optique d'ailleurs, qu'a été créé en 1973 des "Médiateur de la République", dans le contexte du développement de la Politique de la ville, formalisant ainsi des pratiques jusque-là restées confidentielles. En ce qui concerne le milieu culturel, les pratiques sont reconnues à partir des années 90. Dans tous les cas, le point commun serait cette résolution des tensions entre les milieux sociaux et l'on peut s'interroger : "*la notion de conflit serait-elle à la base de la médiation culturelle ?*"<sup>9</sup>.

La médiation en bibliothèque a donc une portée éminemment politique et revendique une attitude engagée de la part du bibliothécaire, ou tout au moins une conscience de ces enjeux, comme le rappelle Anne-Marie Bertrand : "*la médiation est nécessairement partie prenante de l'exercice du métier de bibliothécaire, qui est d'abord et avant tout un métier de service.*"<sup>10</sup>

## L'ACTION CULTURELLE

L'action culturelle, quant à elle, est au croisement de ces conceptions, tout en les dépassant. Elle pense à la fois la dimension pratique de l'animation, celle humaine de la médiation, en y ajoutant celle politique, dans une volonté de structurer et d'enraciner les pratiques dans un territoire.

La structuration d'abord : le dictionnaire de l'Enssib explicite clairement cette caractéristique. En effet, "*L'action culturelle en bibliothèque correspond à une politique d'animations construite et cohérente. Là où l'animation renvoie à une somme d'événements spontanés, organisés au fil de l'eau, l'action culturelle est un projet raisonné, intrinsèque au projet bibliothèque dans sa relation aux publics et aux collections.*". C'est donc la dimension de "projet" qui fondamentalement caractérise l'action culturelle : pour que les animations ne soient pas que ponctuelles mais s'inscrivent dans le temps long et qu'elles bénéficient ainsi du soutien des élus, établir un projet cohérent est donc nécessaire. L'objectif est également de rendre l'organisation de ces animations plus efficace. En étant pensées en amont et insérées à un projet d'ensemble, leur lisibilité auprès du public et des élus est rendue plus facile et cela permet de rendre certaines animations récurrentes, et d'en refuser d'autres sur la base de ce projet politique. Tout est donc une question de choix, que la mise en place d'un projet d'action culturelle permet de justifier.

---

<sup>8</sup> Abdelwahed ALLOUCHE, « Les médiations dans les bibliothèques publiques », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2007, n° 6, p. 71-77.

<sup>9</sup> Bruno Nassim ABOUDRAR et François MAIRESSE, *La Médiation culturelle*, éd. "Que sais-je ?", PUF, 2016, 128p., p.7

<sup>10</sup> BERTRAND, Anne-Marie. « Médiations, formations, réflexions et interrogations » in *L'écrit et ses médiations*, BPI, 14-11-2009 [en ligne]

Pour cela, la bibliothèque doit tenir compte de son inscription dans le territoire. Aucun établissement ne fonctionne “hors sol” et, comme les chartes documentaires tiennent compte des spécificités locales, l’action culturelle se doit de prendre en compte cette dimension. L’action culturelle engage ainsi une notion d’identité, en ce qu’elle se raccroche aux spécificités de son lieu d’implantation. En somme, *“élaborer un programme d’action culturelle nécessite des choix, des modes d’action dont la particularité est de faire référence aux documents présents dans la bibliothèque : théâtre, lecture, musique, art multimédia... Ces choix définissent une politique culturelle et engagent la bibliothèque pour une lisibilité de son action dans la commune”<sup>11</sup>*.

Ainsi, “animation”, “médiation” et “action culturelle” désignent souvent une même réalité mais vue sous un angle différent. Là où l’animation met l’accent sur l’organisation pratique, et la médiation sur le public, l’action culturelle se donne pour mission de prendre du recul pour mieux structurer, au sein de l’institution, un projet politique et cohérent.

C’est pourquoi j’ai choisi d’utiliser ce terme d’“action culturelle” plus que d’“animation” ou de “médiation”. En écoutant les problématiques propres à la médiathèque de Crolles, sur lesquelles je reviendrai, il m’a semblé plus judicieux de penser les animations au-delà de leur dimension purement pratique ou du relationnel avec le public. Je précise que j’utiliserai parfois le terme d’“animation” mais de façon ponctuelle et pour bien désigner une activité réalisée à un moment donné, pour sortir par moment de cette vision d’ensemble et considérer le tout sous un angle pratique. Mais avant de développer ces considérations propres à la médiathèque de Crolles, j’aimerais revenir sur l’idéologie sous-jacentes à ces choix, dans une volonté d’honnêteté intellectuelle et de clarification des termes.

## **2. ENJEUX IDEOLOGIQUES**

### **2.1. Naissance des animations en bibliothèque**

Si les bibliothèques ont, depuis le XIX<sup>ème</sup> siècle, intégré à leurs missions la notion d’exposition, il s’agit notamment à l’époque d’objets du patrimoine, d’estampes ou médailles par exemple, il faut véritablement attendre le XX<sup>ème</sup> siècle pour que les prémices de l’animation se mettent en place. C’est par le secteur jeunesse que tout commence : en s’inspirant du modèle

---

<sup>11</sup> *Guide pratique des animations culturelles en bibliothèque*, Direction départementale du livre et de la lecture de l’Herault, Document réalisé par les bibliothécaires du réseau, juin 2006

britannique, les premières “Heures du conte” sont expérimentées en France entre 1923 et 1924 dans quelques bibliothèques de l’Aisne et de Paris (avec, entre autres, la création de la bibliothèque “L’Heure Joyeuse”), dans un but pédagogique, comme le démontre Michèle Coulet<sup>12</sup>. Les animations sont alors pensées en complémentarité au milieu scolaire.

Les années 1960 marquent cependant un tournant dans la manière de percevoir le public : la bibliothèque entre dans la Cité et s’empare de problématiques sociales. La nouvelle génération de bibliothécaires est alors influencée par les changements en cours : en 1959, le tout nouveau Ministère de la Culture véhicule avec lui l’idée de démocratisation culturelle, destinée à diffuser au plus grand nombre une culture désignée comme légitime, tandis que, dans le même temps, les événements de mai 68 questionnent la place des individus dans la société. Dans cette optique, Francis Jeanson définit, à travers le Manifeste de Villeurbanne, cette même année, le “non-public”, celui que l’on désigne comme « *une immensité humaine composée de tous ceux qui n’ont encore aucun accès ni aucune chance d’accéder prochainement au phénomène culturel sous les formes qu’il persiste à revêtir dans la presque totalité des cas* »<sup>13</sup>. Ces années 60 à 70 marquent donc une époque de remise en question de la place des individus dans la société et de leur rapport à la culture : “ainsi faisons-nous d’emblée de l’action culturelle “une entreprise de politisation”<sup>14</sup> affirme Francis Jeanson en 1974. La lutte contre l’illettrisme ou la volonté de toucher les publics dits “empêchés” naissent de ces réflexions.

La création en 1977 de la Bibliothèque Publique d’Information (BPI) traduit ce nouveau dynamisme. Son objectif principal n’est pas la conservation. Bien au contraire, le décret n°76-82 portant sur la création de la bibliothèque précise que “*la Bibliothèque publique d’information participe aux activités de l’ensemble culturel du Centre George Pompidou*”<sup>15</sup>. Si la mention est discrète, elle est bien présente : désormais, il faut compter sur les bibliothèques pour mener des animations et participer activement à la vie culturelle de la Cité. La bibliothèque se montre, elle expose et s’expose en ouvrant davantage ses portes à des débats et rencontres.

Les années 80, quant à elles, marquent des changements politiques. La décentralisation dans le domaine culturel notamment transfère le pouvoir de l’Etat aux collectivités territoriales, lesquelles s’emparent de ce qui est appelé l’“action culturelle”. L’action culturelle fait jour et s’impose dans les discours.

---

<sup>12</sup> Michèle COULET, « L’expérience du conte en bibliothèque : quand le livre trouve sa voix(e) », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1994, n° 6, p. 36-44.

<sup>13</sup> Déclaration de Villeurbanne, mai 1968

<sup>14</sup> Francis JEANSON, *L’Action culturelle dans la cité*, Editions du Sueil, 1973, 250p., p.30.

<sup>15</sup> Emmanuèle PAYEN, “Voix et chemins de l’action culturelle : quelques problématiques”, *L’Action culturelle en bibliothèque, Op. Cit.*, p.30

Mais la démocratisation culturelle s'essouffle et ses détracteurs<sup>16</sup> lui préfèrent un modèle plus souple, centré sur la force créative des individus plutôt que sur des prescriptions culturelles. Les débats autour de la "fracture sociale", entre culture élitiste et culture dite "populaire", débouchent peu à peu sur le concept de démocratie culturelle. Il s'agit désormais, pour citer Francis Lacloche<sup>17</sup> reprenant les mots de Malraux pour les détourner, de "*passer de la culture pour tous à la culture pour chacun*". Sous cette condition seulement, celle de redonner sa place à l'individu dans ses choix culturels, peut alors s'exprimer la "*culture au pluriel*" telle que l'exprime Michel De Certeau<sup>18</sup>. Il n'est plus question de diffuser uniquement les œuvres littéraires et artistiques majeures : la démocratie culturelle s'accompagne d'une prise en compte des cultures individuelles, permettant de diversifier les animations en bibliothèque. Delphine Côme, dans une enquête menée auprès de 70 bibliothèques, tente ainsi un recensement des activités menées et en dresse une liste : rencontres, conférences, lectures, visites guidées, ateliers d'enfants, concerts, ateliers classes, débats, projection de film, ateliers d'écriture adultes, ateliers d'écritures adolescents et dossiers pédagogiques. Mais elle précise plus loin : "*la liste d'actions proposée est loin d'épuiser le champ de l'action culturelle réelle des établissements : près de 2/3 mettent en place, de surcroît, d'autres types de manifestations*"<sup>19</sup>. Ce constat est donc bien la preuve que l'animation en bibliothèque occupe aujourd'hui une place à part, qu'il est sans doute encore difficile de mesurer, mais qui illustre la diversification de l'offre depuis le début du XXème siècle.

## **2.2. Une certaine vision de la culture**

Cette rapide mise en perspective de l'historique des politiques culturelles, et de leurs impacts sur la diversification des animations en bibliothèques, ne doit pas faire oublier que ces processus d'évolution sont soumis à certaines idéologies. Autrement dit, tout discours sur l'animation et l'action culturelle doit tenir compte de représentations qui modulent les buts et les moyens alloués à cette mission. Je ne trancherai pas sur le débat entre démocratisation culturelle et démocratie culturelle, mais j'aimerais surtout souligner combien le regard porté sur l'action culturelle a pu influencer sa mise en pratique en bibliothèque.

---

<sup>16</sup> Voir notamment : Jean CAUNE, *La démocratisation culturelle, une médiation à bout de souffle*. Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, coll. Arts et culture, 2006, 205 p.

<sup>17</sup> Conseiller auprès du ministre pour le mécénat, la photographie et le programme « Culture pour chacun », en 2011.

<sup>18</sup> Michel DE CERTEAU, *La Culture au plurielle*, édition Sueil, 1993, 228p.

<sup>19</sup> Delphine CÔME, "Etat des lieux", *L'Action culturelle en bibliothèque, Op. Cit.*, p.44

Ainsi, comme cela a déjà été souligné, l'opposition entre démocratisation culturelle et démocratie culturelle recoupe une opposition sociologique et militante, entre une culture élitiste et une culture populaire, des populations favorisées ou "défavorisées", en somme, une culture vue comme l'incarnation des Beaux-Arts et une culture au sens anthropologique du terme, vue comme représentation des peuples et des individus définis par leur manière d'être.

Bernadette Seibel traduit ces dynamiques selon deux catégories d'animations : l'animation comme prescription et l'animation comme moyens d'émancipation des publics. "*La première consiste à canaliser l'offre en faisant exercer à la bibliothèque une fonction de prescription de produits culturels*", tandis que "*la seconde, moins fréquente, consiste à favoriser l'extension de la pratique culturelle sur laquelle se fonde l'activité de la bibliothèque. L'animation consiste alors non plus à sélectionner et promouvoir des biens, des idées, ou à organiser la transmission des savoirs, mais à offrir aux diverses catégories d'utilisateurs les moyens de maîtriser, et donc de choisir dans le volume de l'offre et la diversité des biens proposés*"<sup>20</sup>. Dans le premier cas, le bibliothécaire se présente comme une figure d'autorité qui, par ses conseils ou par les choix qu'il propose aux lecteurs, impose plus ou moins consciemment certaines normes culturelles. Cette situation correspond schématiquement à l'idée de démocratisation culturelle, dans un rapport vertical descendant entre la culture et le public. A l'inverse, un rapport plus horizontal peut aussi se créer lorsque le bibliothécaire accompagne et guide, plus qu'il ne prescrit. Son rôle est alors de favoriser l'autonomie et l'émancipation du lecteur.

De fait, les différentes manières de percevoir la culture et sa place au sein de la société engage une éthique professionnelle, sur laquelle j'aurai l'occasion de revenir<sup>21</sup>.

Les enjeux idéologiques derrière les notions d'"action culturelle" et de "culture" sont donc bien présents et influencent les pratiques. Ce sont ces considérations d'ordre théorique qui ont permis aujourd'hui, d'inclure les animations dans les missions des bibliothèques, avec une reconnaissance plus ou moins affirmée.

## **II. L'action culturelle au cœur des missions des bibliothèques**

### **1. UNE LEGITIMITE RECONNUE PAR LES PROFESSIONNELS**

---

<sup>20</sup> Bernadette SEIBEL, *Op. Cit.*, p.315

<sup>21</sup> En particulier dans la Troisième partie de ce mémoire, III. 3)

La légitimité de l'action culturelle en bibliothèque est aujourd'hui reconnue globalement par tous les professionnels, avec cependant des nuances qu'il convient de clarifier en précisant en quoi l'action culturelle mérite sa légitimité.

“*Le principe de l'action culturelle n'est donc plus discutée*” pour Delphine Côme<sup>22</sup> : presque toutes les bibliothèques aujourd'hui mènent de façon plus ou moins régulière des actions culturelles. De fait, cette activité correspond aux missions des bibliothèques inscrites, entre autres, dans le Manifeste de l'UNESCO sur la Bibliothèque publique en 1994 : “*Le bibliothécaire est un intermédiaire actif entre les usagers et les ressources offertes*”. Mener des animations tout au long de l'année répond à cette exigence de médiation active. Ce texte insiste aussi sur la dimension culturelle qu'ont en charge les bibliothèques, au-delà des documents. Ainsi, la bibliothèque doit “*fournir à chaque personne les moyens d'évoluer de manière créative*“, “*assurer l'accès aux différentes formes d'expression culturelle des arts du spectacle*“ ou encore “*soutenir la tradition orale*“. Ces exigences impliquent de dépasser la cadre du prêt de documents et invitent les établissements à mener des actions à vocation artistique. Le Manifeste de l'Association des bibliothécaires de France (ABF), souligne également cette dimension en mentionnant l'organisation de “*rencontres, [...] débats, [...] manifestations culturelles*“ qui “*contribuent à l'animation de la vie citoyenne*“. En outre, la Charte des bibliothèques de 1991 énonce clairement le rôle de l'action culturelle : “*Les bibliothèques municipales ou intercommunales doivent contribuer sur leur territoire au développement de la lecture et à l'action culturelle qui lui est liée*”. Cette mention est donc signe d'une reconnaissance de cette fonction. Ces textes insistent, par ailleurs, sur la dimension culturelle que doivent valoriser les bibliothèques.

Toutefois, quelques nuances peuvent être apportées, puisque “*le doute est encore là*”<sup>23</sup>. En effet, si les actions culturelles sont présentes dans de nombreuses bibliothèques, elles restent les premières victimes des coupes budgétaires et sont parfois reléguées au second rang derrière les collections. En outre, dans une “*société de l'information et de la connaissance*”, la figure du bibliothécaire en tant que médiateur actif est remise en question : à quoi servirait-il de médiatiser les connaissances au travers des animations, puisque précisément Internet a rendu possible l'avènement d'une information immédiate, c'est-à-dire sans intermédiaire ?

Pourtant, ce serait passer à côté du rôle de l'action culturelle que de se poser cette question. Si l'action culturelle peut et doit être pleinement légitimée, c'est bien parce qu'elle n'a pas pour vocation principale de transmettre, sous une autre forme que l'écrit, une information. Elle n'est pas là pour seconder le livre, pour l'épauler. Bien au contraire, elle s'élève à ses côtés pour définir la

---

<sup>22</sup> Delphine CÔME, *Op. Cit.* p.46

<sup>23</sup> Emmanuèle PAYEN, *Op. Cit.*, p.32



bibliothèque et lui donner une identité. En d'autres termes, « 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. La fonction d'animation n'y est pas occasionnelle mais structurelle »<sup>24</sup>. L'action culturelle, définie comme telle, répond alors à des enjeux plus militants de la profession. Affirmer son rôle c'est reconnaître cette dimension "pluriactive"<sup>25</sup> du lieu, qui ne se limite pas à ses ressources documentaires. De façon quelque peu provocante, Bernard Huchet va même jusqu'à souligner l'"uniformité"<sup>26</sup> des collections dans leur volonté encyclopédique, par opposition aux animations et à l'action culturelle qui permettent de se distinguer des autres établissements beaucoup plus facilement que par les collections : " Revendiquer au contraire une personnalité collective pour l'établissement, lui donner le moyen d'exprimer sa préférence et de jouer cartes sur table avec son public, telle devrait être la mission prioritaire de l'action culturelle dans l'éclairage qu'elle se donne pour objectif d'apporter aux collections"<sup>27</sup>. Par ailleurs, reconnaître la légitimité de l'action culturelle c'est aussi reconnaître son utilité sociale et démocratique : en ouvrant des espaces de débats et en permettant les rencontres, l'action culturelle favorise en effet l'échange citoyen. Dès lors, l'action culturelle trouve une nouvelle légitimité dans le rapport particulier qu'elle entretient avec le public et dans la possibilité qu'elle laisse aux établissements d'affirmer leur identité propre. Elle contribue alors à l'*advocacy* de la bibliothèque ou, en d'autres termes, au plaidoyer en faveur de l'institution et de son rôle culturel.

J'affirme donc qu'il ne faut pas avoir peur de renforcer la légitimité de l'action culturelle en bibliothèque : elle est un mode d'être de la bibliothèque qui se distingue d'un usage de pure consommation du document. Elle participe de la sociabilité du lieu et de son insertion dans la cité, aux côtés des autres institutions culturelles.

## 2. PRAXIS ET LIMITES DE LA "CULTURE"

"Je préférerais toujours l'action aux paroles et l'exemple aux théories".

A. DE VIGNY, *Le Journal d'un poète*, 1828

### 2.1. Praxis / Pratique

---

<sup>24</sup> Michel MELOT, "Avant-propos", *L'Action culturelle en bibliothèque*, Op. Cit., p.9

<sup>25</sup> *Ibid.*

<sup>26</sup> Bernard HUCHET, *op. cit.*, p.25

<sup>27</sup> *Ibid.*

Pour autant, l'écart entre la théorie et la réalité tangible existe bien souvent. Je reprends en toute conscience le terme de "praxis" pour désigner cette réalité de l'action culturelle : d'abord parce qu'il est utilisé par Bertrand Calenge dans une citation que je trouve éclairante et que j'ai retranscrite plus loin dans ce paragraphe, ensuite, parce qu'il renvoie aussi à la définition qu'en donne Aristote. Le philosophe distingue, en effet, la pratique de la praxis : de manière schématique, il est possible de définir la pratique (*poiesis*) comme la production d'une œuvre extérieure à l'agent, tandis que la praxis produit un résultat qui n'est pas immédiatement visible mais qui transforme profondément le sujet. La praxis vise ainsi le perfectionnement du sujet et participe à la réalisation des individus. Tel est le rôle de l'action culturelle dans sa dimension concrète. Olivier Zerbib et Pierre Le Quéau l'illustrent parfaitement : *"les bibliothèques participent à la construction de soi de leurs publics en mettant à leur disposition de nombreux objets artistiques et culturels, en étant force de propositions, en les guidant vers la découverte littéraire et culturelle par la conduite d'actions de médiation qui forment et encouragent à la lecture et aux pratiques culturelles en général."*<sup>28</sup>.

En m'inspirant des démarches positivistes, je voudrais montrer que l'action culturelle n'est donc pas qu'une affaire de représentations et de discours autocentrés : ce sont dans les gestes du quotidien que se définit l'action culturelle, et cette réalisation peut, si ce n'est transformer le public, au moins l'atteindre. "Action" d'ailleurs, ce terme est significatif : l'action se fait manifestation et s'incarne. A ce titre, Bertrand Calenge définit, parmi quatre caractéristiques, le métier de bibliothécaire comme *"un métier d'action : le bibliothécaire inscrit l'ensemble de ses activités et réflexions dans une perspective d'action sur la bibliothèque, et à partir d'elle sur la société. C'est un métier de praxis"*<sup>29</sup>. De la même manière, pour Anne Kupiec *"Les bibliothécaires dévoués à la modernité de la bibliothèque sont ainsi marqués par l'action et leur investissement dans le « faire »"*<sup>30</sup>.

Je définis donc, à la suite de cette mise en lumière, l'action culturelle comme la mise en pratique des savoirs, l'organisation de manifestations et la réalisation concrète de projets destinés à rapprocher les publics des collections et de la culture en général pour "briser la mer gelée" en eux, selon la formule kafkaïenne.

## **2.2. Les limites : place de l'action culturelle au sein de la bibliothèque**

---

<sup>28</sup> Olivier ZERBIB, Pierre LE QUEAU, *Comment apprécier les effets de l'action des bibliothèques publiques ?*, 113p., p.50

<sup>29</sup> Bertrand CALENGE, *Bibliothécaire, quel métier ?*, Editions du Cercle de la librairie, collection "Bibliothèques", 2004, 314p., p.13

<sup>30</sup> Anne KUPIEC, « Qu'est-ce qu'un(e) bibliothécaire ? », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2003, n° 1, p. 5-9

Cependant, il est essentiel de mentionner que cette pratique comporte nécessairement des limites. La mise en place des actions culturelles suscite, en effet, des contraintes qui freinent parfois leur application. Les premières barrières immédiatement visibles sont celles des moyens financiers et humains : sans budget et sans personnels pour encadrer au mieux l'action culturelle, celle-ci ne peut se dérouler dans les meilleures conditions, voire ne peut avoir lieu tout court. A l'inverse, lorsque toutes les conditions sont réunies, un autre écueil est de vouloir mener trop d'animations à la fois, ce qui entraîne une perte de cohérence globale et crée une confusion pour le public : comment se repérer dans une diversité si grande qu'elle cache le projet de fond de l'établissement ? L'action culturelle se situe à mi-chemin entre le dénuement et l'abondance : ni trop, ni trop peu, elle se caractérise par une forme d'équilibre qui lui permet d'être lisible et d'exprimer avec clarté l'identité de la bibliothèque.

Une fois ces conditions posées, il est utile de rappeler que le quantitatif ne fait pas tout. C'est aussi sur le plan qualitatif que se définit l'action culturelle, et c'est aussi sur ce plan que certaines questions délicates peuvent être légitimement posées. On l'a vu, l'action culturelle est une fonction de la bibliothèque qui est apparue plus tardivement, du moins sous une forme suffisamment construite pour que des discours puissent émerger autour de cette fonction. Ce décalage a contribué à rendre flou les contours de l'action culturelle : que peut-on désigner comme action culturelle aujourd'hui en bibliothèque ? Les exemples ne manquent pas et sont variés : au-delà du "*répertoire classique*"<sup>31</sup> des animations, comme l'Heure du conte, les expositions, les rencontres, les conférences ou les lectures, certaines pratiques sortent de l'ordinaire et font entrer des formes d'innovation en bibliothèque. Il peut s'agir d'abord d'innovations techniques. La Médiathèque Départementale de l'Isère, par exemple, prête des mallettes de robots, ce qui permet d'aborder les thèmes de l'intelligence artificielle avec les publics. De même, le réseau du Grésivaudan prévoit pour la rentrée prochaine des ateliers autour d'imprimantes 3D. Néanmoins, bien souvent les innovations qui se trouvent les plus problématiques sont d'ordre social. Concrètement, les bibliothèques s'investissent davantage dans des tâches sociales habituellement remplies par d'autres acteurs publics, comme l'aide à la recherche d'emploi voire l'aide aux démarches administratives dans certains cas. La légitimité de la bibliothèque par rapport aux MJC est également questionnée, puisque les animations sont dans certains cas semblables. Ainsi, l'action culturelle est partie liée à l'action sociale.

Pour sortir de ces conflits latents qui questionnent la place de la bibliothèque dans la société, je voudrais rappeler que la caractéristique de la bibliothèque est de pouvoir s'appuyer sur le livre et les nombreux documents qu'elle contient. Dès lors, toute action culturelle s'appuie sur les fonds : ”*l'effet peut être double. Une action peut émaner des caractéristiques du fonds — fonds thématique,*

---

<sup>31</sup> Delphine CÔME, *op. Cit.*, p.

richesses spécifiques..., elle peut également l'enrichir avec une politique d'acquisition qui découlera de la programmation culturelle du lieu. Les événements seront ainsi prolongés par extension du fonds."<sup>32</sup>. De fait, une dynamique d'ensemble se crée entre les animations et les collections et l'un justifie l'autre. Par ailleurs, il convient de rappeler que les animations, au même titre que les collections, contribuent à favoriser le "développement culturel" : "L'animation est un moyen important de promotion de tous les supports culturels, livres, films, musique..., une façon pour la bibliothèque de jouer son rôle d'acteur du développement culturel"<sup>33</sup>. Toute animation trouve donc sa légitimité dans cet objectif : valoriser le domaine culturel et le lien inhérent de la bibliothèque avec son public pour le sensibiliser à ces questions. La prise en compte grandissante depuis quelques années de l'EAC en bibliothèque témoigne de cette prise de conscience du rôle fondamental des bibliothèques dans l'Education Artistique et Culturelle des populations, et, en particulier, auprès des populations les plus jeunes. Le Ministère de la Culture et de la Communication affirme cette ambition : " La bibliothèque apparaît comme le lieu riche de possibilités en matière d'éducation artistique et culturelle "<sup>34</sup>. Fondamentalement, l'objectif est donc que la bibliothèque puisse contribuer à la formation culturelle des citoyens au sens large : la simple réflexion sur les collections, bien que nécessaire et intéressante, ne permet pas de répondre entièrement à cette ambition. En ce sens, l'action culturelle complète les collections et leur permet d'être plus vivante pour satisfaire ces exigences de formation des individus tout au long de la vie, aussi bien qu'en dehors de l'école.

J'en arrive à ce dernier point : l'action culturelle se justifie également en bibliothèque dans la mesure où sa fonction n'est pas que pédagogique, ni même purement culturelle. Comme cela a déjà été souligné, les animations sont l'occasion de rencontrer un public : elles sont donc source de sociabilité, laquelle est essentielle pour faire vivre le lieu et lui donner son identité. Les échanges, les rencontres, font partie de la bibliothèque : le but est alors de "tisser entre la bibliothèque et son public les liens d'une estime durable et d'une relation privilégiée"<sup>35</sup>. Les bibliothèques pensées comme Tiers lieu sont sans doute l'aboutissement de ces réflexions. Définis par Ray Oldenburg dans les années 80, les Tiers lieu sont des lieux de sociabilité qui se situent entre la maison et le lieu du travail. Ce sont des espaces d'échanges informels, se donnant avant tout une mission d'ordre sociale. Ce concept a notamment été popularisé en bibliothèque par l'analyse qu'en fait Mathilde

---

<sup>32</sup> *Guide pratique des animations culturelles en bibliothèque*, Direction départementale du livre et de la lecture, Document réalisé par les bibliothécaires du réseau, juin 2006

<sup>33</sup> Isabelle MASSE, « Animation et bibliothèque : hasards ou nécessité ? », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1995, n° 4, p. 80-82

<sup>34</sup> MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, Direction générale des médias et des industries culturelles, service du Livre et de la Lecture, *Enquête sur les actions des bibliothèques territoriales en matière d'éducation artistique et culturelle (EAC)*, janvier 2015, 63p.

Voir également sur ce sujet le mémoire de JACQUEMIN Pauline, (sous la dir.) KANMACHER Violaine, *Les Enjeux de l'éducation artistique et culturelle en bibliothèque*, 2018, 88p.

<sup>35</sup> Bernard HUCHET, *Op. Cit.* p.26

Servet dans son mémoire de conservateur<sup>36</sup>. Toutefois, il me semble qu'il faut nuancer cet aspect social des animations, puisque l'"action culturelle" ne signifie pas pour autant "action sociale". En effet, réfléchir sur la valeur des actions culturelles implique de penser cette limite : le social n'est pas l'objectif premier des animations en bibliothèque, lesquelles s'appuient toujours de manière plus ou moins marquée sur le document, pour valoriser avant tout la diffusion de la culture. Au-delà de cet objectif, lorsque la fonction sociale prend le pas sur l'objectif culturel, alors l'institution change d'identité. C'est ce que souligne notamment l'entretien que j'ai mené avec le tiers lieu culturel "La Bulle", à Annemasse : *"les objectifs de La Bulle sont différents aussi de ceux de la bibliothèque parce que nous sommes situés dans un quartier prioritaire. De fait, dans les objectifs stratégiques sont compris la cohésion sociale, le développement économique et l'attractivité du territoire. On est beaucoup plus sur un champ social que sur un champ purement culturel, c'est plus large."*. Pourtant, dans les deux cas, la bibliothèque et le tiers lieu organisent des animations qui peuvent paraître parfois similaires, comme des projections de films, mais les objectifs globaux diffèrent. L'action culturelle s'arrête donc là où commence l'action sociale : dans un rapport aux publics qui déborde le champ purement culturel. De fait, si l'action culturelle est légitimée en bibliothèque par sa fonction sociale, elle n'en constitue pas exclusivement l'objectif principale, même s'*"il est possible que la vocation sociale supplante à terme les missions culturelles des bibliothèques"* selon les mots de Mathilde Servet<sup>37</sup>.

S'il faut trouver un juste milieu par rapport aux collections, il n'en reste pas moins que l'action culturelle s'impose à côté de ce travail sur le document : *"L'accent qui est mis aujourd'hui sur les publics n'implique effectivement pas un désintérêt pour les collections."*<sup>38</sup>. Ses limites sont celles des missions des bibliothèques, ni plus ni moins, en prenant compte le lien avec les collections, en s'insérant dans le champ social sans pour autant se définir entièrement par cette caractéristique.

Après avoir posé ces définitions et défini le cadre de la mise en pratique de l'action culturelle, je vais développer une réflexion plus approfondie et plus précise sur l'action culturelle à la médiathèque de Gilbert Dalet. Il me semblait nécessaire dans tous les cas de prendre le temps de définir ces notions théoriques, pour comprendre les enjeux et les problématiques qui se posent à Crolles.

---

<sup>36</sup> SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*, Mémoire d'étude du Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Essib, 2009.

<sup>37</sup> *Op. Cit.*, p.62

<sup>38</sup> Laurence TARIN « , Bibliothécaire, quel métier ? », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2004, n° 6, p. 131-133.

### **III. L'action culturelle à la médiathèque intercommunale Gilbert Dalet**

#### **1. LA STRUCTURE ET LE RESEAU : ACTEURS, DYNAMIQUE, PUBLICS**

##### **1.1. La médiathèque Gilbert Dalet**

La médiathèque Gilbert Dalet est située au cœur de la commune de Crolles, laquelle compte 8260 habitants selon le dernier recensement de l'INSEE<sup>39</sup>, pour 2160 inscrits à la médiathèque en 2019. La création de la médiathèque à son emplacement actuel remonte à 2014, date à laquelle de nouveaux locaux sont mis à disposition. Ce changement de bâtiment inaugure également un changement de tutelle : passant d'un statut communal à intercommunal, la médiathèque devient tête de réseau des bibliothèques du Grésivaudan (MTRC), conjointement avec la médiathèque Jean Pellerin de Pontcharra (MTRP).

Les nouveaux locaux sont spacieux : la médiathèque s'étend sur 750m<sup>2</sup> avec deux étages pour accueillir les collections. Il est à noter qu'une salle est à disposition de l'équipe pour les réunions mais aussi pour organiser des animations. La salle Chatain offre ainsi la possibilité d'accueillir des animations nécessitant un espace dédié, comme des rencontres d'auteurs ou des expositions. Lorsque je suis arrivée le 2 avril, cette salle était d'ailleurs utilisée pour une exposition sur les carnets de voyage de Michel Sintès. Par la suite, une autre exposition, sur le retro gaming, a été organisée par deux agents de la médiathèque, mais celle-ci a été installée dans le hall, près de la banque d'accueil. Au niveau des collections, la médiathèque dispose de plus de 45 000 documents pour un public familial. Les documents sont donc principalement orientés sur les fonds jeunesse et adultes. Cependant, un projet de création d'un espace "Facile à Lire" est en cours et devrait être mis en place prochainement. Enfin, un jardin est à disposition du public lors des heures d'ouverture, de plus de 2000m<sup>2</sup>. Encore inexploité au niveau des animations, il offre cependant un espace non négligeable. J'aborderai cette question plus loin dans la présentation des animations<sup>40</sup>.

Géographiquement, la médiathèque se situe dans un espace réputé d'un point de vue touristique pour la fameuse "dent de Crolles", sommet bien visible du massif des Chartreuses et constitutif de l'identité de la ville. Elle est également proche d'une zone industrielle, avec les usines

---

<sup>39</sup> Le dernier recensement de l'INSEE date de 2018

<sup>40</sup> p.26

Teisseire et STMicroelectronics. Enfin, son inscription au cœur du Grésivaudan est stratégique : proche de nombreuses communes similaires, la ville permet de desservir facilement le territoire. Le choix de la désigner comme médiathèque tête de réseau paraît donc justifié par ces éléments.

Avec la médiathèque de Pontcharra, elle assure un rôle moteur dans le réseau et coordonne les 34 bibliothèques du territoire. Chaque acquéreur à la MTRC, au nombre de 10, occupe ainsi une fonction de référent à l'échelle du réseau : entre 1 et 3 bibliothèques sont confiées à la charge d'un référent. Concrètement, les référents sont chargés de conseiller les bibliothèques du réseau sur leurs acquisitions et de les accompagner tout au long de l'année. Un budget est dédié pour cette tâche, de l'ordre de 1400 à 1500€ par bibliothèque. Cette nouvelle mission des agents en poste à la MTRC est encore relativement récente, puisque cette organisation n'a été mise en place que depuis 2018. En conséquence, certaines interrogations demeurent sur ces missions qui viennent engendrer une charge de travail supplémentaire.

## **1.2. Le réseau des bibliothèques du Grésivaudan (voir l'annexe 1)**

Le réseau est encore en cours de construction : la mise en réseau date de 2016 mais se fait par étape. La première étape a été d'associer les 36 bibliothèques du Grésivaudan entre elles. La taille importante de ce réseau, le deuxième plus grand de France, sa diversité géographique, entre vallée et montagnes, et la particularité de la double tutelle pour toutes les bibliothèques sauf celles de Crolles et de Pontcharra, a entraîné la nécessité de mettre en place une organisation particulière. De fait, des "bassins de lecture" ont d'abord été mis en place pour faciliter la constitution du réseau, avant de s'effacer progressivement en 2019. En outre, un logiciel de gestion des bibliothèques a été choisi pour l'ensemble du réseau, Nanook, afin de permettre la création d'un catalogue commun. De la même manière un portail commun à l'ensemble des bibliothèques du réseau, Bokeh, existe depuis cette date. La prochaine grande étape est celle de l'harmonisation des cotations notamment, puisqu'il n'existe pas actuellement de politique documentaire commune. Aujourd'hui, le réseau continue de se développer. Il mobilise 64 agents municipaux et 260 bénévoles. Par ailleurs, il bénéficie de l'aide des collectivités, notamment du département de l'Isère avec un Plan de lecture publique prévu pour 2020-2026, validé en juin 2019. Ce Plan lecture a pour but, entre autres, de favoriser le développement de la lecture publique et des actions culturelles sur le territoire. Il doit être renforcé par la signature d'un Contrat Territoire Lecture (CTL) avec la DRAC, pour assurer un soutien financier de l'Etat dans le développement du réseau. Par ailleurs, un "Guide des pratiques" a été rédigé en 2019 et 2020 par Béatrice Berger Marrou, médiathécaire coordinatrice réseau, Claire Schneider, responsable de la médiathèque de Pontcharra et Valérie Valenza, responsable de la médiathèque de Crolles, afin d'unifier les pratiques.

La question de l'harmonisation des tarifs lors de l'inscription est aussi à débattre. Actuellement, l'inscription est de 10€ par personne à la MTRC et 15€ par famille. Cependant les tarifs varient selon les bibliothèques, selon leur rattachement financier aux municipalités ou à l'intercommunalité dans le cas des MTR. Toutefois, la carte délivrée lors de l'inscription, le "Pass'Culture", est identique sur l'ensemble du réseau et permet aux usagers d'emprunter dans n'importe quelle bibliothèque. La mise en place d'une navette depuis 2019, bientôt renforcée par l'arrivée d'un deuxième véhicule, offre la possibilité aux lecteurs de rendre leurs documents partout dans le réseau et leur donne plus de choix pour réserver des ouvrages. Les ressources numériques élargissent encore l'offre documentaire. La MTRC prête des livres numériques et cette offre est doublée par les ressources numériques de la Médiathèque Départementale, qui propose des livres numériques mais aussi des films, de la musique, de la presse et des cours en ligne pour adultes et enfants. Plus de 26500 adhérents sont inscrits dans ces bibliothèques et médiathèques, preuve du dynamisme du réseau.

## **2. LES MISSIONS DU STAGE**

Ce stage s'est déroulé dans des conditions particulières, en raison de la Covid-19. Je n'ai donc pas pu observer la mise en place pratique des animations, ce qui ne m'a pas empêché de réfléchir de manière plus globale sur l'action culturelle.

Je tiens également à souligner que j'ai été épaulée par Léa Bouche, en stage durant la même période que moi à la médiathèque de Pontcharra, pour ce qui concerne notamment la vision du réseau. Nous avons ainsi visité ensemble les bibliothèques de Goncelin, Saint-Hilaire-du-Touvet, Saint-Pancrasse, Saint-Ismier et La Terrasse. J'ai visité de mon côté, la bibliothèque de Lumbin et de Pontcharra, ainsi que le Centre de tri à La Terrasse, lieu utilisé, notamment, pour organiser la distribution des documents de la navette entre les différentes bibliothèques du réseau.

### **1.1. Missions principales**

L'objectif principal de ce stage était de pouvoir réfléchir à l'organisation des animations à la MTRC, et notamment de "trouver l'équilibre pour les différentes actions culturelles, au regard des autres missions de la médiathèque". Cette mission intervient dans le cadre de la rédaction du volet "Action culturelle" du projet de service, en construction depuis la mise en réseau. Dans cette



perspective, mon rôle était aussi d'évaluer les besoins des publics, en parallèle du diagnostic de territoire en cours de réalisation sur le réseau. Le recensement des partenaires est la troisième tâche qui m'a été confiée, dans le but d'imaginer des actions nouvelles, ou tout au moins, une autre organisation avec les partenaires et avec la médiathèque de Pontcharra.

Afin de préciser ces attentes, j'ai mené un entretien avec ma tutrice de stage, Valérie Valenza, qui est également la directrice de la médiathèque (voir annexe 8). Elle m'a ainsi confié que *"l'action culturelle prend beaucoup de place"* à la MTRC, du fait, en particulier de *"nouvelles missions"* survenues avec la mise en réseau. Le rôle de référent est au centre de ces préoccupations, puisque cela a engendré des tâches supplémentaires pour les agents de la médiathèque de Crolles : commande d'ouvrages, gestion financière et conseils auprès des bibliothèques du réseau qui leur sont rattachées. Par ailleurs, la mise en place de la navette produit davantage de manutention et *"une charge de travail exponentielle"*, même si un deuxième véhicule navette est prévu qui devrait permettre de réguler cette situation. Depuis quelques années, le travail des agents se trouve modifié par le réseau, avec l'impression d'avoir moins de temps qu'auparavant pour la gestion des collections et de l'action culturelle. *"De fait, puisqu'on ne peut pas réduire la part du service public, ça se joue entre le temps de travail sur les collections et le temps de travail sur l'action culturelle"*. Un problème global d'organisation se pose donc, pour mieux répartir le temps de travail et rendre plus efficace l'organisation de l'action culturelle. Le troisième facteur est lié à la gestion interne des équipes, puisqu' *"il y a eu beaucoup d'arrivées dans les équipes, de nouveaux agents et, de fait, il n'y a pas de stratégie aboutie et rôdée depuis de nombreuses années."* Le mot d'ordre est donc celui de la *"cohésion d'équipe"*.

Repenser l'action culturelle à la médiathèque de Crolles nécessite donc de penser ces deux aspects du métier : un aspect d'ordre pratique, lié à la mise en réseau et aux missions des agents qui se trouvent modifiées par cette nouvelle organisation, et un aspect davantage lié au management. En somme, la problématique de l'action culturelle concerne celle d'*"une meilleure gestion du temps et peut-être [d'] une vision plus soudée, plus cohérente de l'ensemble à affiner avec les nouvelles personnes qui sont arrivées dernièrement"*.

Ces réflexions m'ont amenée à réaliser un questionnaire (voir annexes 3 et 4) à destination des usagers de la médiathèque, dans le cadre d'une enquête de fréquentation des animations proposées, pour connaître leurs besoins et leurs attentes. D'autre part, j'ai mené plusieurs entretiens semi-directifs avec quatre établissements dans d'autres territoires en France : la bibliothèque Pierre Goy à Annemasse et son tiers lieu culturelle "La Bulle", la médiathèque Jean Lévy à Lille et la médiathèque Louise Michel à Paris, (voir annexes 9, 10 et 11) J'aurais l'occasion de revenir sur ces démarches dans les deux autres parties de ce mémoire.

## 1.2. Missions secondaires

Les autres missions qui m'ont été confiées ne sont pas sans rapport avec l'action culturelle mais ne constituaient pas des enjeux prioritaires.

Lorsque je suis arrivée à la médiathèque, il était initialement prévu que je participe durant les deux premiers mois à l'organisation des Giboulivres, qui se déroulent chaque année en mai. Cependant, la Covid-19 a contraint les équipes à reporter le projet à l'année suivante. Mon stage a donc dû changer d'orientation pour cette mission et il a finalement été décidé, en concertation avec ma tutrice de stage, que je travaillerai à la place à la valorisation de la page Facebook de la médiathèque. En effet, une formalisation des pratiques semblait nécessaire, puisque chaque agent en poste peut participer à la rédaction des posts Facebook sans qu'il n'y ait de règles communes en la matière. Pour réfléchir au meilleur moyen de satisfaire ce besoin, j'ai appelé des bibliothèques que j'ai pu repérer au préalable pour leur dynamisme sur les réseaux sociaux ou que l'on m'a conseillées : les bibliothèques des villes de Quimperlé, Lille, Clermont-Ferrand, Lézignan-Corbières, Epinal et Sarreguemines<sup>41</sup>. J'ai donc réalisé de courts entretiens semi-directifs aussi avec ces bibliothèques (voir annexes 5 et 6).

Au cours du stage, j'ai également réfléchi à l'installation d'un fonds "Facile à lire", avec notamment des problématiques liées à la conception d'un meuble adapté et à la création de partenariats adaptés à un public spécifique dit "empêché" car en situation d'illettrisme. J'ai élaboré un deuxième questionnaire pour répondre à ces besoins, cette fois non pas en direction des publics, mais en direction d'associations qui pourraient être potentiellement intéressées par ces ressources mises à leur disposition ainsi que par des animations pensées pour elles.

En outre, malgré la situation sanitaire, j'ai eu l'occasion de participer à l'une des seules animations qui s'est déroulée durant le stage, à savoir un concours d'écriture de nouvelles et de poésie. J'ai notamment été incluse dans le jury chargé de désigner les meilleures productions dans la catégorie des nouvelles.

Enfin, j'ai participé aux missions quotidiennes de la médiathèque, à savoir le service public, avec accueil des usagers et prêt des documents, mais également le rangement, nettoyage des livres, et la réparation et couverture des ouvrages. L'objectif de ce stage était aussi pour moi de découvrir le fonctionnement concret d'une médiathèque de lecture publique puisqu'il s'agissait de mon premier stage dans le milieu des bibliothèques. C'est pourquoi une partie de mon temps était consacrée à participer aux réunions d'équipe et à discuter avec les agents de leurs missions et de

---

<sup>41</sup> Voir en annexe la retranscription de l'entretien avec la Médiathèque Communautaire de Sarreguemines, ainsi que la grille d'entretien utilisée.

leur vision du métier. Ils m'ont ainsi montré leur façon de cataloguer, de gérer leur budget, autant au niveau de la médiathèque que du réseau, et de décider des acquisitions dans leur secteur respectif.

### **3. L'ACTION CULTURELLE A LA MTRC**

La médiathèque réalise de nombreuses animations au cours de l'année. Chaque médiathécaire, responsable d'un secteur, participe à la création et à l'organisation d'animations. Sur l'année, l'équipe dispose d'un budget de 10 000€ pour programmer l'action culturelle.

#### **3.1. Variétés des animations**

Les animations reflètent le dynamisme de la médiathèque. Certaines animations sont récurrentes, et parfois bien spécifiques à la médiathèque. Les « Café des sciences » d'abord, organisent des débats et conférences autour de questions d'actualité pour vulgariser des sujets scientifiques. Sur ce même principe, un « café BD » présente des bandes dessinées suivies d'un temps d'échange avec le public. Concernant l'audiovisuel, «Le temps d'un doc» diffuse des films documentaires lors de rendez-vous réguliers. Des ateliers numériques sont également proposés, pour adultes mais aussi pour adolescents vers 12-13 ans : ce sont les «ateliers de la bidouilles». Pour les enfants, différents types d'animations existent aussi selon l'âge : les « Bébés M' » proposent des lectures en musique pour les 0-3 ans, les « Petites Récrés » concernent les enfants en maternelle, entre 3 et 6ans, tandis que les « Grandes Récrés » sont à destination des enfants en élémentaires entre 5 et 8 ans. Par ailleurs, la médiathèque commence à travailler avec le collège depuis 2 ans, mais la Covid-19 n'a pas permis pour l'instant la réalisation d'actions concrètes. En revanche, il n'existe pas de lycée à Crolles. Le plus proche est situé à Villard-Bonnot, ce qui rend plus difficile le fait de penser une animation avec cet établissement.

Par ailleurs, la médiathèque réalise des actions «hors-les-murs», notamment avec le portage à domicile de documents, mais aussi en ce qui concerne les animations avec la participation à des cafés jeux, organisés à l'école maternelle des Ardillais. Il s'agit de rencontres avec la MJC et des associations pour mettre en place des jeux à destination des enfants. A cette occasion, la médiathèque présente des livres-jeux et des lectures.

Des animations sont également menées en direction de publics dits «empêchés» ou «spécifiques». En coopération avec le service «Gens du voyage» de la Communauté de Communes du Grésivaudan, la médiathécaire en charge de ces publics mène une action de médiation à destination des gens du voyage. L'an dernier, un atelier d'écriture a été proposé aux enfants, avec

la rédaction finale d'un conte réinventé par les gens du voyage, et cette année une émission radio a été enregistrée, en coopération avec Radio Grésivaudan. Des actions sont également pensées en partenariat avec l'IME de Crolles. Cet Institut Medico-Educatif a pour vocation d'accueillir des enfants et adolescents atteints de déficience intellectuelle et la médiathèque accueille ces enfants et adolescents, notamment lors des "Bébés M". De la même manière, un temps d'accueil est prévu pour la MFR, Maison Familiale Rurale.

A ces animations, il faut rajouter les participations aux manifestations nationales : Journées du patrimoine, Fête de la Science, Nuit de la lecture, Grande lessive, Arts du récit et Mois du film documentaire.

Certaines animations sont plus ponctuelles et créatives, comme avec l'organisation d'*escape games*, des jeux de rôle ou encore du *retrogaming*. Des expositions et kits peuvent être prêtés également au besoin par la Médiathèque Départementale. Il est ainsi prévu d'emprunter une malle jeux vidéo à la MDI pour le troisième semestre de la programmation 2021-2022.

Enfin, j'aimerais souligner l'importance du jardin pour les animations. En effet, la médiathèque dispose d'un jardin de 2000m<sup>2</sup>, qui pourrait être exploité pour les animations. Lors de mon entretien avec la médiathèque de Lille (voir annexe 10), nous avons abordé la question des extérieurs : à Lille, l'exploitation du jardin fait partie du projet d'établissement. Diverses possibilités ont été mentionnées pour cette exploitation : *"On peut faire des ateliers avec des enfants, pour apprendre à jardiner, à découvrir les fruits, les légumes etc. Comment on cultive mais aussi pouvoir par exemple faire venir quelqu'un pour faire des rencontres/débats scientifiques sur la permaculture et après ça serait les personnes qui apprennent le français, que ce soit aussi bien les migrants ou des conjoints de personnes qui voudraient venir en France pour apprendre le français pendant un ou deux ans, de venir devant le potager et au cours d'activité comme ça d'apprendre la langue. Vraiment, il y a plein de possibilités."* De fait, l'exploitation du jardin pourrait permettre d'aborder les thèmes de l'écologie et de l'environnement autour d'ateliers originaux, mêlant des rencontres familiales, scientifiques ou à vocation sociale. Il existe aussi une manifestation nationale, « rendez-vous aux jardins », qui est un événement organisé par le ministère de la culture et de la communication pour sensibiliser les publics à la gestion de ces espaces verts. Cette manifestation se déroule tous les ans le premier weekend du mois de juin.

Ainsi, la médiathèque propose bien un "*répertoire classique*" d'animations, pour reprendre l'expression de Delphine Côme, mais propose aussi une programmation plus personnelle. Cette variété des animations est donc bien établie à la médiathèque : repenser l'action culturelle ne nécessite pas de diversifier les activités, mais bien plutôt de repenser le rythme et l'organisation des animations.

### 3.2. Rythme des animations (voir annexe 2)

La MTRC s'organise selon une programmation annuelle, découpée en trimestres. Chaque année un thème défini par l'équipe sert de "fil rouge" aux animations, tout en tenant compte des manifestations nationales ou locales. A titre d'exemple, pour l'année 2020-2021 le thème choisi était le suivant : "*C'était demain : de nos racines à nos futurs*". Le premier trimestre traitait des "Racines", le second de la "société d'aujourd'hui", et le dernier, enfin, de la "société de demain"<sup>42</sup>. De la même manière, le programme pour l'année 2021-2022 est orienté selon un thème, "*Sur un air de liberté*".

A cette programmation s'ajoutent des accueils de classes, au rythme de six à huit classes accueillies par médiathécaire dans l'année, ce qui correspond à une ou deux animations par médiathécaire, sauf pour les personnes s'occupant de la section jeunesse qui réalisent plutôt trois à quatre animations par an avec les scolaires. Comme cela a déjà été souligné, des animations sont pensées avec tous les âges, mais principalement avec des classes d'élémentaires et maternelles. Au total, huit écoles sont concernées, dont quatre maternelles et quatre élémentaires, pour 820 élèves. Les rencontres avec les classes sont à chaque fois similaires : sur un temps d'une heure, trente à quarante minutes sont dédiées à l'animation, c'est-à-dire à une lecture, et le reste de l'heure est utilisée pour le prêt de documents. Concernant les "Bébés M", ces rencontres ont lieu tous les mois. Pour les Petites et Grandes Récrés, le rythme est moins soutenu : elles se déroulent un mercredi pendant les vacances. Environ une fois tous les trois mois, la médiathèque accueille aussi le RAM (Relais Assistants Maternels) pour un spectacle, avec souvent les deux crèches de Crolles (pour des enfants de 3 à 4 ans), lesquelles peuvent aussi venir en dehors de ces temps d'animation. Enfin, une fois par mois, la médiathèque participe aux cafés jeux organisés à l'école maternelle des Ardillais.

Concernant le numérique, les ateliers pour adultes ont lieu tous les mois et touchent huit à dix personnes. Ces actions ont vocation à initier des publics non familiarisés avec ces outils et concernent essentiellement un public de personnes âgées. Elles interviennent en complément des cours dispensés par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville de Crolles, une fois par semaine, et des rendez-vous individuels sont également possibles à la médiathèque le jeudi après-midi toutes les trois semaines. Les "ateliers de la bidouille", quant à eux, ont lieu à chaque période de vacances scolaires, en alternance une fois tous les deux mois avec "le conte s'anime", qui est une animation autour de livres augmentés ou de lectures sur tablette. Une fois tous les deux mois, une animation appelée "Bon app" permet aussi d'initier les usagers à l'utilisation

---

<sup>42</sup> Voir un tableau récapitulatif en annexe.

d'applications diverses et variées. Enfin, du Retro gaming va également être mis en place à la rentrée prochaine, une fois par trimestre.

Pour les animations à destination des publics "spécifiques", les rendez-vous sont aussi réguliers. Une fois par an, la médiathèque organise une rencontre avec les gens du voyage, tandis qu'elle accueille plus régulièrement les publics déficients mentaux de l'IME.

La médiathèque participe aussi régulièrement à des prix littéraires, sans mener d'actions en plus mais en permettant aux lecteurs d'en avoir connaissance et d'élire des ouvrages, tels que le Prix Inter CE 38 ou le prix du livre Environnement organisé par la Maison de la Nature et de l'Environnement de l'Isère. Il y a donc une volonté d'inscrire les actions dans un cadre territorial.

Enfin, la MTRC prête également ses locaux pour accueillir l'Université Intercommunale du Grésivaudan (IUCG) tous les lundis, ainsi qu'un club lecture tous les deux mois, sans pour autant établir de partenariat ou participer activement à ces activités. Les agents de Crolles prévoient d'ailleurs de monter leur propre club lecture sous le nom des "Délices littéraires", pour présenter les nouvelles acquisitions, sous forme de lectures mais aussi de théâtre et autres jeux littéraires. Ce club devrait se réunir tous les deux mois.

### 3.3. Les publics

La diversité des animations correspond à la diversité des publics. J'utilise d'ailleurs parfois ce nom au singulier, mais il est plus juste de souligner le pluriel qui nécessairement l'accompagne : il n'y a pas de public homogène, masse informe d'individus sans noms, ce que souligne Emmanuèle Payen en dénonçant cette "*vaste notion fantasmagorique et illusoire pour une réalité plus éclectique*"<sup>43</sup>

Tout d'abord, beaucoup de familles fréquentent la médiathèque, impliquant une grande diversité animations à destination des enfants, et qui connaissent un succès notable : "*on peut faire du chiffre, on sait qu'on peut remplir la salle sur les animations avec les enfants*"<sup>44</sup>. Lors de la présentation de l'enquête de fréquentation que j'ai menée, je détaillerai le profil des répondants. Mais avant cela, je souhaite revenir sur les résultats d'une précédente enquête de fréquentation menée par un autre stagiaire et qui a eu lieu en 2017. Les résultats de cette enquête sont assez éclairants quant aux profils des usagers de la médiathèque. En quatre ans, ce profil n'a pas beaucoup varié. Il est notamment indiqué sur la synthèse de cette précédente enquête que "*le profil type de l'utilisateur est une femme, active, ayant charge d'enfants, Crolloise, fréquentant la médiathèque au moins une fois par mois pour une courte durée et essentiellement pour emprunter des documents.*".

---

<sup>43</sup> Emmanuèle Payen, *Op. Cit.*, p.39

<sup>44</sup> Valérie Valenza lors de l'entretien.

Bien sûr, il s'agit du "profil type", qui ne recouvre pas la diversité des situations mais rend compte de la tendance générale. Cette observation correspond à une tendance globale. Le rapport sur les pratiques culturelles des français de juillet 2020 souligne ainsi que "*l'érosion de la lecture chez les femmes étant moins marquée que chez les hommes, une nette féminisation du lectorat s'opère*".

Outre cette féminisation du lectorat, beaucoup de familles fréquentent également la médiathèque. La précédente enquête de fréquentation le met en avant : le profil type est celle d'une femme "*ayant charge d'enfants*", ce qui suppose la notion de famille.

Par ailleurs, selon les chiffres de l'INSEE de 2018, 49% des Crollois sont diplômés de l'enseignement supérieur, ce qui influence également le profil des fréquentants de la médiathèque. Une part importante des inscrits est donc diplômée et issue d'un milieu social privilégié.

L'action culturelle, pensée comme une programmation globale des animations, participe donc de l'identité de la médiathèque. A Crolles, cette dimension est nettement perceptible puisque de nombreuses animations sont déjà organisées, pour tous les publics. Cependant, une "*cohérence*" est encore à trouver, selon les propres mots de sa directrice, Valérie Valenza.

Pour trouver des pistes d'amélioration, je me suis penchée sur la question des publics et de leurs attentes, puisque toute animation est d'abord destinée à un public. Pour ce faire, j'ai élaboré un questionnaire, qui m'a permis de proposer quelques changements envisageables dans la programmation.

# Deuxième partie - “Hors du public, point de salut !”<sup>45</sup> : les publics au cœur de l’action culturelle

---

*“Pourquoi une action culturelle ? “...Demandons-nous plutôt : pour QUOI ? Vers QUOI ? Et d’abord, avec QUI ?”  
Francis JEANSON<sup>46</sup>*

L’action culturelle n’est jamais pensée seule, hors du public à qui elle est destinée : sans public, l’animation n’a pas vocation d’être, contrairement aux collections qui peuvent aussi avoir une dimension patrimoniale et de conservation. Ainsi, penser l’action culturelle implique de souligner cette dimension participative des animations.

Pour cela, je présenterai l’enquête de fréquentation que j’ai menée à la médiathèque de Crolles et ses principaux résultats. Dans un deuxième temps, je reviendrai sur l’image de la médiathèque et la valorisation de l’action culturelle dans la communication, suite aux résultats du questionnaire. Enfin, j’apporterai des éléments de réflexion sur la possibilité de co-construire les animations avec les publics.

## I. Evaluer les besoins

Afin de penser au mieux la programmation de l’action culturelle, ma tutrice de stage m’a demandé de réfléchir à un moyen de mesurer les besoins des publics, en sachant qu’un diagnostic de territoire est en cours et que je pouvais m’appuyer sur cette étude pour compléter mes analyses. Toutefois, mon objectif différait un peu de celui du diagnostic de territoire puisqu’il me fallait uniquement recueillir les avis des abonnés de la médiathèque de Crolles, et uniquement sur un sujet précis, c’est-à-dire les animations.

Afin d’évaluer au mieux les besoins des publics, j’ai décidé de réaliser une enquête de fréquentation des animations, grâce à un questionnaire auto-administré (voir annexe 3). Pour ce faire, je me suis principalement appuyée sur l’ouvrage de Christophe Evans, *Mener l’enquête*.

---

<sup>45</sup> Bertrand CALENGE, *Bibliothécaire, quel métier ?*, Ed. du cercle de la librairie, 2004, 314p., p.18

<sup>46</sup> *Op. Cit.*, p.18



*Guide des études de publics en bibliothèque*<sup>47</sup>, ouvrage très complet et sans lequel je n'aurais pas pu réaliser ce questionnaire.

La réalisation d'enquêtes suppose certains postulats. De fait, il n'est pas évident que quelques cases cochées par une croix puissent renseigner efficacement sur les attentes des publics, sur leurs souhaits, leur vision des animations et de ce que devrait être la programmation. C'est d'ailleurs l'avis de Bernard Huchet, pour qui ce type d'enquête ne peut fournir que "*des jugements individuels très sommaires qui certes fourniront des indications, des tendances, mais aucunes données significatives en soi.*"<sup>48</sup> J'ai conscience des limites de ce choix. C'est pourquoi je souhaiterais expliciter ma démarche.

## **1. METHODOLOGIE**

### **1.1. L'enquête de fréquentation : création, diffusion, exploitation**

La première étape a été d'évaluer les attentes de ma tutrice sur ce questionnaire. Nous avons donc discuté ensemble des questions à ajouter, à modifier ou à supprimer, et des modalités de diffusion du questionnaire. Suite à ces échanges, il a été décidé que le questionnaire serait diffusé également à la médiathèque de Pontcharra, deuxième tête de réseau des bibliothèques du Grésivaudan. Pour obtenir plus de réponses et afin de garantir un égal accès du questionnaire à tous les usagers, nous avons décidé de diffuser le questionnaire à la fois sous forme papier et sous format numérique, grâce à l'outil Google Forms. Ce choix s'est fait par de pures considérations techniques : Google Forms est un outil gratuit et simple d'utilisation qui m'a permis de travailler efficacement sur les données recueillies. En outre, ces données ne présentent pas de caractère sensible et sont rendues anonymes. Ce choix n'engendre donc aucun risque au niveau de la protection des données, ce qui peut parfois être source d'inquiétude concernant les "Géants du Web" tels que Google.

La rédaction du questionnaire m'a pris un certain temps ensuite, puisque trouver la bonne formulation n'est pas toujours chose aisée. J'ai fait relire ce questionnaire par les différent-e-s médiathécaires, pour prendre en compte leurs avis et remarques sur la lisibilité des questions et sur la pertinence de certaines formulations. Ce procédé a permis d'enrichir le questionnaire de nouvelles interrogations, ce qui a été bénéfique pour obtenir des résultats plus complets. De la même manière, j'ai fait relire le questionnaire par des personnes extérieures à la médiathèque, cette fois dans le seul but de vérifier si les formulations étaient compréhensibles par tous. Enfin, le

---

<sup>47</sup> Christophe EVANS, *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèques*, Presses de l'Enssib, Collection "Boîte à outils", 2011, 160 p.

<sup>48</sup> Bernard HUCHET, *Op. Cit.*, p.310

questionnaire a été approuvé par la Communauté de Communes du Grésivaudan, et par Claire Schneider, directrice de la médiathèque de Pontcharra.

La diffusion du questionnaire était conditionnée à la mise en place d'une bonne communication. C'est pourquoi j'ai réalisé des affiches pour indiquer au public la durée de cette enquête et son but. Cette affiche a été imprimée et placée à des endroits stratégiques de la médiathèque, pour garantir sa visibilité. Elle a aussi été diffusée sur la page Facebook de l'établissement, accompagné du lien renvoyant directement au questionnaire en ligne. Ce dernier était également rendu accessible par des mails envoyés à l'ensemble des usagers de Crolles et de Pontcharra ayant accepté ce *mailing* lors de leur inscription en médiathèque. Pour ce qui concerne la diffusion papier, l'anonymat devait être garanti également lors du retour des questionnaires. Il a donc fallu mettre en place une boîte-retour, qui a été placée près de l'entrée, devant la banque d'accueil, afin que les personnes n'aient pas à rendre le questionnaire directement aux médiathécaires, ce qui romprait l'exigence d'anonymat et pourrait occasionner une gêne pour certaines personnes.

La diffusion a réellement pu commencer le 10 mai et a duré un mois, jusqu'au 10 juin. Le questionnaire papier et celui numérique ont été diffusés en même temps. Idéalement, le questionnaire papier devait être donné par les médiathécaires lors des prêts de documents ou lorsqu'une personne quittait la médiathèque. Lorsque cela était possible, c'est-à-dire lorsque les médiathécaires en avaient le temps, il fallait pouvoir expliquer brièvement le but de ce questionnaire et rester à disposition des personnes si celles-ci avaient des questions à poser pour clarifier certains points du questionnaire.

Le dépouillement a été une autre étape fastidieuse. Je récupérais quotidiennement les questionnaires dans la boîte-retour prévue à cet effet et les dépouillais au fur et à mesure. Pour ce qui est du questionnaire disponible sur Google Forms, les retours étaient plus rapides. Après une semaine, j'avais déjà pu obtenir 170 réponses sur internet. Avec le format papier, les réponses prenaient plus de temps car les lecteurs remplissaient souvent le questionnaire chez eux et ne le rapportaient donc que lorsqu'ils venaient rendre leurs livres à la médiathèque, ce qui pouvait prendre plusieurs semaines. Il m'a fallu rentrer ensuite toutes les données dans un tableau Excel, en faisant bien attention à ne pas faire d'erreur. J'ai ainsi vérifié une deuxième fois toutes les données pour éviter tout écueil. Excel dispose ensuite d'une fonction permettant de calculer automatiquement les fréquences et pourcentages, ce qui garantit l'exactitude des calculs, une fois l'étape du dépouillement passée.

Enfin, j'ai analysé les résultats, en les comparant notamment avec la précédente enquête de fréquentation de 2017. J'ai aussi réalisé une présentation synthétique des principaux résultats devant

les équipes des médiathèques de Crolles et de Pontcharra, lors d'une réunion plénière, pour les informer des résultats obtenus.

## 1.2. Les limites et améliorations possibles

Celles-ci sont d'abord liées à des difficultés de conception du questionnaire lui-même. Trouver les mots justes pour être concis tout en étant précis n'a pas été simple. Une question en particulier a posé problème et empêche une exploitation juste des résultats. Cette question avait pour but de mesurer la participation des publics à des manifestations nationales ou locales, telles que "Les Giboulivres", la Nuit de la lecture ou encore les Journées du patrimoine. Elle était ainsi formulée :

### 5. Avez-vous déjà assisté à une manifestation relayée par la médiathèque ? Si oui, la(les)quelle(s) ?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Giboulivres          | <input type="checkbox"/> Animations réseau         |
| <input type="checkbox"/> Grésimaginaire       | <input type="checkbox"/> Mois du film documentaire |
| <input type="checkbox"/> Nuit de la lecture   | <input type="checkbox"/> Fête du court métrage     |
| <input type="checkbox"/> Les Arts du récit    | <input type="checkbox"/> Journées du patrimoine    |
| <input type="checkbox"/> Grande lessive       | <input type="checkbox"/> Autre : .....             |
| <input type="checkbox"/> Printemps des poètes | <input type="checkbox"/> Non                       |

Or, il s'est avéré que la formulation n'était pas assez explicite : plus de la moitié des personnes ont répondu par la négative à cette question, alors que le public est toujours nombreux lors des Giboulivres par exemple. L'expression à la question de "crise sanitaire", utilisée à la question 12, manquait également de précision puisque la crise sanitaire recouvre des réalités diverses, allant du confinement strict à une ouverture restreinte de la médiathèque. Il s'agissait dans ce cas de désigner la période de confinement pendant laquelle la médiathèque était fermée au public, mais une minorité de personnes a compris cette expression au sens large, en prenant en compte la situation d'ouverture de la médiathèque malgré quelques restrictions. De fait, les services proposés ne sont pas les mêmes et certaines personnes n'ont pas répondu ou ont laissé un commentaire en marge de la question.

La partie sur le profil des répondants aurait également mérité d'être modifiée, puisque des remarques d'usagers ont souligné l'absence de case "famille", dans le cas où la fréquentation de la médiathèque se fait uniquement pour et avec les enfants. Demander la profession aurait aussi permis d'avoir un profil plus précis des répondants. J'ai fait le choix de simplifier autant que possible les questions, d'une part pour éviter que le questionnaire ne soit trop long, et d'autre part, pour faciliter la tâche de dépouillement des résultats. Mais avec du recul, établir un profil plus précis des

répondants aurait été intéressant pour une analyse plus poussée, afin de croiser certains résultats, comme la catégorie socio-professionnelle avec le type d'animation demandée ou fréquentée.

D'autres limites sont davantage liées au comportement du public. En effet, un effet de "désirabilité sociale" existe<sup>49</sup>, dans la mesure où les personnes peuvent répondre selon des normes sociales, pour se valoriser notamment. Ce mécanisme, souvent inconscient, n'est pas à exclure, bien qu'il soit difficilement démontrable. Par ailleurs, il a été très difficile de toucher un public jeune, et en particulier adolescent. Les résultats sont donc en partie biaisés par l'échantillonnage, qui manque d'une plus grande diversité.

Je voudrais enfin rappeler que les résultats du questionnaire ne représentent que des données chiffrées, soit du quantitatif plus que du qualitatif. L'idéal aurait été de compléter cette enquête par des entretiens menés auprès des usagers, pour recueillir des avis plus développés et personnels sur cette question de la programmation des animations. Cependant, n'ayant pas le temps de mener ces entretiens dans le cadre du stage, j'ai préféré opter pour le questionnaire, qui donne tout de même des tendances générales.

## **2. PRINCIPAUX RESULTATS (voir annexe 4)**

L'enquête de fréquentation a permis de montrer certaines tendances globales, à défaut de recueillir plus précisément les avis des publics. Au total, 302 réponses ont été recueillies, dont 178 sur internet. Pour Crolles, le *mailing* a permis de diffuser le questionnaire auprès de 1899 abonnés. Etant donné que 85,6% des répondants sur Google Forms ont déclaré fréquenter la médiathèque de Crolles, on peut estimer que le taux de réponse des usagers crollois est de 8% sur internet. Pour le questionnaire papier, le taux de retour est plus élevé : j'ai recueilli 80 questionnaires pour 180 effectivement distribués, ce qui donne un taux de retour de 44%. Au total, le taux de retour du questionnaire, internet et papier compris (soit les 180 distribués, plus les 1899 par internet, sur 232 répondants venants de Crolles) s'élève ainsi à près de 11%. Pour Pontcharra le nombre de questionnaires retournés est moindre : 43 questionnaires papiers et 14,4% des retours numériques, soit environ 25 questionnaires.

### **2.1. Le public fréquentant les animations**

---

<sup>49</sup> Mercklé Pierre, Octobre Sylvie, « Les enquêtés mentent-ils ? Incohérences de réponse et illusion biographique dans une enquête longitudinale sur les loisirs des adolescents », *Revue française de sociologie*, 2015/3 (Vol. 56), p. 561-591.

De manière générale, 52% des répondants déclarent participer régulièrement ou occasionnellement aux animations, c'est-à-dire au moins une fois par an. Parmi ces personnes, plus de 80% se disent entièrement satisfaites par les animations. Certains ont émis des remarques et des points d'améliorations possibles, c'est pourquoi je les ai comptabilisés dans les personnes qui ne sont pas entièrement satisfaites, sans que ces remarques n'illustrent une totale insatisfaction. De fait, aucune personne n'a répondu par la négative à la question "êtes-vous satisfait.e des animations proposées et pourquoi ?". Les adjectifs qui reviennent le plus souvent pour qualifier ces animations sont ceux de "variées", "intéressantes", "qualité". Nombreuses sont les personnes à souligner que la programmation culturelle offre du choix et que l'accueil y est toujours soigné. Quelques usagers font remarquer également que la gratuité des animations est appréciable. En général, les animations de la MTRC remplissent bien leur rôle de découverte et permettent des temps d'échanges demandés par les publics. Certaines personnes souhaiteraient toutefois améliorer la programmation, notamment en proposant plus d'animations à destination d'un public spécifique (les 3-6 ans, les 6-10 ans). Un usager souhaite également plus d'animations dans le domaine des Sciences de la vie et de la Terre, tandis qu'une personne souhaiterait que plus de places soient disponibles lors de l'inscription aux animations.

Cependant, au vu du nombre de réponses, ces remarques restent relativement isolées et ne remettent pas en question la satisfaction des publics concernant les animations proposées. Par ailleurs, il faut souligner que 45% ne participent qu'occasionnellement aux animations, c'est-à-dire une ou deux fois dans l'année : les publics ne viennent pas à la médiathèque spécialement pour les animations, mais lorsqu'ils y participent, ils en ressortent globalement satisfaits, ce que soulignait déjà le bilan de l'enquête de satisfaction menée en 2017.

## **2.2. Les "non-fréquentants" des animations**

En revanche, il est plus révélateur d'étudier les raisons pour lesquelles les publics ne participent pas à ces animations. En effet, près de la moitié des répondants (47%) déclarent ne pas participer à au moins une animation dans l'année. Les raisons sont multiples : elles sont d'abord dues à un manque de temps et à des horaires inadaptés, puisque la majeure partie de la population travaille, aux horaires prévus pour les animations. En dehors de ces questions d'emploi du temps, un facteur plus préoccupant est un manque de satisfaction des animations proposées, pour 15% d'entre eux.

De fait, ce résultat est à lier à ce que souhaiterait davantage les publics : les spectacles et concerts notamment sont revenus assez souvent dans les demandes. Ainsi, une des pistes

d'amélioration pour la programmation culturelle pourrait être de modifier légèrement les animations en proposant davantage d'activités autour de la musique et du spectacle vivant.

Toutefois, si ces personnes ne participent pas aux animations, c'est aussi parce qu'un usage que l'on pourrait qualifier de "traditionnel" du lieu demeure, c'est-à-dire un usage principalement orienté vers la consultation documentaire, sur place ou au travers du prêt.

### **2.3. Communication et animations**

Une partie de l'enquête concernait également la communication des animations et montre qu'en ce domaine aussi une marge d'amélioration est possible. Effectivement, 58% des personnes interrogées considèrent que la communication sur les animations est assez visible. Cela laisse une part relativement importante des répondants qui estiment que cette communication pourrait être améliorée : 12% ne se prononcent pas, mais 27% trouvent que la communication n'est pas assez visible et 3% qu'elle ne l'est pas du tout.

Les principaux canaux d'information pour les usagers restent des outils utilisés depuis longtemps en médiathèque, à savoir le mailing, les flyers et affiches, ou la page internet des médiathèques du Grésivaudan. Il me semble cependant qu'une amélioration possible pourrait être de développer davantage une identité numérique de la MTRC sur les réseaux sociaux. En effet, la médiathèque est déjà performante pour la communication par mail ou sur supports papiers, avec entre autres l'impression d'un programme trimestriel, d'affiches et de flyers. De ce point de vue, le plus grand potentiel d'amélioration est à trouver dans le numérique<sup>50</sup>.

## **II. Déconstruire les stéréotypes**

L'enquête de fréquentation, au-delà de son intérêt pour recueillir l'avis des publics sur les animations, a permis de mettre également au jour de manière plus large les habitudes des usagers, en dehors des animations. L'objectif était de comprendre ce qu'attendaient les publics de la médiathèque, puisque seule une minorité participe régulièrement aux animations. C'est pourquoi nous avons choisi, avec ma tutrice et la directrice de la médiathèque de Pontcharra, d'inclure une question sur ce sujet. Cette question a finalement été remplacée par deux questions, puisqu'il nous semblait essentiel de prendre en compte le confinement qui a pu bouleverser certaines habitudes.

Ces résultats ont démontré un attachement fort des publics au prêt de documents. Peu de personnes ont mentionné l'usage des services annexes (impressions, utilisation d'une tablette ou

---

<sup>50</sup> Voir le II. 2.

d'un ordinateur) ou la fonction de lieu social de la médiathèque (venir pour l'accueil et être conseillé ou rencontrer d'autres personnes). Cet usage de la médiathèque correspond à une utilisation traditionnelle du lieu. Ces réponses ne sont pas étonnantes, mais viennent confirmer que les médiathèques gardent une image de "lieu du livre", au détriment parfois d'une meilleure valorisation de ses autres fonctions, dont entre autres, celle des animations. Je m'intéresse donc dans cette partie à l'étape de la communication de la programmation culturelle, essentielle dans la définition de l'action culturelle.

## **1. MARKETING ET BIBLIOTHEQUE**

### **1.2. La médiathèque, future "boîte de dépôt" ?**

L'enquête de fréquentation, couplée au diagnostic de territoire qui est en cours de réalisation, soulève des interrogations légitimes sur le rôle et la place des animations en médiathèque.

Le diagnostic de territoire, tout d'abord, permet de donner une vision des animations sur l'ensemble du réseau et s'intéresse notamment à l'impact de la mise en réseau. Une remarque me semble en particulier intéressante. Concernant le rôle de la navette sur les collections, le diagnostic retranscrit la réflexion d'un habitant sur l'avenir de la lecture publique : « *cette facilité d'utilisation, de réservation et d'emprunt me pose question : que vont devenir les bibliothèques si elles deviennent des boîtes de dépôt ?* ». Or, cette réflexion me paraît symptomatique de ce manque de légitimité dont souffrent encore les animations, du moins pour une partie de la population qui ne voit dans les médiathèques que des "lieux du livre", en oubliant cette dimension de l'action culturelle. La navette a renforcé la mobilité du document et a permis de mettre en place une offre documentaire élargie. Cependant, cela peut effectivement donner l'impression pour un observateur extérieur que les bibliothèques deviennent des "boîtes de dépôt", uniquement là pour assurer les opérations de manutention nécessaires à la circulation du livre, que ce soit pour les réceptions de navette ou pour les prêts et retours ordinaires.

Cette impression est d'ailleurs confirmée en partie par l'usage qui est fait de la médiathèque de Crolles. Comme je l'ai déjà mentionné, l'enquête de fréquentation que j'ai menée souligne que 45% des usagers venant aux animations n'y participent qu'occasionnellement, tandis que la consultation documentaire est la première fonction citée lorsque les publics déclarent ne pas participer aux animations. J'aimerais ajouter à ces chiffres celui des personnes ne venant uniquement que pour retirer des réservations, soit tout de même 8,5 % des répondants, ce qui n'est

pas négligeable. Si l'on calcule l'intervalle de confiance, ce chiffre peut osciller entre 5 et 11 % des inscrits de la médiathèque. Bien sûr, la mise en réseau a accentué ces réservations. Cela peut donner l'impression pour certains agents, avec qui j'ai pu discuter que la médiathèque se rapproche parfois d'une "plateforme Amazon", ou tout au moins d'une boutique. Il n'est pas rare en effet que des lecteurs venus chercher des réservations parlent de "commandes" : ils commandent des livres en médiathèque comme ils commandent des objets sur Amazon, se faisant non plus usagers mais clients.

Cette vision de la médiathèque peu à peu associée au modèle de l'entreprise peut paraître contradictoire, et elle l'est sur certains points. La médiathèque reste un lieu de diffusion de la culture et participe à valoriser les biens communs, que sont le savoir et la connaissance. A ce titre, elle ne possède pas de fins commerciales et se doit d'accueillir tous les publics. Cependant, j'aimerais tirer parti de ce rapprochement avec le milieu entrepreneurial. En effet, en allant au bout de cette idée, on peut alors paradoxalement constater que la médiathèque a beaucoup à gagner de ce rapprochement avec le milieu commercial.

## 1.2. Soigner l'"image de marque" de la médiathèque

Fondamentalement, voir la bibliothèque comme une "plateforme Amazon" ou comme une simple "boîte de dépôt" de documents, c'est occulter une partie des fonctions du lieu, qui met en scène non seulement des documents mais aussi des animations. Cette vision erronée du métier, pour une partie des publics, témoigne d'un manque de communication claire sur le rôle des bibliothèques et sur les services proposés. Une personne a d'ailleurs répondu à mon questionnaire qu'elle ignorait que la médiathèque proposait d'autres services que le prêt de documents, comme par exemple, la possibilité d'imprimer ou d'utiliser un ordinateur. Des améliorations sont donc possibles à mon sens sur cette question de communication, que je choisis de rapprocher de manière volontairement polémique du marketing, pour souligner l'importance de la publicité. En effet, dans son sens étymologique la publicité est l'"état de ce qui est public" : il s'agit donc d'une interface entre l'institution et des acteurs extérieurs, tels que les publics.

L'image de la médiathèque est ainsi conditionnée par le discours que l'on peut tenir sur elle. Marielle de Miribel, conservatrice en chef, souligne qu'une "*bibliothèque ne peut plus se permettre de "vivre cachée"*"<sup>51</sup> et qu'elle doit désormais se mettre en scène pour se montrer. Elle précise que "*comme les musées font parler d'eux grâce à leurs expositions temporaires, c'est par l'entremise de ses actions ponctuelles que la bibliothèque peut saisir les occasions de faire parler d'elle de*

---

<sup>51</sup> "Le Marketing : un savoir-faire au service de la lecture ?", Lecture Jeune, n°103, septembre 2002



*manière positive*<sup>52</sup>. De fait, les actions culturelles correspondent à cette définition d'« action ponctuelle » : elles sont l'occasion pour la bibliothèque de se montrer sous un autre angle et de promouvoir ses missions autrement. Tout comme les musées, la médiathèque peut donc penser sa programmation selon ces actions ponctuelles qui rythment l'année et permettent de donner une originalité au lieu et une identité qui lui est propre, en la différenciant d'autres structures culturelles comme la MJC par exemple. Dans ce cadre, le marketing permet de fournir les outils nécessaires à cette valorisation. Cela commence par une bonne connaissance des publics et c'est également une des raisons pour lesquelles j'ai mené l'enquête de fréquentation : *« Le marketing, sur le plan stratégique, est l'art de s'adresser à la bonne personne, avec les bons arguments, au moment propice »*<sup>53</sup>. Le marketing est donc une communication ciblée, permettant de toucher une population particulière. Dans le cadre de la médiathèque, il s'agit donc de ses publics, l'objectif étant de leur permettre de mieux comprendre les animations organisées et l'offre culturelle à leur disposition.

Par ailleurs, travailler ce marketing permet aussi pour la bibliothèque de garder une trace de ses actions, et de constituer un historique de son travail dans ce domaine. Tout un « capital d'image » se constitue alors : *« Malheureusement, un projet qui n'est pas mis en valeur, « monté en épingle », rendu visible par tout un dispositif monté autour de lui et qui le justifie, ne contribue pas à valoriser l'image institutionnelle de la bibliothèque, ni n'enrichit son capital d'image. »*<sup>54</sup>. C'est pourquoi, soigner l'« image de marque » de la médiathèque est une chose essentielle pour, d'une part, valoriser le travail réalisé sur l'action culturelle, et pour, d'autre part, justifier son rôle au sein de la collectivité.

## **2. IDENTITE NUMERIQUE DE LA MTRC**

Comme je l'ai déjà souligné, il me semble que les améliorations dans ce domaine du marketing se situent surtout sur le numérique. Après en avoir discuté avec ma tutrice, il s'avère que la page Facebook de l'établissement manque de certaines règles qui pourraient permettre plus d'efficacité dans les publications et ainsi créer une meilleure communication. Ce développement est l'occasion pour moi de détailler un peu plus une de mes missions secondaires, celle de repenser l'organisation de la page Facebook de la médiathèque.

### **2.1. Méthodologie**

---

<sup>52</sup> *Ibid.*

<sup>53</sup> *Ibid.*

<sup>54</sup> *Ibid.*

Actuellement, la page Facebook de la MTRC est principalement gérée par deux agents désignés comme administrateurs principaux et chargés de poster sur la page. Les objectifs de cette page ont été définis autour de trois axes : diffuser les savoirs sous forme numérique, partager les actualités de la médiathèque et informer sur tout changement d'ordre pratique (en cas de changement d'horaires par exemple). Toutefois, depuis un an chaque médiathécaire doit participer à la rédaction régulière de posts Facebook. Cette organisation pose question, notamment pour adopter un rythme de publication constant et avec une charte graphique plus ou moins définie.

Afin d'apporter des pistes de réflexion, j'ai mené des entretiens avec 6 bibliothèques : Lille, Quimperlé, Clermont-Ferrand, Sarreguemines (voir annexe 6), Epinal et Lezignan-Corbières. Le choix de la bibliothèque de Sarreguemines s'est imposé à moi en parcourant des articles de littérature professionnelle sur ce sujet. J'ai choisi celle de Lille car étant originaire de la région du Nord, je connaissais le dynamisme du réseau lillois. L'ouvrage commandité par la BPI, *Des Tweets et des likes en bibliothèque, enquête sur la présence de quatre bibliothèques de lecture publique sur les réseaux sociaux numériques*<sup>55</sup>, quant à lui, m'a donné l'idée de contacter la bibliothèque de Quimperlé. Celles d'Epinal et de Clermont-Ferrand m'ont été conseillées par le médiateur numérique du réseau du Grésivaudan, Alain Carlesso. Enfin, j'ai choisi de compléter cette sélection par la médiathèque de Lézignan-Corbières dans une volonté de diversifier un peu plus mon panel.

## **2.2. Valoriser les animations sur les réseaux sociaux**

### FACEBOOK

La page Facebook de la médiathèque de Crolles a été créée en 2014, en même temps que la construction du bâtiment actuel. Elle compte actuellement 527 abonnés et publie régulièrement des coups de cœur, des informations sur les horaires et changements pratiques ou sur les animations.

Les entretiens que j'ai menés ont fourni des points de comparaison intéressants, qui peuvent soulever des pistes de réflexion pour améliorer la gestion de cette page. Il ressort de manière générale que la plupart des établissements interrogés ont mis en place un planning pour publier à intervalle régulier. A Epinal et à Sarreguemines en particulier, certains types de posts sont associés à des jours définis : le mardi par exemple, est dédié à des publications sur le thème de la musique à Epinal tandis que la médiathèque de Sarreguemines publie une citation. En revanche, s'il y a une

---

<sup>55</sup> Marie-Françoise AUDOUARD, Mathilde RIMAUD et Louis WIART, « , *Des tweets et des likes en bibliothèque : enquête sur la présence de quatre bibliothèques de lecture publique sur les réseaux sociaux numériques* », Presses de l'Enssib – Bpi, collection « Papiers – Bibliothèque publique d'information », 2018, 272 p.

organisation au niveau de la fréquence des publications, il y a rarement une formalisation des règles pour l'écriture des posts. La bibliothèque de Clermont-Ferrand m'a ainsi confié que cette spontanéité était essentielle sur les réseaux sociaux, puisqu'elle correspond à l'utilisation courante qui en est faite par les internautes. Cela n'empêche pas toutefois d'établir quelques repères, notamment avec l'usage des hashtags pour mieux différencier chaque type de publication, comme par exemple le “*#laccitationdumardi*” dans le cas de la médiathèque de Sarreguemines. La médiathèque de Crolles utilisait déjà régulièrement le “*#OnM*” pour présenter des coups de cœur littéraires : l'objectif est donc de diversifier les hashtags, en y associant une nouvelle fréquence de publication avec le mercredi des posts pour l'enfance, le vendredi pour le cinéma et le samedi pour la musique. Cette organisation a pour but de profiter autant à la mise en valeur des collections qu'à celle des animations. De manière plus spécifique cependant, la médiathèque d'Epinal a mis en place depuis janvier 2021, à l'occasion de la Nuit de la lecture, qui s'est déroulée entièrement en ligne cette année, une page Facebook uniquement dédiée aux animations. A l'origine, cette page a été créée dans le but d'éviter de surcharger la page principale durant cet événement, mais elle va être rendue pérenne pour mieux valoriser les animations de la médiathèque. Il est à noter qu'une personne est en charge de la communication au sein de l'établissement pour superviser cette organisation : cela peut donc demander de repenser la fiche métier des agents et d'avoir un personnel en nombre suffisant.

Concernant le contenu des posts, plusieurs établissements proposent, en plus des publications courantes sur des informations pratiques, des rendez-vous ou des coups de cœur, du contenu vidéo ou audio. A Lille, des podcasts sont ainsi partagés et les agents se forment pour ensuite réaliser des vidéos. A Quimperlé, les vidéos sont réalisées par les médiathécaires sans que ceux-ci n'aient de formation particulière, mais cela ne pose pas nécessairement de difficulté pour l'équipe. Ces publications reposent, en effet, sur des compétences spécifiques, liées souvent à un savoir-faire individuel. La médiathèque de Sarreguemines publie aussi sur l’*“envers du décor”*, et n'hésite pas à montrer la vie quotidienne à la médiathèque et en quoi consiste le métier de bibliothécaire. Il me semble que ce genre de publication pourrait participer à changer en partie la vision des publics sur le métier, et à mettre en lumière le travail réalisé en dehors des heures d'ouverture au public. Dans le cas des animations par exemple, cela pourrait permettre de présenter le processus de création des activités, en expliquant comment sont pensées les animations, avec quels partenaires et dans quelles conditions les médiathécaires doivent travailler. En somme, diversifier les publications permettrait de sortir des stéréotypes en montrant le dynamisme de la médiathèque, en particulier pour ce qui concerne les animations.

## AUTRES RESEAUX SOCIAUX

La médiathèque de Crolles est uniquement présente sur Facebook. Cependant, parmi les autres bibliothèques et médiathèques que j'ai interrogées, plusieurs sont présentes sur d'autres réseaux sociaux et m'ont partagé leur expérience.

Après Facebook, le réseau social le plus utilisé est Instagram. Les établissements de Lille, Clermont-Ferrand, Sarreguemines et Epinal possèdent un compte sur ce réseau social et démontrent toutes qu'il permet d'atteindre un public plus jeune en général. Toutefois, la bibliothèque de Clermont-Ferrand nuance sa réponse en soulignant que les trois quarts de ses abonnés sont des professionnels des bibliothèques. Il faut cependant noter que le compte Instagram de cette bibliothèque est assez récent, puisqu'il a été créé il y a quelques mois. Par ailleurs, outre les publics touchés, le contenu diffère également. En effet, Instagram est fondé sur l'image, que ce soit des photos ou de plus en plus de courtes vidéos, ce qui demande d'avoir le matériel adéquat et du personnel formé, bien que la plupart des personnes que j'ai interrogées mentionnent en général l'utilisation d'un simple téléphone. Concernant plus spécifiquement l'action culturelle, la médiathèque de Sarreguemines se sert d'Instagram notamment pour mettre en avant les préparations d'animations. Preuve de ce succès, celle-ci voit son nombre d'abonnés augmenter régulièrement : la présence sur Instagram des bibliothèques peut donc profiter à valoriser leur image auprès des publics, ainsi que leur programmation culturelle. C'est pourquoi, il est possible d'envisager que la médiathèque de Crolles crée son propre compte Instagram pour mettre en avant son action culturelle. Les codes de ce réseau social varient donc, comme pour les autres réseaux sociaux, mais sa prise en main semble accessible pour les établissements interrogés.

YouTube est le deuxième réseau social le plus cité après Instagram. Cependant, son rôle se résume souvent à celui d'hébergeur de vidéos, lesquelles sont ensuite repostées sur d'autres réseaux sociaux, comme Facebook, Instagram ou Twitter. La bibliothèque d'Epinal et la médiathèque de Sarreguemines font exception, en présentant des vidéos de type "booktuber", c'est-à-dire en présentant des ouvrages sous forme de vidéo spécialement pensées pour le format YouTube. Cela demande néanmoins un investissement en temps un peu plus long et du matériel adapté.

La bibliothèque d'Epinal est également présente sur deux autres réseaux sociaux, Twitter et TikTok. Twitter est géré par l'équipe patrimoniale, tandis que TikTok a plutôt pour objectif de présenter une vision positive du métier et met en scène des vidéos humoristiques. La médiathèque de Sarreguemines, quant à elle, est présente sur Pinterest, qui lui sert principalement à faire des sélections d'ouvrages un peu plus ludiques et à faire de la veille. Ces réseaux sociaux sont moins utilisés pour valoriser les animations mais ils contribuent de manière plus globale à donner une autre image des établissements concernés. Seule la médiathèque de Quimperlé utilise un blog mais qui sert surtout à archiver les animations passées, sans forcément attirer beaucoup de public. Dans

le même ordre d'idée, la bibliothèque Louise Michel à Paris a créé le blog "Louise et les canards sauvages", qui recense diverses activités menées dans l'établissement et qui peut servir de ressources.

Valoriser les animations sur les réseaux sociaux semble aujourd'hui incontournable et les possibilités sont multiples : Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, sont autant de manières d'aborder sous un autre angle l'action culturelle. Que ce soit pour communiquer auprès du public sur les animations, ou pour faire de la veille, ces réseaux sociaux sont des outils qui peuvent se révéler pertinents lorsqu'ils sont bien utilisés.

Cette réflexion sur les réseaux sociaux amène à penser la participation du public : le numérique permet une interaction autre que celle habituellement constatée en bibliothèque. Mais une question se pose : au-delà de cette publicité, comment impliquer davantage les publics dans l'action culturelle ?

### **III. Inclure les publics : vers une co-construction des animations ?**

Inclure davantage les publics dans les animations et la construction de l'action culturelle ne passe pas uniquement par une interaction sur les réseaux sociaux. Ce processus passe aussi par la co-construction des animations. Selon le sociologue Michel Foudriat<sup>56</sup>, la co-construction se définit comme une confrontation d'acteurs, échangeant leurs points de vue pour créer "*un « monde commun » qui va fonder leur compromis ; ils pourront alors poursuivre leur coopération afin de construire un projet d'action commun et réfléchir ensemble à sa mise en œuvre.*". De fait, la co-construction s'inscrit dans un objectif de construction de communs : elle permet d'avancer ensemble en autorisant les publics à s'approprier bibliothèque. Elle s'inscrit ainsi dans un modèle de "culture collaborative", tel que le décrit Mathilde Servet dans son mémoire : il s'agit d'une culture sans cesse en construction, qui n'est pas figée puisque jamais achevée. La culture devient possible alors seulement pour et par les usagers, qui n'occupent plus une position passive, mais deviennent acteurs de la bibliothèque.

---

<sup>56</sup> Foudriat, Michel. « Chapitre 1. Définition et dimensions de la co-construction », , *La co-construction. Une alternative managériale*, sous la direction de Foudriat Michel. Presses de l'EHESP, 2019, pp. 15-36.

## 1. POUR UNE MEILLEURE PRISE EN COMPTE DU PUBLIC : CO-CONSTRUCTION LES ANIMATIONS

Les résultats de l'enquête de fréquentation montrent aussi une proportion relativement importante des répondants déclarant être prêts à participer à l'organisation d'une animation avec les médiathécaires : cela concerne 15% des réponses. Ce taux monte à 20% pour la constitution des collections. Actuellement, la médiathèque de Crolles ne réalise pas ce genre de démarches, mais elle suscite l'intérêt de sa directrice, Valérie Valenza : *“pour l'instant nous ne sommes pas engagés dans des démarches de co-construction avec les usagers. On y réfléchit. Je l'ai suggéré aux collègues de la musique pour certains projets mais pour l'instant c'est simplement en cours de réflexion.”*. Je voudrais donc apporter à cette réflexion quelques éléments recueillis lors des entretiens semi-directifs menés avec les établissements de Lille, Annemasse et Paris (avec la bibliothèque Louise Michel).

J'ai mené ces entretiens par téléphone, selon une grille d'entretien que j'ai créée. Chacun de ces entretiens a duré entre une demi-heure et une heure et m'ont permis d'avoir des points de comparaison par rapport à la médiathèque de Crolles. Le choix de ces établissements s'est fait de la même manière que pour les entretiens sur la page Facebook : j'ai choisi Lille pour le dynamisme du réseau, de même que la bibliothèque Louise Michel à Paris, fréquemment citée dans la littérature professionnelle pour ses actions à destination des publics. La bibliothèque d'Annemasse m'a été conseillée par mes professeurs. Mon objectif en choisissant ces bibliothèques était aussi de diversifier les profils des bibliothèques, pour obtenir des réponses plus pertinentes. J'ai ensuite retranscrit ces entretiens, en choisissant de corriger légèrement les retranscriptions pour éviter les marques du langage oral, puisque l'objectif n'est pas de faire une étude sociologique mais de simplement recueillir des informations venant de professionnels.

### 1.1. Bibliothèque Pierre Goy, Annemasse (voir annexe 9)

Pour la co-construction des animations, les bibliothèques Pierre Goy d'Annemasse et Louise Michel à Paris ont été les plus intéressantes à interroger. Le cas de la bibliothèque Louise Michel est un peu particulier, c'est pourquoi je commencerai d'abord par développer la situation de la bibliothèque d'Annemasse, où les agents travaillent *“en lien étroit avec les usagers”*.

La bibliothèque réalise en effet quelques actions de co-construction qui concernent directement les animations : *“on est amenés à faire de la co-construction directement avec les usagers soit sous forme d'une demande de leur part d'une animation qu'ils aimeraient bien avoir*

*directement sur le site, soit d'une création de réunion sur un sujet donné et auquel les usagers sont chargés de réfléchir et de faire les propositions*". Deux formes de co-construction sont donc possibles : en recueillant directement les demandes des usagers ou en les faisant réfléchir sur un sujet défini par les bibliothécaires. Ces initiatives ont donné lieu au "jeudi évason", qui est une animation co-construite autour d'un thème décidé par les usagers. Il existe aussi un prix littéraire "Lettre frontière" qui initialement était construit autour de propositions des bibliothécaires. Mais cette animation n'a jamais réellement eu de succès et la bibliothèque s'est interrogée sur son rôle de "prescripteur". Elle a finalement décidé de confier ce prix à trois bénévoles, qui sont avant tout des usagers. Ainsi, ce prix littéraire a connu un meilleur succès.

## **1.2. Bibliothèque Louise Michel, Paris 20ème : vers une bibliothèque troisième lieu (voir annexe 11)**

La bibliothèque Louise Michel, quant à elle, est dès l'origine construite grâce à une consultation des habitants : "*On a ouvert vraiment en co-construction avec les habitants. Il y avait plusieurs choix de bâtiments entre piscine et plusieurs autres équipements culturels et ils ont choisi la bibliothèque.*". Ainsi, ce principe de co-construction est un principe fondateur pour la bibliothèque, tant dans le rapport que les bibliothécaires entretiennent avec le public, que dans l'équipe elle-même : "*C'est un système de gouvernance horizontale.*".

Concernant la co-construction avec le public, la bibliothèque organise plusieurs animations pour faire participer les usagers. Deux actions de co-construction sont particulièrement représentatives de la bibliothèque. Il y a d'abord le "biblioremix", organisé pour les adultes mais aussi pour les enfants : il s'agit d'ateliers destinés à recueillir les idées des publics sur un projet de la bibliothèque. Pour les enfants, ce type d'animation trouve tout son sens : "*On l'a fait plusieurs fois à la bibliothèque avec des enfants qui sont sur place et qui viennent souvent et c'était vraiment très intéressant parce que c'est assez difficile de vraiment savoir ce que veulent les enfants, ce dont ils ont envie, ce qui se passe dans leur tête.*". Dans tous les cas, que cela soit pour les adultes ou pour les enfants, les biblioremix permettent d'être au plus près des attentes des publics et de saisir pleinement leurs besoins. Cela leur permet également de s'approprier davantage la bibliothèque et de s'impliquer dans la vie de l'établissement. Le biblioremix junior, par exemple, a ainsi permis la création d'un rendez-vous mensuel, "Ramène tes miches". L'autre action menée à la bibliothèque Louise Michel est le "Ciné des habitants" qui touche un public plus large. Il s'agit d'une présentation de films, réalisée non pas par les bibliothécaires mais par les usagers eux-mêmes : "*Ce sont les habitants qui choisissent un film tous les mois et qui le présentent à tour de rôle et après il y a un petit débat.*". Sur le même modèle, la bibliothèque a aussi créé un club de lecture. De fait, ce

lien privilégié avec les publics fait partie intégrante de l'établissement qui se positionne comme "lieu de vie" et revendique le modèle du troisième lieu. Cela implique une vision du métier moins centrée sur les collections : "C'est vrai que, par exemple, quand on recrute les personnes à la bibliothèque on leur explique d'emblée que l'accueil et les animations doivent prendre 60% du temps".

Cette organisation s'étend en toute cohérence au travail de l'équipe de bibliothécaires. Pour ce faire, un système de pôle a été mis en place : "nous fonctionnons par pôle. Nous avons un pôle "action culturelle et communication", un pôle "territoire et habitants", un pôle "politique documentaire" et enfin un pôle "accueil"". De fait, "ce système de pôles, on est à peu près deux à trois par pôle voire quatre, permet à chacun d'avoir de vraies responsabilités et de travailler en commun aussi, quel que soit son grade. Cela permet de gommer un peu ces histoires de hiérarchie". La mise en commun est donc importante : tout le monde est impliqué dans l'organisation globale de la bibliothèque et échange avec ses collègues. Cela se remarque particulièrement dans les réunions régulières organisées pour que l'équipe puisse s'autoformer selon les compétences de chacun. Ces échanges permettent de créer une dynamique d'ensemble propice à la cohésion et à la création.

## **2. INCLURE LES PUBLICS DES ANIMATIONS A CROLLES : PISTES POSSIBLES ET LIMITES**

### **2.1. Inclure les publics à la MTRC**

La médiathèque Gilbert Dalet dispose déjà d'une charte d'accueil commune aux deux médiathèques tête de réseau. Cette charte énonce quelques principes, avec notamment le fait de mettre en avant le programme des animations et leur gratuité, tout en recueillant les suggestions des publics. Ces règles sont nécessaires à mon sens pour assurer la promotion des animations mais non suffisantes pour pleinement impliquer les publics dans une démarche de participation plus globale. Une des premières étapes pour penser des pratiques de co-construction à la médiathèque est donc de penser les choix qui motivent la participation : qu'est-ce qui suscite l'intérêt chez les usagers ? Pourquoi venir participer aux animations de la médiathèque ? Au cours des discussions que j'ai pu avoir avec les agents, un terme en particulier a retenu mon attention, celui de "proximité". En effet, pour que les personnes se déplacent en bibliothèque, et encore plus aux animations de la médiathèque, il faut qu'elles puissent se sentir proche de ce lieu. Cette proximité est bien sûr physique : se rendre en peu de temps à la médiathèque est une condition nécessaire à la participation.



Mais elle est aussi de l'ordre des représentations : c'est une proximité qui induit l'inscription de l'action culturelle dans un territoire, lequel comporte ses spécificités. Ainsi, penser la participation des publics, c'est penser leurs pratiques au sein d'un territoire donné, comme le rappelle le guide pratique des animations culturelles en bibliothèque, produit par la direction départementale du livre et de la lecture de l'Herault : *"Les caractéristiques géographiques et historiques du bassin sont également à considérer. La facilité de déplacement des habitants des autres communes, la diffusion de l'information sur la zone, la connaissance du passé et de la culture locale peuvent infléchir une programmation ou sa mise en œuvre, et nécessitent parfois des dispositions particulières"*. Nulle bibliothèque n'existe "hors sol" : sa conception suppose d'inclure des représentations propres aux populations en place. Marine Peotta écrit d'ailleurs avec justesse dans son mémoire sur la participation des publics : *"C'est alors à la bibliothèque d'adapter ses collections et de penser des actions culturelles en adéquation avec les populations et non pas aux populations de se conformer aux représentations culturelles de la bibliothèque."*<sup>57</sup>. La bibliothèque doit donc parvenir à s'adapter à son public, et à créer un lien particulier avec lui, un lien d'affinité qui est de l'ordre d'une ressemblance et d'une reconnaissance : puisque le public se reconnaît dans les représentations véhiculées par la bibliothèque, et dans les animations proposées en l'occurrence, alors il sera plus enclin à fréquenter le lieu et à participer.

Parvenir à créer un tel lien suppose un travail sur le temps long et mobilise des actions qui peuvent paraître parfois difficilement définissables et quantifiables, tant elles relèvent de gestes du quotidien : un accueil attentif aux usagers, une préoccupation quant à leurs habitudes de vie et à leur fréquentation, une écoute de leurs envies et désirs. Cependant, pour tenter de clarifier le rôle de la bibliothèque dans cette fonction de participation, j'aimerais reprendre la proposition de Marine Peotta d'un guide de la participation. Ce guide, tel que défini dans son mémoire a vocation à encadrer les pratiques en donnant de la visibilité à la participation des publics : *"Il serait propre à chaque établissement et inclurait toutes les activités participatives que la bibliothèque met en place ou envisage de mettre en place."*<sup>58</sup>. Outre cette communication avec les publics, ce document permettrait de communiquer avec la tutelle et de valoriser ce type particulier d'action culturelle.

## **2.2. Les limites de la co-construction des animations**

Malgré les exemples des bibliothèques Pierre Goy et Louise Michel, il faut souligner que co-construire les animations ne va pas de soi. Cela relève d'un projet qui, idéalement, permettrait

---

<sup>57</sup> Marine PEOTTA, *L'action culturelle en bibliothèque et la participation des populations*, sous la dir. Christelle PETIT, mémoire d'étude, 2014, 93p., p.69

<sup>58</sup> *Ibid.* p.70

de dynamiser davantage l'action culturelle. Cependant, dans les faits, mobiliser les publics est souvent difficile. Un des moyens pour y parvenir est de faire appel à des groupes déjà constitués, comme les associations. En passant par ces associations, la médiathèque pourrait toucher des publics qui ont déjà l'habitude de s'investir personnellement dans des activités proches des animations menées à la MTRC. En outre, cela permettrait de faire connaître davantage l'offre culturelle de la médiathèque. La bibliothèque Louise Michel souligne d'ailleurs cette dimension communautaire : *“On essaie vraiment de créer des communautés autour de l'action culturelle pour faire venir à la bibliothèque des petites communautés de personnes qui se retrouvent”*. Il me semble ainsi que dans ce domaine, certains partenariats pourraient être développés. J'y reviendrai dans la troisième partie de ce mémoire.

Pour que ce genre de démarche puisse également aboutir, il faut prendre en compte non seulement les représentations des publics, mais aussi celles des professionnels mobilisés. En effet, co-construire avec les usagers suppose de la part des médiathécaires une attitude moins fondée sur la prescription que sur l'écoute et l'encadrement de débats et discussions. Il s'agit de réfléchir davantage sur les conditions de médiation nécessaires pour mettre en place cette forme particulière d'action culturelle. Encore une fois, la bibliothèque Louise Michel précise : *“dans ce cas, je pense qu'ils comptent plus sur nous pour animer, modérer, faciliter la parole, faire en sorte que tout le monde ait le temps de parler”*. Cela mobilise donc aussi des compétences spécifiques, pour savoir encadrer un groupe et faire naître de ces discussions des idées constructives pour les animations. Une formation des professionnels peut être envisagée pour se familiariser avec ces processus de gestion de groupes et de mobilisation des usagers. Ainsi, la médiathèque départementale de l'Isère a, par exemple, relayé une conférence intitulée “Les démarches et pratiques participatives”, organisée par Médiat lors des Jeudis du livre le 7 mars 2020. De la même manière, le site de Médiat permet l'accès à des comptes-rendus de conférences, dont une intitulée “Etat des pratiques participatives en bibliothèque”, en date du 11 février 2016. Des formations sont donc disponibles sur ce sujet et pourraient permettre de répondre aux interrogations des professionnels.

L'action culturelle mobilise en premier lieu les publics : leurs représentations, leurs participations et leurs envies conditionnent une programmation culturelle efficace et pertinente. Diverses formes d'inclusion des publics existent alors. La bibliothèque peut simplement recueillir leurs souhaits et mesurer leur satisfaction des animations, mais elle peut également envisager d'interagir avec eux à travers les réseaux sociaux et, plus encore, dans des démarches de co-construction des animations.

Ce travail auprès des publics implique à l'autre versant une mobilisation des équipes professionnelles en concertation avec les acteurs locaux. Ainsi, la présentation de la programmation culturelle aux publics est l'aboutissement d'un processus d'élaboration destiné à forger une action culturelle cohérente vis-à-vis de cette prise en compte des publics et des spécificités territoriales. Une dynamique particulière se met ainsi en place.

# Troisième partie - Créer une dynamique d'ensemble et structurer l'action culturelle

---

L'action culturelle mobilise, au-delà des publics, des acteurs divers. Pouvoir coordonner leurs actions apparaît comme une condition nécessaire pour mener une action culturelle efficace. De cette entente doit également émerger la cohérence de la programmation.

Formaliser l'action culturelle peut aider à unifier les pratiques au sein de l'équipe et ainsi atteindre cet objectif. Cela permet également de dialoguer plus facilement avec les partenaires impliqués et d'envisager un travail plus efficace avec eux. A terme, dans ce dialogue qui s'opère entre ces instances, se pose la question de repenser l'identité professionnelle du bibliothécaire, puisque sa posture conditionne le dynamisme de l'action culturelle.

## I. Des animations à l'action culturelle : formaliser, structurer, programmer

### 1. NECESSITE DE LA FORMALISATION

#### 1.1. Légitimer l'action culturelle

La bibliothèque, en tant que structure communale ou intercommunale, est soumise bien souvent aux aléas politiques. Son développement, et notamment l'aide économique qu'elle peut recevoir de sa tutelle, est conditionné par l'image qu'elle renvoie et par l'utilité du service qu'elle propose. Dans ce cadre, définir clairement les contours de l'action culturelle contribue à justifier son activité au sein de la société. Formaliser répond alors à un besoin stratégique. Il s'agit de se positionner comme acteur à part entière de la vie culturelle d'une commune, non pas seulement en prêtant des documents, mais aussi en présentant une programmation culturelle riche et cohérente. Emmanuèle Payen explique ce "doute" qui, sans cette formalisation, peut subsister vis-à-vis de l'action culturelle : *“la décision de rogner sur les crédits d'animation pour sauvegarder ce qui paraît l'essentiel - acquérir et mettre à disposition des lecteurs toutes sortes de documents – peut s'avérer tentante et s'inscrit alors dans un paradoxe aigu avec les prétentions affichées et les graves*

*convictions préalablement revendiquées*”<sup>59</sup>. Formaliser l’action culturelle s’impose donc pour donner une visibilité aux animations organisées, permettant, de fait, de pérenniser les actions au-delà des mandats politiques. Seule cette formalisation permet alors à l’action culturelle de s’inscrire dans le territoire, en justifiant, en même temps, la place de la bibliothèque dans la commune : *“Le moment est venu où il nous faut cesser de revendiquer notre légitimité, mais bien la prendre, en trouvant les chemins et les usages qui font la preuve de notre nécessité et de nos compétences en termes de programmation, pour nous permettre ainsi de contribuer pleinement à la vie culturelle de nos cités.”*<sup>60</sup>

Formaliser a aussi une utilité pour répondre aux questionnements et aux attentes des publics. En effet, donner corps aux pratiques qui jusque-là pouvaient être informelles, permet d’éviter une gestion anarchique des animations, soumises aux préférences des agents en poste, comme le fait remarquer la médiathèque de Lille : *“il nous fallait absolument pouvoir argumenter. Sinon on dépend trop d’une personne ou du bon vouloir de quelques personnes, ce n’est pas juste.”*. La formalisation assure la mise en place de pratiques plus uniformes et tout au moins régulées par des principes communs. Ces règles peuvent servir d’intermédiaires avec les publics ou les acteurs extérieurs : elles exposent les principes directeurs et les orientations qui ont permis d’ériger la programmation culturelle, en éloignant toute critiques liées à une subjectivité des bibliothécaires. La formalisation sert donc à *“argumenter aussi bien face au public que face aux intervenants, aux propositions d’associations qui nous proposent des choses gratuites, voir pourquoi on dit “non”, pourquoi on accepte”*, pour reprendre la formulation émise lors de mon entretien avec la médiathèque de Lille. Tout comme les collections ont leur propre formalisation pour justifier les achats, l’action culturelle se doit de pouvoir défendre sa programmation et, ainsi, exister pleinement au sein de la Cité.

## **1.2. Donner sens et cohérence aux animations**

Du point de vue du public, la formalisation comporte aussi l’intérêt de donner une vision d’ensemble claire et cohérente des animations. Cette lisibilité permet, en conséquence, de mieux valoriser la programmation culturelle de la bibliothèque.

L’action culturelle se compose de la multitude d’animations proposées et réalisées dans l’année par les bibliothécaires. Or, *“l’offre culturelle, quel que soit le domaine, se compose de*

---

<sup>59</sup> Emmanuèle PAYEN, “Voix et chemins de l’action culturelle : quelques problématiques”, in *L’Action Culturelle en bibliothèque, Op. Cit.*, p.32

<sup>60</sup> *Ibid.*, p.34

*produits complexes et, qui plus est, en général nombreux : d'où une diversité de l'offre qui en fait la richesse du point de vue des producteurs mais qui peut entraver la pratique et la consommation culturelle d'une grande partie du public.*"<sup>61</sup>. Cette diversité des produits se constate, entre autres, à la médiathèque de Crolles qui organise chaque semaine des animations. Cette diversité et cette profusion, si elle souligne le dynamisme de l'établissement, peut aussi générer une certaine confusion pour les publics : comment se repérer dans un programme aussi dense ? Et comment mettre en valeur les animations lorsque la diversité occulte leur singularité ? C'est à ces problématiques que se propose de répondre la formalisation de l'action culturelle.

Etablir des règles et énoncer les objectifs que doit remplir l'action culturelle est alors un moyen de donner sens à la variété, et d'ordonner ce qui apparaissait auparavant comme illisible. En jouant sur cette transparence, la bibliothèque fait part de sa volonté de tisser avec les publics un lien de confiance. Par ce moyen, elle gagne sa légitimité tout en gagnant en efficacité. La formalisation permet ainsi de créer des animations et de les programmer sans avoir à se justifier à chaque fois : le sens est là, qui précède la mise en place des animations et leur donne davantage de relief puisqu'elles s'inscrivent dans un contexte défini et orienté par un projet.

Par ailleurs, cette mise en perspective permet par la suite de faciliter également le travail de communication. Toute animation, inscrite dans une programmation, se définit alors par rapport à cette vue d'ensemble et trouve sa place dans une organisation cohérente. La communication se devra de rappeler cette cohérence et de souligner le contexte dans lequel s'inscrit l'animation.

## **2. LES OUTILS POUR STRUCTURER L'ACTION CULTURELLE**

La formalisation de l'action culturelle ne peut se faire sans outils dédiés : comme les collections disposent de documents qui leur sont propres, les animations sont encadrées par certains textes. Bien sûr, ces documents ne font pas l'essence des animations, mais ils participent à donner une vision plus globale de la programmation et à prendre du recul sur cette diversité. En ce sens, ils sont "*une aide, un secours, une béquille*"<sup>62</sup>.

Pour autant, ils ne doivent pas être négligés, puisqu'ils participent à organiser les animations, en les inscrivant dans une politique générale : c'est ainsi que prend pleinement forme l'action culturelle.

---

<sup>61</sup> François ROUET, "Comment se pose la question des prix dans le domaine culturel ?", in *Les Publics des équipements culturels. Méthodes et résultats d'enquête*, Olivier DONNAT et Sylvie OCTOBRE (sous la dir.), 2001, 252p., p.139

<sup>62</sup> Citation issue de mon entretien avec la bibliothèque d'Annemasse, en annexe 9.

## 2.1. La charte d'action culturelle

Etablir une charte d'action culturelle est un point essentiel pour construire et structurer efficacement l'action culturelle. Tous les établissements que j'ai pu interroger n'ont pas encore nécessairement de charte établie, mais ils ont tous abordé ce point au cours de l'entretien et ont souligné des projets de rédaction de cette charte. La médiathèque de Lille en particulier (voir annexe 10) a formulé de manière très explicite ce besoin de produire ce document : *“c'est comme une charte des collections...sans charte des collections on imagine mal une bibliothèque tourner.”* La charte d'action culturelle se présente donc comme le pendant de la charte des collections ou “charte documentaire” : elle définit les objectifs et les choix opérés dans ce domaine et justifie les actions menées. Comme le souligne Emmanuèle Payen<sup>63</sup>, *“l'enjeu est de taille : il convient de restituer à l'action culturelle sa place au cœur des missions de la bibliothèque, aux côtés des autres axes de politique générale, et de lutter contre une tendance souvent constatée de satellisation et d'isolement de l'activité culturelle au sein des établissements”*.

De même que la charte documentaire est propre à chaque établissement, la charte d'action culturelle est unique : elle concerne directement le projet d'établissement et l'identité que veut se donner la bibliothèque. Elle doit rappeler ses missions en termes d'action culturelle pour ainsi communiquer auprès des publics, des partenaires et de sa tutelle. Ce faisant, la charte constitue une aide pour mettre en place des animations et pour coordonner les actions, que cela soit au sein de l'équipe ou avec des acteurs extérieurs. Plusieurs sections constituent cette charte, sans qu'il n'existe de modèle prédéfini et figé de sa rédaction. Ainsi, la charte comporte généralement une partie sur les missions que doivent remplir les animations. Il est souhaitable également de décrire les différents types d'animations et leur périodicité, pour notamment justifier les choix opérés et signaler la variété des actions menées. Une partie concerne également les liens avec les publics : qui sont-ils ? La bibliothèque souhaite-elle atteindre certain(s) type(s) de public(s) en particulier ? A ces questions viennent s'ajouter celles sur les conditions de création des partenariats, sur les raisons de ce travail et les réalisations déjà effectuées. Enfin, une dernière partie essentielle concerne la communication des animations. La charte précise ainsi les supports utilisés pour communiquer et les moyens alloués. D'autres précisions peuvent être apportées au besoin : sur l'évaluation de l'action culturelle, la répartition du budget ou encore les locaux utilisés.

Plusieurs modèles de chartes existent et peuvent servir d'exemple dans le cas de la médiathèque de Crolles. C'est pourquoi j'ai mis en annexe de ce mémoire un exemple de charte, celle de la bibliothèque Louise Michel (voir annexe 12), qui a accepté de me transmettre le

---

<sup>63</sup> Emmanuèle PAYEN, *L'Action culturelle en bibliothèque*, Op. Cit., p34-35

document. Je tiens à souligner que si ce document ne changera pas radicalement l'organisation des animations à la médiathèque Gilbert Dalet, il permettra néanmoins de poser un cadre à ces actions, et de rendre plus lisible la programmation de l'établissement. Il me semble donc que la rédaction de ce document constitue une première piste pour l'amélioration de l'action culturelle et pour répondre à ce besoin de cohérence qui a émergé de la discussion avec sa directrice.

## **2.2. Les autres documents à disposition**

### DEFINIR ET PRESENTER LE PROJET D'ANIMATION

Pour définir une animation, plusieurs documents existent. Mon entretien avec la bibliothèque d'Annemasse notamment m'a permis de les distinguer et de souligner l'utilité que peut avoir ce travail : *“On a un système qui est assez complet de fiches action à remplir, de fiches projet etc...qui nous permettent aussi de voir l'intérêt de l'animation et quelles personnes nous allons toucher dans la population.”*. Ces documents permettent ainsi de mieux valoriser les animations, tout en communiquant à l'ensemble de l'équipe et à la direction ces projets : *“ces fiches sont appréciées par tout le monde : elles aident aussi bien la direction pour faire des choix que les agents pour compléter un projet et se poser des questions auxquelles ils n'auraient pas forcément pensé.”*

La fiche action, tout d'abord, présente le projet dans son ensemble et sert à *“communiquer de façon globale, soit à un collègue qui n'est pas du tout au courant du sujet, soit aux journalistes qui souhaiteraient communiquer sur cette action.”*. Il s'agit donc d'un document assez court et synthétique, présentant de manière succincte l'animation prévue. C'est un document de communication avant tout. La fiche projet, quant à elle, est plus descriptive. Elle *“formalise les différentes étapes du projet pour ne rien oublier”* : elle présente davantage les détails de mise en place de l'animation et les conditions de sa réalisation. Elle sert donc à la réalisation concrète de l'animation et permet d'anticiper les besoins matériels. La fiche technique complète cette formalisation. Elle utilise un *“vocabulaire adapté”* puisqu'elle a également pour vocation d'être un moyen de communication avec les partenaires. L'objectif est d'y décrire avec suffisamment de précision les besoins matériels pour une mise en commun avec ces partenaires. Enfin, la fiche procédure permet de pérenniser l'animation en cas de besoin : descriptive, elle indique les étapes à suivre pour refaire l'animation. Elle permet un gain de temps et peut être utile si l'agent qui s'occupait de l'animation est amené à changer, par exemple.



## EVALUER L'ACTION CULTURELLE

L'évaluation des animations est une partie importante de l'action culturelle qui peut parfois être négligée. Elle demande du temps supplémentaire mais constitue un point essentiel de l'action culturelle. Ainsi, comme le précise Emmanuèle Payen, *« il est important de réfléchir aux outils d'évaluation qui peuvent être mis en œuvre pour entendre la réponse du public »*<sup>64</sup>, faisant écho aux propos de la médiathèque de Lille : *« Après chaque animation il faut aussi évaluer pour voir comment on peut améliorer les choses. »* En effet, réfléchir sur le succès ou l'échec d'une animation permet, d'une part, de ne pas se reposer sur ses acquis et, d'autre part, d'améliorer sans cesse la programmation. Pour cela, divers critères existent, que l'on peut définir en amont de l'animation menée.

Des critères quantitatifs peuvent d'abord être retenus. Il s'agit dans ce cas simplement, dans un premier temps, d'observer le nombre de participants à une animation. Le budget entre également comme donnée servant d'indicateur. Par ailleurs, il est également utile de s'intéresser au nombre de partenaires mobilisés ou au nombre de ressources (livres, CD, DVD...) empruntées suite à l'animation par exemple, si celle-ci se prête à un rapprochement avec un secteur documentaire particulier. Enfin, il convient de prendre en compte le temps consacré par les agents à la mise en place de cette animation. Cependant, les données quantitatives seules ne suffisent pas à évaluer une animation, ainsi que le souligne la médiathèque de Lille : *« d'un point de vue quantitatif, le public vient, mais ce n'est pas le principal »*.

C'est pourquoi, d'autres critères sont à prendre en compte, pour mesurer non pas la quantité mais la qualité de l'animation, en dehors des données chiffrées. Ces critères concernent principalement les retours des publics et des partenaires, à travers des discussions ou par observation. Par exemple, sans nécessairement compter le nombre de personnes qui assistent à une exposition, il est intéressant d'observer le comportement des publics : s'arrêtent-ils longtemps pour regarder l'exposition ? Suscite-t-elle chez eux des remarques particulières ? Pour faciliter ce recueil d'impressions, il peut être pertinent de mettre en place de très courts questionnaires à destination des publics, soit systématiquement, soit pour des animations qui ont demandé un investissement important de la part des équipes.

Ces critères se retrouvent dans la fiche bilan. Elle est l'occasion, une fois l'animation terminée, de revenir sur ce qui a bien fonctionné ou non et, surtout, elle permet de s'interroger sur les causes de ce succès ou de cet échec. Idéalement, cette fiche est à compléter par des enquêtes de

---

<sup>64</sup> Emmanuèle PAYEN, *L'Action culturelle en bibliothèque*, Op. Cit., p.39

satisfaction régulières auprès des publics, ou par l'exploitation de données statistiques qui permettront de donner une évolution générale de la fréquentation des animations. Les résultats pourront être ensuite confrontés aux objectifs énoncés dans la charte culturelle.

### **3. PROGRAMMER L'ACTION CULTURELLE**

La programmation des animations se situe à un niveau plus global. Il s'agit cette fois de les organiser à l'échelle de semestres, trimestres, ou d'une année.

La médiathèque de Crolles a choisi une programmation organisée en trimestres, selon une thématique décidée pour l'année, comme l'explique Valérie Valenza : *“Chacun avait réfléchi en amont à la thématique qu'il souhaitait aborder sur l'année et il y a eu une mise en commun par le principe de la réunion "boule de neige" : il y a eu des votes, une sélection et on est arrivé à une thématique approuvée par tout le monde.”*. Ainsi que j'ai déjà pu le mentionner, la thématique retenue pour l'année à venir est *“Sur un air de liberté”*. La thématique se décide donc en équipe, d'un commun accord, ce qui permet d'impliquer chaque agent.

Pour être efficace et lisible, cette programmation doit aussi s'articuler selon un rythme régulier. L'organisation en trimestre me paraît assez cohérente de ce point de vue et bénéficie d'une communication efficace, avec la parution de brochures trimestrielles bien identifiées auprès des publics. L'important est aussi de ne pas trop en faire, et de bien se tenir à la thématique décidée, qui sert de guide à la programmation. En somme, pour reprendre les mots d'Emmanuèle Payen, *“l'important n'est-il pas de nouer ensemble le rythme et la cohérence, pour composer cette partition dont l'unité se dévoilera d'un regard sur le projet d'ensemble ?”*<sup>65</sup>.

## **II. Tisser des liens : organiser l'action culturelle sur le territoire**

### **1. LA MTRC ET SES PARTENAIRES**

La notion de partenariat a été définie officiellement par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité comme une *“Coopération entre des personnes ou des institutions généralement différentes par leur nature et leurs activités. L'apport de contributions mutuelles différentes (financement, personnel...) permet de réaliser un projet commun.”* Ainsi, le travail avec les

---

<sup>65</sup> Emmanuèle PAYEN, *L'Action culturelle en bibliothèque*, Op. Cit., p.39

partenaires est essentiel pour mener une programmation riche et variée, puisqu'il permet un échange de compétences. De fait, d'après l'Observatoire de la lecture publique en France selon une étude de 2018 parue en 2021, une bibliothèque municipale ou intercommunale sur deux (64%) desservant plus de 2000 habitants met en œuvre des partenariats avec des structures culturelles. L'enjeu est de diversifier à la fois les publics et les compétences des bibliothèques, élargissant ainsi leur champ d'action. Comme le souligne le rapport d'Olivier Zerbib et Pierre Le Quéau commandé par le ministère de la culture : *“Typiquement, les modèles de bibliothèques se revendiquant du hub investissent pleinement cette dimension de relais et de catalyseur des actions d'un réseau de partenaires.”*<sup>66</sup>. Point de rencontre entre différents acteurs, la bibliothèque engendre donc une dynamique territoriale.

### **1.1. Les partenariats avec les écoles et la petite enfance**

Le premier type de partenariat est celui établi avec les écoles. Toujours d'après le rapport de l'Observatoire de la lecture publique, 96% des bibliothèques municipales et intercommunales, desservant 2000 habitants et plus, ont des partenariats avec des écoles primaires. La médiathèque de Crolles ne fait pas exception puisqu'elle est en relation avec les écoles de la commune. Elle accueille ainsi régulièrement les écoles maternelles des Ardillais, les Charmanges, les Clapisses et Soleil, de même que les écoles élémentaires Belledonne, la Cascade, les Sources et Chartreuse. Elle travaille également en lien avec le collège Simone de Beauvoir. Ces partenariats sont instaurés de longue date, à l'exception de celui avec le collège, qui sera effectif à la rentrée 2021.

Des animations sont donc prévues pour différents niveaux. Cela implique une organisation particulière à l'année, étant donnée les nombreuses classes à accueillir. C'est pourquoi la médiathécaire en charge des scolaires a mis en place un planning pour la programmation des animations. Les médiathécaires se chargent de proposer des animations, selon l'actualité et le programme scolaire, en veillant toutefois à garder un aspect ludique plus que pédagogique dans leurs propositions. Puis, les professeurs doivent réserver des créneaux pour inscrire leurs classes, selon les animations qui les intéressent. En fin d'année, une réunion sert de bilan et permet à la médiathèque de recueillir les avis des professeurs sur les animations qui ont bien fonctionné ou des demandes pour l'an prochain, même si les médiathécaires restent les seul-e-s à décider des animations à inscrire sur ce programme.

---

<sup>66</sup> Olivier ZERBIB, Pierre LE QUEAU, *Comment apprécier les effets de l'action des bibliothèques publiques ?*, 2019, p.75

Pour ces publics, des accueils thématiques sont prévus selon l'âge, en plus de la participation à des événements nationaux, comme La Grande Lessive, la Fête du court-métrage et le Printemps des poètes. La médiathèque propose aussi des rencontres d'auteurs jeunesse dans le cadre des manifestations locales que sont Grésimaginaire et Les Giboulivres<sup>67</sup>. Ainsi, les thèmes sont diversifiés et abordent des sujets que les élèves peuvent étudier en classe, comme l'étude des couleurs, l'environnement ou encore la musique. Par ailleurs, certaines animations s'inscrivent dans le cadre de l'Education Artistique et Culturelle (EAC) et, pour la rentrée de 2021, de l'Education aux Médias et à l'Information (EMI). Dans ce cadre, une convention devrait être établie pour l'EMI notamment.

De la même manière, des accueils réguliers sont prévus avec le Relais d'Assistants Maternels (RAM) de la commune de Crolles et les crèches Les Boutchous, Les P'tits Lutins et Kiddy crèche.

## **1.2. Les partenariats avec les autres institutions et associations**

La médiathèque peut compter également sur d'autres institutions culturelles pour établir ses partenariats. Différents niveaux de partenariats sont alors à distinguer, entre partenariats récurrents, occasionnels, co-construits ou plus descendants.

Elle travaille notamment avec la Maison des Jeunes et de la Culture (MJC) de la commune, qu'elle reçoit régulièrement dans ses locaux pour des accueils libres ou avec des animations adaptées, comme lors des cafés jeux organisés à l'école des Ardillais, en particulier. Elle peut également co-construire certaines animations avec elle. Selon Valérie Valenza, la MJC *“va par exemple nous interpeller sur une envie qu'elle a de travailler sur un sujet, comme cinEchanges, et dans ce cas on va co-construire”*. Il s'agit donc d'un partenariat où un véritable échange a lieu entre la médiathèque et l'organisme concerné. A l'inverse, *“Pour l'espace Paul Jargot, cela va être plutôt descendant, c'est-à-dire qu'ils ont fait leur programmation et ils vont nous proposer des choses”*. L'espace Paul Jargot est un centre culturel pluridisciplinaire, accueillant divers spectacles, pour tous publics. Il a pour objectif notamment de favoriser la création artistique en accueillant des résidences d'artistes et en favorisant la pratique amateur. Ainsi, il propose chaque année à la médiathèque une animation qui varie selon la thématique retenue par l'établissement. L'an dernier, la médiathèque a ainsi accueilli une représentation de la compagnie “Les Mangeurs d'étoiles”. De la même manière, la MTRC travaille chaque année avec l'association “Les Raisonners de pierres” qui a pour objectif la restauration du château de Montfort et du moulin des Ayes présents sur la commune. Une

---

<sup>67</sup> Voir p.63 pour une description plus poussée des Giboulivres.

conférence est organisée par l'association et la médiathèque met à disposition ses locaux. Il ne s'agit donc pas d'un partenariat co-construit et, comme pour l'espace Paul Jargot, il s'agit plus d'accueillir un établissement partenaire que d'établir une animation en commun. Un autre partenariat récurrent est celui établi avec "Images en bibliothèque", notamment pour le mois du film documentaire. La médiathécaire en charge de cet événement à Crolles participe ainsi à la commission de sélection des films. En outre cette adhésion à Images en bibliothèque est financée par la Médiathèque Départementale de l'Isère, qui apparaît donc comme un autre partenaire important.

De manière plus occasionnelle, Le Projo constitue également un autre acteur en relation avec la médiathèque. Le Projo désigne le service jeunesse et vie locale de la commune de Crolles, qui organise des activités à destination des adolescents. La médiathèque a, par exemple, déjà travaillé avec ce service pour l'organisation de soirées karaoké ou d'un *escape game*. Enfin, le service "gens du voyage" de la Communauté de Communes du Grésivaudan est en lien chaque année avec la médiathèque. Il y a également des partenariats avec le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la mairie de Crolles, notamment pour l'organisation d'accueil de groupes de personnes âgées ou pour l'accueil des cours informatiques organisés par le centre communal.

La médiathèque a aussi des partenariats avec diverses associations comme la Croix Rouge, Secours populaires et L'Abri sous la dent, qui est une association proposant des solutions d'hébergement d'urgence pour des personnes sans abri et sans domicile. Ces partenariats permettant d'atteindre un public spécifique (illettrisme) et qui ne vient pas habituellement en médiathèque, puisque, comme cela a déjà été mentionné, l'action culturelle est aussi liée à l'action sociale. Des associations sont aussi mobilisées dans d'autres domaines comme pour le cinéma où un partenariat avec la MJC de Crolles et l'association Papote, établie à Lumbin, a été signé en 2020 pour CinEchange, par exemple, ou avec "Ardèche images" concernant le cinéma documentaire.

### **1.3. Pistes pour des partenariats à développer**

Certains partenariats sont déjà existants mais mériteraient d'être approfondis. Ainsi que le souligne Isabelle Masse, "*l'idéal serait de développer un partenariat déjà existant, de pérenniser la mise en réseau par la connaissance des organismes financeurs, d'implanter le professionnel comme un médiateur reconnu.*"<sup>68</sup> Travailler avec des partenaires existants permet, en effet, de s'appuyer sur un réseau déjà constitué de contacts et de relations, tandis que la médiathèque bénéficie d'une image reconnue comme partenaire. Ces partenariats concernent notamment des acteurs qui fréquentent habituellement la médiathèque, sans toutefois mener d'actions en commun.

---

<sup>68</sup> Isabelle MASSE, *Colloque Animation et bibliothèque : hasards ou nécessité ?*, organisé par la BPI

La MTRC a ainsi signé un accord avec l'Université InterCommunale Grésivaudan (UICG) qui utilise les locaux de la médiathèque, tous les lundis, pour se réunir dans la salle Chatain. Une convention existe entre les deux établissements pour encadrer cet accueil. Toutefois, il serait possible d'imaginer des actions communes. L'UICG est une université populaire qui compte plus de 800 adhérents sur le territoire. Elle organise donc des cours et conférences pour ses adhérents. Ses missions coïncident avec celles de la médiathèque, notamment concernant la formation tout au long de la vie et la diffusion de la culture. C'est pourquoi, ces objectifs communs permettent d'envisager un partenariat, par exemple en ce qui concerne l'accueil de rencontres : la médiathèque aiderait l'UICG pour l'organisation de conférences et débats ponctuels en ouvrant ces rencontres au public de la médiathèque. Il est possible d'imaginer également des expositions organisées à la médiathèque et dont la thématique serait décidée en commun avec l'UICG. De fait, diverses activités peuvent être pensées en commun, en complément des cours payants proposés par l'UICG. Ainsi, les deux structures pourraient élargir l'une et l'autre leurs publics, tout en diversifiant les animations proposées. De la même manière, la médiathèque prête ses locaux à un club lecture : il serait possible d'envisager des animations en commun autour de lectures d'ouvrages par exemple, d'autant que la MTRC a pour projet de monter son propre club lecture à la rentrée. Enfin, la médiathèque accueille occasionnellement le public de la Maison Familiale Rurale (MFR) de la commune. Pour l'instant ces accueils concernent uniquement le prêt de documents mais des animations peuvent être imaginées en partenariat avec cette structure. Les objectifs de la MFR correspondent eux aussi à ceux de la médiathèque : il est précisé sur leur site web, que la structure se donne pour mission *“d'assurer toutes activités d'éducation populaire ainsi que toute actions à caractère éducatif, social ou familial”* et que ses activités se déroulent *“dans le cadre de l'apprentissage ou de la formation professionnelle continue”*. La médiathèque pourrait donc imaginer certaines animations à destination de la MFR dans cet objectif de formation tout au long de la vie, autour de sujets et thématiques intéressants la structure. Débats, projections de films, ateliers pourraient être mis en place à destination de ce public.

D'autres partenariats pourraient être entièrement créés. L'un de ces partenariats concerne l'espace Aragon. Situé à Villard-Bonnot, cette salle de spectacle est l'un des équipements culturels d'importance du territoire. Un partenariat plus durable peut donc être envisagé, notamment pour le secteur du cinéma.

## **2. LA MTRC ET LE RESEAU**

La médiathèque tisse des liens également avec les 36 bibliothèques du réseau. Plusieurs actions transversales sont ainsi menées, avec pour but de susciter le goût de la lecture auprès des publics touchés et de favoriser la diversité culturelle.

## **2.1. Les actions culturelles du réseau**

Les Giboulivres constituent l'une des actions les plus importantes du réseau et qui prend de l'ampleur depuis plusieurs années. Cette manifestation, organisée initialement sur trois jours, est destinée à promouvoir la littérature jeunesse et le spectacle vivant. Elle se compose de deux journées de rencontres avec les scolaires et d'une journée tout public. La première manifestation date de 2014 mais ne concernait alors que quelques bibliothèques, avec trois à quatre auteurs invités. C'est véritablement à partir de 2019, date à laquelle la manifestation est désormais portée par le Grésivaudan, que cette manifestation gagne en importance. Cette année-là, 500 personnes étaient attendues et 2000 sont en réalité venues lors des rencontres avec les auteurs et lors des diverses animations proposées, preuve de ce succès. En 2021, une journée en plus de festivité était prévue : la manifestation devait ainsi se dérouler du jeudi 27 mai au dimanche 30 mai inclus. La Covid a malheureusement empêché le bon déroulé des événements et la manifestation a été reportée à l'an prochain, mais une programmation dense était prévue. Ainsi, de nombreux partenariats ont été noués à cette occasion, avec les écoles, collèges ou encore centres de loisirs. Neuf auteurs invités étaient prévus, pour 31 classes concernées par ces actions. Les bibliothèques ont participé à organiser ces rencontres, qui devaient avoir lieu à l'espace Aragon et à l'espace Bergès, tous les deux à Villard-Bonnot. Des groupes de travail spécifiques sont constitués à l'échelle du réseau avec des agents impliqués dans les bibliothèques.

D'autres manifestations dynamisent également le réseau. Le mois du film documentaire est une manifestation qui fonctionne bien à l'échelle du réseau et qui prend aussi de l'ampleur. Une vingtaine de projections a eu lieu en 2020 pour 14 bibliothèques concernées, malgré les restrictions sanitaires avec l'organisation d'échanges en visio-conférences. A l'occasion de la Nuit de la lecture, des animations sont aussi menées sur l'ensemble du réseau, pour la Fête de la Science ou encore pour l'organisation de prix littéraires, comme pour le prix de la BD ou pour "Ecrivains en Grésivaudan".

Des actions transversales plus ponctuelles sont aussi prévues et concernent trois à cinq bibliothèques impliquées. Le "Guide des pratiques" rappelle cette nécessaire transversalité. Par exemple, comme le mentionne Valérie Valenza : *"il va y avoir bientôt des "Veillées extraordinaires". C'est un projet qui est proposé par une compagnie soutenue par le Grésivaudan et ils vont faire des veillées dans plusieurs bibliothèques."*

Enfin, le “centre de tri”, situé à La Terrasse, propose également aux bibliothèques du réseau des prêts de matériels pour des animations. Le “centre de tri” est un ancien garage utilisé pour redistribuer les documents de la navette entre les différentes bibliothèques. Cependant, outre cette fonction, le “centre de tri” dispose également de place pour stocker des ressources pour les animations. Les propositions sont variées : panneaux d’expositions sur des sujets d’actualités, kamishibai, jeux de société et jeux pédagogiques, ou encore expositions photos. Les animations concernent ainsi beaucoup la jeunesse mais pas uniquement.

## 2.2. Mettre en œuvre une dynamique réseau

Le travail en réseau apparaît donc comme essentiel pour mutualiser les ressources et accroître la visibilité des actions menées. Selon la définition qu’en donnent Olivier Zerbib et Pierre Le Quéau, “un réseau renvoie à un ensemble de relations, matérielles ou immatérielles, opérant une circulation, continue ou non, de flux ou d’éléments finis.”<sup>69</sup> De fait, le réseau est fondé sur l’échange et la communication entre les différents acteurs. Pour que les bibliothèques puissent mener des animations pertinentes en s’inscrivant dans leur territoire, la mise en réseau constitue donc une opportunité. Cette mise en réseau se caractérise par une synergie des acteurs en présence, autrement dit, par une mise en commun assurant la réalisation d’un même but. Dans ce cas, il s’agit de dynamiser l’action culturelle du territoire.

Comme cela a déjà été mentionné, le réseau est déjà très actif en ce qui concerne les animations, puisqu’il participe à de nombreuses manifestations locales ou nationales. Il serait possible d’accentuer encore cette dynamique, notamment pour ce qui concerne le travail entre les deux médiathèques dites “tête de réseau”, c’est-à-dire les médiathèques de Crolles et de Pontcharra. Cela permettrait d’unifier davantage les pratiques en renforçant l’identité du réseau et sa vocation d’acteur culturel du Grésivaudan. Cet objectif est un des souhaits de la directrice de la médiathèque de Crolles : “Pour l’action culturelle c’est la même chose, on cherche à unifier les pratiques et à travailler dans une vision réseau. Nous n’avons pas du tout les mêmes publics et il n’est pas possible de faire les mêmes choses, mais on peut s’entendre sur une même vision du réseau et des objectifs communs en termes de programmation culturelle.”. Pour plus de cohérence et de lisibilité de l’action culturelle à l’échelle du territoire, il pourrait être pertinent de penser une même thématique à l’année entre les deux médiathèques. Pour l’instant, chacune choisit un thème qui lui est propre. Cependant, imaginer une thématique commune pourrait être l’occasion d’affirmer la vision réseau et de construire des liens forts entre les deux pôles du territoire.

---

<sup>69</sup> Olivier ZERBIB et Pierre LE QUEAU, *Op. Cit.*, p.73



### **3. LA MTRC ET LA COLLECTIVITE TERRITORIALE**

#### **3.1. Accompagner le développement de la médiathèque**

Penser l'inscription de l'action culturelle dans son territoire implique également de penser les liens qui relient la bibliothèque à la collectivité locale. Dans le cas de la médiathèque de Crolles, la communauté de communes du Grésivaudan joue ainsi un rôle majeur. Tutelle de la médiathèque, elle participe au développement de la lecture publique et soutient les projets de la MTRC.

Ce soutien se traduit d'abord par une implication politique de la communauté de communes, qui accompagne le développement de la médiathèque. Cela se traduit concrètement par des apports financiers et humains, nécessaires pour mettre en place les projets de la médiathèque au quotidien. Par ailleurs, La communauté de communes participe au Plan Lecture à l'échelle du territoire, à travers l'établissement de conventions de coopération intercommunales, signées avec chacune des bibliothèques du réseau. Ces conventions ont pour but de préciser le rôle et la responsabilité de la communauté de communes dans la gestion du réseau. Le Plan lecture agit donc à une échelle plus large que la médiathèque de Crolles. Il est porté notamment par la médiathèque départementale de l'Isère. Ce Plan lecture inclut ainsi une partie sur les ressources disponibles pour les animations et des axes généraux comprenant l'action culturelle et/ou la médiation auprès des publics. L'axe 1 s'intitule, par exemple, "*Coordonner, animer et accompagner les réseaux de lecture publique et les bibliothèques*" et l'axe 3 "*Renforcer les actions en direction des publics prioritaires pour le département et la médiation culturelle en bibliothèque*".

#### **3.1. L'Action culturelle et le PCSES**

D'autres moyens existent pour impliquer davantage les collectivités dans l'encadrement des bibliothèques. En effet, depuis plusieurs années, l'Etat encourage particulièrement le développement des Projets Culturels Scientifiques Educatifs et Sociaux (PCSES). Un guide a d'ailleurs été publié en 2017, à l'intention des responsables des établissements et des élus.

Le PCSES a été créé à l'origine pour accompagner la création ou le réaménagement d'une bibliothèque, mais sert de manière plus générale à définir de grandes orientations en matière de lecture publique afin d'obtenir des financements dédiés. Dans ce cadre, le PCSES définit les grands axes d'orientation d'un établissement pour au moins cinq ans renouvelables. Il comprend un bilan de l'existant avec des données chiffrées sur l'historique de la bibliothèque, ses publics et ses

collections ; une présentation du contexte territorial de l'établissement ; les axes prioritaires et objectifs stratégiques ; les moyens de réalisation nécessaire et enfin, un calendrier précis.

Il serait possible d'imaginer la rédaction d'un PCSES sur le réseau des bibliothèques du Grésivaudan, en prenant exemple sur d'autres réalisations en France, comme dans le réseau des médiathèques Rochefort Océan. Le ministère de la culture et de la communication l'intérêt du PCSES pour les bibliothèques : *“la formalisation des politiques mises en œuvre par ces institutions publiques sous la forme de projets culturels, scientifiques, éducatifs et sociaux (PCSES) apparaît de plus en plus stratégique pour faire partager les enjeux de la lecture publique, garantir la dynamique des projets portés par les collectivités territoriales avec l'aide de l'Etat et assurer l'inscription sur la longue durée de cette politique publique”*. Ainsi, le PCSES permettrait de consolider les projets déjà établis en assurant à la politique de développement de la lecture publique de se perpétuer grâce à une formalisation intervenant sur l'ensemble du réseau du Grésivaudan.

### **III. L'action culturelle et la figure du bibliothécaire**

#### **1. DE NOUVELLES COMPETENCES METIER**

Cette vision de l'action culturelle, que j'ai pu exposer tout au long de ce mémoire, implique de repenser de manière plus globale les compétences métier, alors que *“la notion même d'action culturelle n'a pas tout à fait sa place dans la conception globale de nos métiers”* selon Laurence Tarin et Bernard Huchet<sup>70</sup>. Pourtant, repenser la place de l'action culturelle en bibliothèque implique de repenser les compétences qui lui sont associées, et celles-ci sont variées : médiation, communication, sens de l'organisation, goûts artistiques, créativité, gestion financière et bonne entente avec les partenaires, constituent quelques-unes des qualités indispensables pour mener les animations. Ainsi, si l'on prend en compte la définition qu'en donne l'AFNOR en 1996, une compétence nécessite la *“mise en œuvre, en situation professionnelle, de capacités qui permettent d'exercer convenablement une fonction ou une activité”*. Ces capacités mobilisent donc des aptitudes qui relèvent la plupart du temps de savoirs et savoir-faire individuels, propres à chaque agent, selon sa situation professionnelle. La compétence se définit par rapport à l'objectif à atteindre dans le cadre professionnel. Dans le cas des animations, ces compétences concernent des savoirs particuliers, comme pour l'organisation de conférences ou d'expositions qui nécessitent une bonne culture générale, et des savoir-faires techniques, pour la gestion administrative, financière ou

---

<sup>70</sup> *L'Action culturelle en bibliothèque, Op. Cit.*, p.297

pratique de l'événement. A cela s'ajoute, pour tout type d'animation, un savoir-être indispensable à la médiation que demande en partie l'action culturelle.

En ce qui concerne les savoirs mobilisés, ceux-ci sont en réalité les mêmes que ceux mobilisés pour la constitution des collections par exemple. En effet, il s'agit dans tous les cas, de faire appel à la culture général des bibliothécaires. Il ne s'agit pas strictement d'une affaire de connaissances mais aussi d'une disposition des individus à rester ouverts et curieux à l'actualité et aux questions culturelles.

En revanche, les savoirs-faires relèvent davantage de compétences nouvelles, mises en avant par le contexte professionnel qui a, lui aussi, évolué. Les technologies de l'information et de la communication offrent aujourd'hui des possibilités multiples en termes d'animations, mais elles impliquent également de maîtriser les outils associés. Or, cette maîtrise ne va pas toujours de soi et n'est pas instinctive. Dans le cas d'expositions virtuelles, de créations de vidéos, de podcasts, ou pour l'utilisation d'imprimantes 3D comme dans le cas du réseau du Grésivaudan, une adaptation aux outils numériques est nécessaire. Pour cela, des formations sont disponibles auprès de la médiathèque départementale de l'Isère (MDI), qui offre, en outre, du prêt de matériel pour mener des animations liées au numériques. Elle dispose par exemple de robots pour animer des rencontres autour du thème de l'intelligence artificielle. Par ailleurs, des formations existent aussi pour renforcer l'efficacité de la communication sur les réseaux sociaux : la médiathèque de Quimperlé, par exemple, que j'ai interrogée dans le cadre de ma réflexion sur la page Facebook de la médiathèque de Crolles, a prévu de participer à une formation pour créer et animer un compte Instagram.

Enfin, les compétences en termes de savoir-être sont davantage liées à l'expérience de chaque agent, même si des techniques en ce domaine sont également nécessaires pour savoir s'exprimer devant une assemblée par exemple ou pour pouvoir encadrer au mieux des publics lors d'animations. Ces compétences concernent des qualités diverses : aisance à l'oral, sens de l'écoute, diplomatie, patience, mais aussi rigueur d'organisation et sens du travail en équipe. En d'autres termes, ainsi que le rappellent Florence Hoche et Frédéric Saby, "*plus que jamais l'avenir des bibliothécaires se situe dans la médiation*"<sup>71</sup>. Renseignement et formation des publics sont ainsi nommés par les deux auteurs. Mais au-delà de ces tâches, les animations mobilisent également en lecture publique des qualités de médiation indispensables, ce que met en avant le Guide pratique des animations en bibliothèque : "*Le métier de bibliothécaire intègre une dimension de médiation culturelle*". Un autre paradigme se dessine alors pour définir le bibliothécaire : moins "*érudit*", moins "*descripteur*", il se positionne désormais comme "*professionnel*" ou "*guide*", selon la

---

<sup>71</sup> Florence ROCHE et Frédéric SABY, « Perspectives pour l'évolution du métier de bibliothécaire : une identité professionnelle questionnée », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2014, n° 2, p. 151-157.

distinction qu'opère Anne-Marie Bertrand<sup>72</sup>. Les modèles dits "professionnels" et "guide" considèrent tous les deux l'interaction avec le public comme fondamentale, que cela soit dans la construction des collections (modèle "professionnel") ou dans la médiation "interpersonnelle" (modèle "guide"). Cela rejoint la conception du bibliothécaire comme "facilitateur" que l'on retrouve parfois dans la littérature professionnelle<sup>73</sup>. Facilitateur de liens sociaux, le bibliothécaire favorise les échanges et les rencontres. Cela peut se faire dans le cadre du quotidien de la bibliothèque, mais aussi à travers les animations organisées qui sont autant de rendez-vous pour médiatiser les savoirs et pour interagir avec les publics. Les dimensions culturelles et sociales de l'action culturelle sont ainsi concernées par cette médiation.

## 2. LES APPORTS DU STAGE SUR LES PLANS PERSONNELS ET PROFESSIONNELS

Ce stage m'a été très utile pour développer mon projet professionnel, ainsi que mes compétences dans ce domaine. J'ai commencé ce stage avec uniquement deux semaines d'expérience en bibliothèque. Il y avait donc plusieurs aspects du métier que je n'avais abordés que de manière théorique, sans réellement confronter mes connaissances avec la réalité du terrain. De fait, les premières semaines de stage ont été très utiles pour que je puisse me familiariser avec le service public et les méthodes de rangement et classification. Comme j'ai pu le souligner, le métier de bibliothécaire se définit aussi par une posture. Accueillir les publics, les conseiller et les guider sont des gestes qui s'apprennent dans la gestion quotidienne de l'établissement. Cela a été pour moi l'occasion de réfléchir à ma vision du métier et au rôle du bibliothécaire en réseau de lecture publique. Par ailleurs, j'ai pu développer d'autres compétences plus techniques au contact des expériences de chacun-e des médiathécaires : apprendre à cataloguer, à classer, à choisir un document lors des acquisitions mais aussi à couvrir les livres et à les réparer. J'ai finalement particulièrement apprécié la pluridisciplinarité de ce stage, qui m'a fait réfléchir à des problématiques diverses, l'action culturelle bien évidemment, mais aussi la communication en bibliothèque, la co-construction ou encore le travail en réseau.

En cela, ce stage m'aura permis de développer mes compétences et d'acquérir la motivation nécessaire à la poursuite de ce métier. Echanger avec l'équipe de la médiathèque a été une

---

<sup>72</sup> Anne-Marie BERTRAND, « Légitimité professionnelle et modèles d'excellence : le bibliothécaire et l'utilisateur », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1995, n° 6, p. 52-55.

<sup>73</sup> Voir notamment l'article : Anne-Marie BERTRAND, « Un métier, des métiers : journées d'étude interprofessionnelles », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2005, n° 3, p. 73-74., ou la fiche de la BPI, "La facilitation entre les usagers et les bibliothécaires", disponible en ligne

expérience enrichissante puisqu'elle m'a donné l'opportunité de m'ouvrir à différents points de vue et de ne pas rester figer dans une vision unique du métier. Le fait de travailler dans une médiathèque "tête de réseau" a été également très formateur pour penser les bibliothèques dans un environnement territorial et partenarial. J'ai apprécié découvrir le fonctionnement du réseau, ses problématiques et ses accomplissements. Le dévouement de ses agents au développement de la lecture publique sur le territoire est très inspirant et motivant.

Je n'ai qu'un regret à l'issue de ce stage : celui de ne pas avoir pu assister à la programmation culturelle initialement prévue avant la Covid. Les contraintes sanitaires ont, en effet, perturbé le fonctionnement habituel de la médiathèque. Les premières semaines du stage ont notamment été occupées par la nécessité de nettoyer les documents puis de les mettre en quarantaine, ce qui a entraîné davantage de manutention. De plus, le rapport avec les publics était perturbé lui aussi, puisqu'il n'était pas possible de s'asseoir pour lire ou travailler dans la médiathèque, seulement d'emprunter et, bien sûr, nulle animation n'a pu avoir lieu. Le sujet de mon mémoire portant précisément sur l'action culturelle, il m'a été difficile parfois de prendre la pleine mesure de toutes les animations réalisées et de l'importance de la programmation. Cependant, encore une fois, les échanges avec les agents en poste m'ont grandement aidé à pallier ce manque.

Cette première expérience, sur une période relativement longue, aura donc été très concluante, tant sur le plan professionnel que sur le plan humain. Grâce à l'accueil et aux conseils que j'ai reçus, j'ai pu mener à bien ce mémoire, clôturant ainsi deux années de master. Mes questionnements professionnels ont trouvé des échos auprès de l'équipe de la médiathèque, alors que j'ai, par ailleurs, passé les oraux des concours. Si je n'ai pu être admise cette année, je ne doute pas que ce stage me servira pour repasser les concours. Cette immersion dans le monde des bibliothèques a conforté mon souhait de travailler dans ce milieu et, plus encore, d'y travailler avec une envie redoublée et sans cesse renouvelée.

## Conclusion

Dans ce mémoire, j'ai tenté d'aborder l'action culturelle sous différents angles afin d'en souligner toute la richesse et la complexité. Mon objectif est de démontrer que l'action culturelle fait partie intégrante de la bibliothèque. Pour cela, j'ai d'abord présenté son évolution historique ainsi que les concepts associés. Ainsi, l'action culturelle mobilise une vision de la culture orientée par une volonté de démocratisation culturelle, et plus encore, par une volonté d'ouvrir cette culture aux différentes formes d'arts, incluant aujourd'hui la pratique artistique aussi bien que des savoirs sur la société et sur le monde. Elle joue alors un rôle d'éveil culturel auprès des populations, tout en s'appuyant sur les collections qu'elle peut enrichir en retour. Cette dynamique permet de définir l'identité de la bibliothèque, entre collection et animation, ce que j'ai eu l'opportunité de constater au sein de la médiathèque Gilbert Dalet de la ville de Crolles. La médiathèque produit effectivement de nombreuses animations et dispose d'une programmation déjà solidement établie. L'enjeu est alors pour l'établissement de parvenir à équilibrer la gestion de l'action culturelle avec les autres missions inhérentes au métier.

Pour apporter des pistes de réflexion, j'ai mené une enquête de fréquentation sur les animations de la médiathèque. La présentation de ces résultats constitue le second temps de ma réflexion sur la place de l'action culturelle en bibliothèque. Bien que des données quantitatives seules ne suffisent pas à donner une vision précise des attentes des publics, le manque de temps m'empêchant de mener des entretiens individuels plus approfondis, cette enquête a tout de même permis de souligner quelques grandes tendances. Il en ressort une attente des publics concernant l'organisation de davantage de spectacles et de concerts, tout en envisageant une possible co-construction des animations. Les entretiens semi-directifs que j'ai pu mener avec d'autres bibliothèques ont complété ces interrogations sur la satisfaction des publics et la prise en compte de leur avis dans la programmation culturelle. J'ai voulu y associer également un travail de recherche sur la gestion de la page Facebook de l'établissement, car réfléchir sur l'image de l'établissement, et plus encore sur celle de sa programmation culturelle, est un enjeu important pour faire la promotion auprès des publics des animations menées. Il s'agit de rendre visible et de communiquer pour mieux faire connaître les actions de la médiathèque.

Cette partie visible de l'action culturelle ne doit pas faire oublier le travail à mener en équipe et avec les divers partenaires. Ainsi, organiser le travail en équipe et formaliser l'action culturelle au moyen de documents de référence permet de rendre lisible l'action culturelle auprès des partenaires et de lui donner sens. La rédaction d'une charte d'action culturelle, ou de fiches encadrant la préparation des animations permet d'envisager une organisation plus stricte de l'action

culturelle. L'enjeu est de l'inscrire au mieux dans son territoire, c'est-à-dire dans le réseau des bibliothèques du Grésivaudan, en pensant une meilleure communication auprès des partenaires ou de la collectivité. Il en ressort des enjeux professionnels qui réinventent la posture du bibliothécaire, désormais "guide" et "facilitateur" : sa mission en matière d'action culturelle relève de compétences nouvelles qui visent à dynamiser le territoire en inscrivant les animations dans un réseau d'échanges et de rencontres.

L'action culturelle a donc comme enjeu principal la création d'une synergie favorable, au croisement des acteurs institutionnels, associatifs et professionnels pour satisfaire les attentes des publics. Elle mobilise des sensibilités et une certaine créativité pour construire une programmation efficace. Il est donc un point sur lequel j'aimerais insister avant de clore ce mémoire : l'action culturelle est aussi aux croisements d'affinités et d'ententes entre les agents et avec leurs partenaires. C'est donc cette dimension humaine qui participe à mettre en œuvre l'action culturelle. Dès lors, une des pistes de recherche que je n'ai pas eu le temps de développer davantage dans ce mémoire aurait pu être d'aborder l'action culturelle sous l'angle du management. C'est en construisant ensemble et en accordant les sensibilités, que l'action culturelle peut réellement prendre corps.

# Bibliographie

## LA FIGURE DU BIBLIOTHECAIRE

BERTRAND, Anne-Marie, 2005. « Un métier, des métiers : journées d'étude interprofessionnelles », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 3, p. 73-74. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-03-0073-002>. [Consulté le 14 août 2021]

BERTRAND, Anne-Marie, 1995. « Légimité professionnelle et modèles d'excellence : le bibliothécaire et l'usager », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 6, p. 52-55. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-06-0052-009>. [Consulté le 15 août 2021].

CALENGE, Bertrand, 2004. *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Éd. du Cercle de la librairie. Bibliothèques.

GARAMBOIS, Marie, 2016. *Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy*. Mémoire d'étude du Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib.

KUPIEC, Anne, 2003. « Qu'est-ce qu'un(e) bibliothécaire ? », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n°1, p. 5-9. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-01-0005-001> [Consulté le 13 août 2021].

ROCHE, Florence, et SABY, Frédéric, 2014. « Perspectives pour l'évolution du métier de bibliothécaire : une identité professionnelle questionnée », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 2, p. 151-157. Disponible à l'adresse : [https://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/perspectives-pour-l-evolution-du-metier-de-bibliothecaire\\_66245](https://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/perspectives-pour-l-evolution-du-metier-de-bibliothecaire_66245). [Consulté le 19 août 2021].

TARIN, Laurence, 2004. « Bibliothécaire, quel métier ? », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2004, n° 6, p. 131-133. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-06-0131-004> [Consulté le 13 août 2021].

## CO-CONSTRUCTION ET PARTICIPATION DU PUBLIC

FOUDRIAT, Michel, 2019. *La co-construction : une alternative managériale*. 2e éd. Rennes : Presses de l'École des hautes études en santé publique. Politiques et interventions sociales.

SERVET, Mathilde, 2009. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude du Diplôme de Conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib.

Déclaration de Villeurbanne, 1968.

## L'ACTION CULTURELLE EN BIBLIOTHEQUE

CERTEAU, Michel de et GIARD, Luce, 1993. *La culture au pluriel*. Nouv. Éd. Établie et présentée. Paris : Seuil. Points.

COMITE DES BIBLIOTHECAIRES DU RESEAU, 2006, *Guide pratique des animations culturelles en bibliothèques*, Direction départementale du livre et de la lecture de l'Hérault, Bibliothèque numérique de l'Enssib.

COULET, Michèle 1994. « L'expérience du conte en bibliothèque : quand le livre trouve sa voix(e) », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 6, p. 36-44. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-06-0036-006>. [Consulté le 13 août 2021].



DOURY-BONNET, Juliette, 2006. « L'action culturelle en bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 1, p. 96-97. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-01-0096-004>. [Consulté le 13 août 2021]

HUCHET, Bernard et PAYEN, Emmanuèle (dir.), 2008. *L'action culturelle en bibliothèque*. Nouv. éd. Paris : Éd. du Cercle de la Librairie. Collection bibliothèques.

JEANSON, Francis, 1973. *L'action culturelle dans la cité*. Paris : Editions du Seuil.

MASSE, Isabelle, 1995. « Animation et bibliothèque : hasards ou nécessité ? », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 4, p. 80-82. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-04-0080-004>. [Consulté le 13 août 2021].

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, Direction générale des médias et des industries culturelles, service du Livre et de la Lecture, 2015. *Enquête sur les actions des bibliothèques territoriales en matière d'éducation artistique et culturelle (EAC)*.

ROUET, François, 2001. "Comment se pose la question des prix dans le domaine culturel ?", in *Les Publics des équipements culturels. Méthodes et résultats d'enquête*, Olivier DONNAT et Sylvie OCTOBRE (sous la dir.).

SEIBEL, Bernadette, 1983. *Bibliothèques municipales et animation*. Paris : Dalloz.

## REFERENCES GENERALES SUR LES BIBLIOTHEQUES

GAIMAN, Neil, *Pourquoi notre futur dépend des bibliothèques, de la lecture et de l'imagination*, Ed. Au Diable vauvert, 2014.

ORSENNA, Erik et CORBIN, Noël, 2019. *Voyage au pays des bibliothèques : lire aujourd'hui, lire demain*. Paris.

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

Charte des bibliothèques, 1991.

## LA MEDIATION

ABOUDRAR, Bruno-Nassim et MAIRESSE, François, 2018. *La médiation culturelle*. 2e éd., corrigée. Paris : Que sais-je ?, n° 4046.

ALLOUCHE, Abdelwahed , 2007. « Les médiations dans les bibliothèques publiques », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 6, p. 71-77. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0071-002> [Consulté le 13 août 2021]

BERTRAND, Anne-Marie, 2010. "Médiations, formations, réflexions et interrogations", Intervention au colloque "L'écrit et ses médiations", BPI, 14-11-2009 Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48210-mediations-formations-reflexions-et-interrogations.pdf>. [Consulté le 13 août 2021]

CAUNE, Jean, 2006. *La démocratisation culturelle : une médiation à bout de souffle*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble. Arts culture publics.

MARS – Mons arts de la scène, UCL Louvain, Cellule Culturelle et master en Information et Communication (finalité culture), FONDATION MONS 2015, TECHNOCITE, 2020 “*Relier – La médiation culturelle à l’heure des grandes mutations*”, Journée de réflexion du lundi 26 octobre 2020, Maison Folie Mons arts de la scène. [en ligne] Disponible à l’adresse : <https://www.stics.be/relier-la-mediation-culturelle-a-lheure-des-grandes-mutations-lundi-26-octobre-2020/>. [Consulté le 13 août 2021].

## **OUVRAGES DE METHODOLOGIE**

EVANS, Christophe, 2011. *Mener l’enquête. Guide des études de publics en bibliothèques*, Presses de l’Enssib, Collection ”Boîte à outils”.

MERCKLE, Pierre, et OCTOBRE, Sylvie, 2015. « Les enquêtés mentent-ils ? Incohérences de réponse et illusion biographique dans une enquête longitudinale sur les loisirs des adolescents », *Revue française de sociologie*, vol. 56, no. 3, Disponible à l’adresse : <https://www.cairn.info/revue-francaise-de-sociologie-2015-3-page-561.htm>.

## **COMMUNICATION ET BIBLIOTHEQUE**

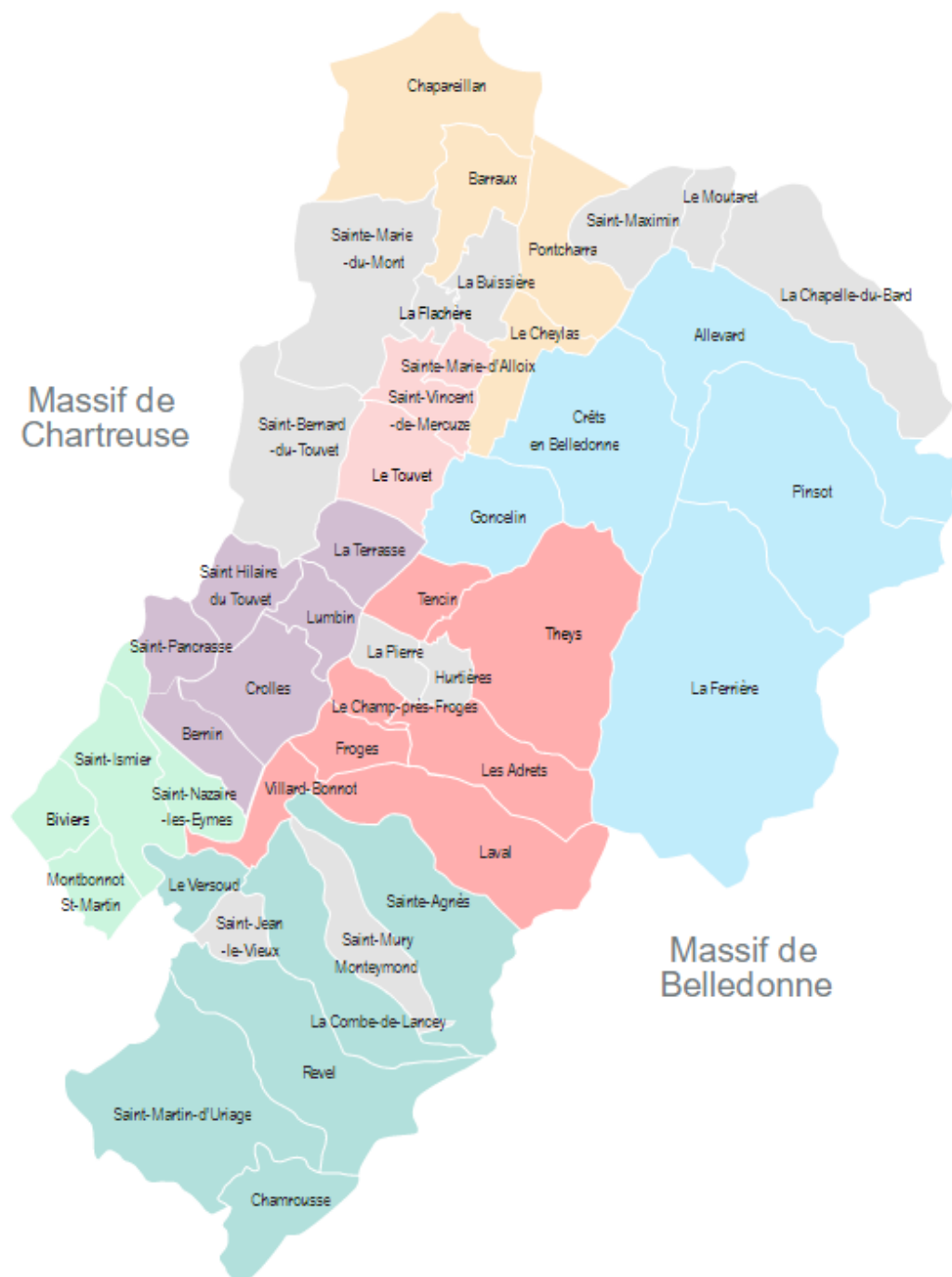
AUDOUARD, Marie-Françoise, RIMAUD, Mathilde et WIART, Louis, 2018. *Des tweets et des likes en bibliothèque : enquête sur la présence de quatre bibliothèques de lecture publique sur les réseaux sociaux numériques*. Villeurbanne : Presses de l’Enssib.

MIRIBEL (de), Marielle, *Pourquoi utiliser les principes du marketing en bibliothèque ?* [En ligne] Disponible à l’adresse : <http://www.lecturejeunesse.org/articles/pourquoi-utiliser-les-principes-du-marketing-en-bibliotheque-2/>. [Consulté le 13 août 2021].

# Annexes

Annexe : entretien semi-directifs action Q, Facebook et tableau comparatif, grille d'entretien dans les deux cas, Programme annuel des actions Q , Charte d'accueil du Grésivaudan, questionnaire associations, carte des bibliothèques du réseau, synthèse enquête de fréquentation de 2017

## 1- Carte du réseau des bibliothèques du Grésivaudan



## 2 - Exemple de programmation annuelle de la MTRC

<b>Programmation 2020-2021 MTRC</b> <i>Fil conducteur : « C'était demain : de nos racines à nos futurs »</i>		
<b>Racines</b>	<b>Septembre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat avec l'Espace Paul Jargot : Ciné-Concert Cavale par la Cie Les mangeurs d'étoiles</li> <li>- Partenariat avec l'association les Raisonneurs de pierre : Conférence « <i>Entre croyance et science, la représentation cartographique du monde dans l'Occident chrétien médiéval</i> »</li> <li>- Bibliobraderie (vente des documents désherbés de la médiathèque)</li> <li>- Partenariat avec Claude Muller : Café des Sciences (conférence scientifique) « la pollution atmosphérique par les particules » (report)</li> <li>- Atelier numérique (rdv mensuel pour se former aux outils numériques)</li> <li>- Café BD (moment d'échanges autour du 7<sup>e</sup> art)</li> </ul>
	<b>Octobre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fête de la Science : Atelier autour des graines par Romain Dufayard</li> <li>- Fête de la Science : Rencontre « <i>Des graines et des hommes</i> » avec Romain Dufayard</li> <li>- Les bébés M' (accueil des enfants de 0 à 3 ans pour écouter des histoires)</li> <li>- « Le temps d'un doc » (le rdv du cinéma documentaire)(report)</li> <li>- « Petite/Grande Récré » (lecture, applis, petits spectacles, projections...) le mercredi des vacances</li> <li>- Atelier numérique</li> <li>- Atelier de la bidouille (création avec des outils numériques)</li> <li>- Partenariat avec la MJC et l'association Papote de Lumbin : CinEchanges (le rdv du cinéma sur la parentalité)(report)</li> </ul>
	<b>Novembre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Mois du film documentaire, en partenariat avec Collectif ASI Grésivaudan dans le cadre des Journées de la solidarité</li> <li>- Partenariat avec l'APARDAP : Journées de la solidarité (Lectures à voix haute)</li> <li>- Ecrivains En Grésivaudan (accueil d'auteur et matinée professionnelle)</li> <li>- Conférence sur l'oralité par Patrice TERRONE</li> <li>- Grésimaginaires (accueils scolaires)(report)</li> <li>- Partenariat avec Claude Muller : Café des Sciences</li> <li>- Les bébés M'</li> <li>- Café BD</li> <li>- Atelier numérique</li> </ul>
	<b>Décembre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat avec le Réseau des bibliothèques du Grésivaudan : Contes</li> <li>- Soirée bistrot autour de l'oralité</li> <li>- Les Bébés M'</li> <li>- Partenariat avec la MJC et l'association Papote de Lumbin : CinEchanges</li> <li>- Atelier numérique</li> <li>- Atelier de la bidouille</li> <li>- « Le temps d'un doc » (en partenariat avec l'EPJ) sur Emile AJAR</li> </ul>
<b>Société</b>	<b>Janvier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuit de la Lecture</li> <li>- Partenariat avec l'Espace Paul Jargot : l'Apér'art « Nueva Cancion »</li> <li>- Partenariat avec Claude Muller : Café des Sciences</li> <li>- Les Bébés M'</li> <li>- Café BD</li> <li>- Atelier numérique</li> </ul>

	<b>Février</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escape Game « Champollion » (prêt MDI)</li> <li>- Partenariat avec la MJC et l'association Papote de Lumbin : CinEchanges</li> <li>- « Le temps d'un doc»</li> <li>- Les Bébés M'</li> <li>- « Petite/Grande Récré » (lecture, applis, petits spectacles, projections...) le mercredi des vacances</li> <li>- Atelier numérique</li> <li>- Atelier de la bidouille</li> </ul>
	<b>Mars</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat avec l'Espace Aragon : Spectacle « 1336 »</li> <li>- Journées locales (accueil d'artistes et écrivains du territoire) + Printemps des poètes</li> <li>- Exposition « Carnets de voyage » Michel Sintès (report)</li> <li>- Ateliers Michel Sintès (report)</li> <li>- la Grande lessive</li> <li>- Partenariat avec le Réseau des bibliothèques du Grésivaudan : Tracer la route (ciné-concert)(report)</li> <li>- Partenariat avec Claude Muller : Café des Sciences</li> <li>- Soirée bistrot ?</li> <li>- Fête du court-métrage</li> <li>- Les Bébés M'</li> <li>- Atelier numérique</li> </ul>

<b>Société de demain</b>	<b>Avril</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposition « Carnets de voyage » Michel Sintès</li> <li>- Ateliers Michel Sintès</li> <li>- Spectacle « Kültrün » (« En compagnie de Cécile »)</li> <li>- Exposition Polar</li> <li>- Partenariat avec la MJC et l'association Papote de Lumbin : CinEchanges</li> <li>- Café BD</li> <li>- Les bébés M'</li> <li>- « Le temps d'un doc»</li> <li>- « Petite/Grande Récré » (lecture, applis, petits spectacles, projections...) le mercredi des vacances</li> <li>- Atelier numérique</li> <li>- Atelier de la bidouille</li> </ul>
	<b>Mai</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariat avec le Réseau des bibliothèques du Grésivaudan : Giboulivres</li> <li>- Partenariat avec Les Arts du récit : contes</li> <li>- Exposition Jeux vidéos (prêt MDI)</li> <li>- Animation sur le développement durable à définir</li> <li>- Partenariat avec Claude Muller : Café des Sciences</li> <li>- Les bébés M'</li> <li>- Atelier numérique</li> </ul>

	<b>Juin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concert /soirée bistrot</li> <li>- Animation SF à définir</li> <li>- Partenariat avec l'école Cascade de Crolles : Fête du livre</li> <li>- Le temps d'un doc</li> <li>- Partenariat avec la MJC et l'association Papote de Lumbin : CinEchanges</li> <li>- Café BD</li> <li>- Les bébés M'</li> <li>- Atelier numérique</li> </ul>
	Eté	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposition ?</li> <li>- Partenariat MJC/Ville de Crolles ?</li> </ul>

A ce programme s'ajoutent :

<p>Les <u>accueils de classe</u></p> <p>Les <u>accueils de groupe spécifiques</u> : handy, personnes âgées, gens du voyage (sur site)</p> <p>Les <u>Prix de lecture</u> : Prix Inter CE / Prix de l'environnement / Prix CE BD 38</p>	<p>Groupes informatiques du CCAS de la ville de Crolles</p> <p>Cours de l'IUCG</p> <p>Club de lecture</p> <p>Café Jeux à l'école des Ardillais</p>
---	--

# L'ENQUÊTE DE FREQUENTATION

## 3 – Questionnaire pour l'enquête de fréquentation

### Vos habitudes à la médiathèque

#### 1. Participez-vous aux animations organisées par la médiathèque ?

- Oui, une ou deux fois par an                       Oui, plus de trois fois par an                       Non

#### 2. Si non, pourquoi n'assistez-vous pas aux animations ?

- Manque de temps                       Les horaires des animations ne me permettent pas de participer  
 Le contenu des animations ne m'intéresse pas                       Par manque d'informations  
 Autres : .....

#### 3. Si oui, dans quelle bibliothèque assistez-vous principalement aux animations ?

- Médiathèque de Crolles                       Médiathèque de Pontcharra                       Autres bibliothèques du réseau : .....

#### 4. A quel(s) type(s) d'animation(s) avez-vous participé ?

- Conférence                       Spectacle / concert  
 Exposition                       Rencontre d'auteur  
 Atelier numérique                       Projection  
 Atelier autre que numérique                       Animations à destination des enfants  
 Lecture                       Autre : .....

#### 5. Avez-vous déjà assisté à une manifestation relayée par la médiathèque ? Si oui, la(les)quelle(s) ?

- Giboulivres                       Animations réseau  
 Grésimaginaire                       Mois du film documentaire  
 Nuit de la lecture                       Fête du court métrage  
 Les Arts du récit                       Journées du patrimoine  
 Grande lessive                       Autre : .....
- Printemps des poètes                       Non

#### 6. Etes-vous satisfait(e) des animations proposées et pourquoi ?

.....

#### 7. Comment avez-vous eu connaissance de cette ou de ces animation(s) ?

- Par le site de la communauté de communes du Grésivaudan                       Par un(e) bibliothécaire  
 Par le panneau lumineux de la ville                       Par un de vos proches  
 Par le site internet des médiathèques                       Par mail  
 Par la page Facebook                       Par les brochures trimestrielles  
 Par un flyer                       Par une association

- Par le journal municipal  Autre : .....  
 Par une autre structure culturelle

**ATTENTION : Il y a un verso à ce questionnaire ! Merci**

**8. Trouvez-vous que la communication sur les animations soit visible ?**

- Oui  Pas assez  Non  Sans avis

**9. A quel(s) type(s) d'animation souhaiteriez-vous participer ?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Conférence                  | <input type="checkbox"/> Rencontre d'auteur                   |
| <input type="checkbox"/> Exposition                  | <input type="checkbox"/> Projection                           |
| <input type="checkbox"/> Atelier numérique           | <input type="checkbox"/> Animations à destination des enfants |
| <input type="checkbox"/> Atelier autre que numérique | <input type="checkbox"/> Autre : .....                        |
| <input type="checkbox"/> Lecture                     | <input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas participer        |
| <input type="checkbox"/> Spectacle/concert           |   |

**10. Aimerez-vous participer à :**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> L'organisation d'une animation | <input type="checkbox"/> La constitution de nos collections | <input type="checkbox"/> Aucun des deux |
|---|---|---|

**11. AVANT la crise sanitaire, si vous veniez à la médiathèque en dehors de ces animations, était-ce plutôt pour :**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Les ressources documentaires (prêts de livres, CD, DVD, magazines, liseuse...) | <input type="checkbox"/> Les services proposés sur place (Imprimer, utiliser un ordinateur, le WIFI ou une tablette) |
| <input type="checkbox"/> <u>Uniquement</u> , venir chercher une/des réservation(s)                      | <input type="checkbox"/> Travailler sur place  |
| <input type="checkbox"/> L'accueil (renseignement, aide à la recherche documentaire, conseils...)       | <input type="checkbox"/> Rencontrer et échanger avec d'autres personnes  |
| <input type="checkbox"/> Lire sur place   | <input type="checkbox"/> Autre : .....   |
|   | <input type="checkbox"/> Je ne venais pas à la médiathèque   |

**12. PENDANT la crise sanitaire, quel(s) service(s) proposé(s) par votre médiathèque avez-vous utilisé(s) ?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Le <i>click and collect</i>      | <input type="checkbox"/> Les ressources numériques de la médiathèque départementale |
| <input type="checkbox"/> Les livres numériques            | <input type="checkbox"/> Autre : .....  |
| <input type="checkbox"/> Service téléphonique de conseils | <input type="checkbox"/> Je n'utilisais pas les services de la médiathèque          |

**Qui êtes-vous ?**

**Vous êtes :**

- Une femme  
 Un homme

**Vous êtes né :**

- Avant 1961  
 Entre 1961 et 1996  
 Entre 1997 et 2003  
 Après 2003

**Votre statut :**

- Elève ou étudiant  
 Actif  
 En recherche d'emploi  
 Retraité

**Quel est le code postal de votre domicile?** [ \_\_\_\_\_ ]

*Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à ces questions. Merci de déposer ce questionnaire à l'accueil de la bibliothèque ou dans la boîte prévue à cet effet.*



## 4- Fiche synthèse de l'enquête de fréquentation

### **Fiche de synthèse : La fréquentation des animations dans les médiathèques tête de réseau des bibliothèques du Grésivaudan**

#### **Objectifs : analyser les besoins des usagers des deux médiathèques**

Cette enquête qui s'est déroulée sur un mois, entre le 10 mai et le 10 juin 2021, avait pour but de répondre aux questions suivantes : Qui participe aux animations de la médiathèque ? Quels sont les attentes des usagers dans ce domaine ? Et à l'inverse, pourquoi ceux qui ne participent pas aux animations ne viennent pas ?

#### **Rappel des données quantitatives disponibles**

(Enquête de fréquentation 23 septembre – 4 novembre 2017)

En 2017, les animations de la médiathèque de Crolles recueillaient un taux de satisfaction de 98%. De plus, 72% des usagers sont alors touchés par les actions. Les usagers ne viennent pas principalement à la médiathèque pour les animations mais lorsqu'ils y assistent ils en ressortent satisfaits.

#### **Méthodologie**

Un questionnaire a été diffusé en format numérique et en papier aux usagers des médiathèques de Crolles et de Pontcharra entre le 10 mai et le 10 juin 2021. Les questionnaires ont été distribués par les médiathécaires lorsqu'il s'agissait du format papier. Au total, 302 questionnaires ont pu être recueillis dont 178 sur internet.

#### **Principaux résultats**

- *Profil des répondants.* Trois quarts des personnes interrogées sont des femmes, en majorité actives. On trouve également une forte proportion de personnes retraitées, pour plus d'un quart des répondants, tandis que le public d'adolescents et de jeunes adultes n'est presque pas représenté. De fait, on peut répartir grossièrement le public en trois catégories. Relève de la première catégorie un public familial, souvent représenté par la mère et venant assister à des animations pour enfants. Dans une deuxième catégorie, on trouve un public de personnes retraitées et, enfin, on trouve dans la troisième catégorie un public d'adolescents et de jeunes adultes qui ne viennent pas ou viennent peu aux animations.
- *Animation et participation du public.* Parmi les usagers qui participent aux animations, 80% se déclarent entièrement satisfaits des animations proposées. Les expositions (22%), les animations pour enfants (20%), les spectacles et concerts (15%) et les conférences (12%) sont les animations les plus citées parmi les activités actuellement proposées dans les médiathèques. De même, sur l'ensemble des répondants, ces animations sont également les plus demandées : Spectacles et concerts (19%), conférence (14%), expositions (13%) et animations pour enfants (11%). A cela, il faut cependant ajouter une demande non négligeable pour des rencontres d'auteurs (11%).

- *Coconstruire la médiathèque.* Près de 15% des répondants déclarent vouloir participer à l'organisation d'une animation avec les médiathécaires et 20% à la constitution des collections. Ces données montrent une réelle volonté de certains usagers de s'impliquer davantage dans la médiathèque.
- *Les événements organisés dans les médiathèques.* 50% des répondants déclarent ne pas participer à une manifestation réseau ou nationale relayée par les médiathèques. Les plus citées sont les journées du patrimoine (9%), le mois du film documentaire (8%), suivis de Giboulivre et des Arts du récit (6%). On peut s'interroger sur ce faible taux de réponse : les usagers associent-ils bien ces événements aux médiathèques ? Ont-ils conscience que qu'ils représentent des temps forts dans le programme d'animation des médiathèques ?
- *Les non-fréquentants des animations.* En dehors de ces constats, près de la moitié des répondants déclarent ne pas participer aux animations des médiathèques : le manque de temps constitue le principal facteur de cette absence (38%). De même, les horaires inadaptés constituent un frein à la participation pour 20% d'entre eux : le public étant constitué en majorité d'actifs et de famille, la question des horaires est donc d'importance. En revanche, une raison plus préoccupante est un que le contenu des animations n'est pas assez intéressant ou ne correspond pas aux envies du public pour 15% d'entre eux. Ce constat est à relier avec ce que souhaiterait davantage le public : des spectacles et concerts, des conférences et des expositions principalement. En dehors des animations, la fréquentation des médiathèques correspond à un usage classique du lieu, principalement pour emprunter des documents pour plus de la moitié des répondants (en plus d'une part non négligeable de personne qui viennent uniquement pour récupérer une réservation, pour 8,5% d'entre eux, preuve que la navette est un service qui marche) et lire sur place. La fonction sociale des médiathèques est donc peu sollicitée en dehors des animations.
- *Les animations et la communication.* 58% des répondants considèrent que la communication sur les animations est visible : cela laisse une part relativement importante, près de 30%, qui voudrait voir les animations davantage mises en valeur dans la communication. Le mailing, les flyers ou la page internet des médiathèques sont les principaux outils pour toucher le public.

# LES ENTRETIENS SEMI – DIRECTIFS SUR LES RESEAUX SOCIAUX

## 5 – Grille d’entretien

### LA BIBLIOTHEQUE

[-Quel est le nombre de bips dans le réseau ? ]

-Combien d’agents salariés et /ou de bénévoles travaillent à la bibliothèque ?

-Quelle est la tutelle de la bibliothèque ?

-Y’a-t-il un contrôle de la tutelle ?

### LA PAGE FACEBOOK

-La bibliothèque a-t-elle une page Facebook ? Si oui, depuis quand ?

-Publie-t-elle régulièrement et à quelle fréquence ?

=> Combien de temps passez-vous à mettre à jour vos contenus sur cette page facebook ?

-Qui se charge de réaliser ces posts et de les publier au sein de l’équipe ?

-quel(s) public(s) est/sont visé(s) par ces posts ?

-Recevez-vous beaucoup de commentaires de la part des internautes ? Et les likes ?

-Constatez-vous un réel échange entre internautes et bibliothécaires ?

-Quel(s) type(s) de post(s) sont publié(s) sur Facebook ?

-Y’at-il des règles communes établies pour les posts (une charte graphique, une façon d’écrire particulière...) ?

-La bibliothèque est-elle présente sur plusieurs réseaux sociaux ?

## 6 – Entretien Sarreguemines

1. Je vais commencer par vous poser des questions un peu générales sur la bibliothèque. Tout d’abord, il me semble que vous êtes en réseau c’est ça ?

2. Oui, on est une médiathèque et il y a 14 bibliothèques de villages autour.

1. D'accord. Et combien d'agents salariés travaillent à la bibliothèque ?

2. On est 23.

1. Est-ce que vous avez des bénévoles également ?

2. Les bénévoles n’interviennent que dans les bibliothèques de village. A la médiathèque il n'y a pas de bénévoles en tout cas.

1. D'accord. Et quelle est la tutelle de votre bibliothèque ?
  2. C'est la communauté d'agglomération.
1. Et est-ce que vous diriez que votre tutelle exerce un certain contrôle vis-à-vis de votre présence sur les réseaux sociaux ou est-ce que vous êtes assez libres de publier ce que vous voulez ?
  2. Non, nous sommes assez libres pour la com'. Récemment, la communauté d'agglomération est en train de se mettre aux réseaux sociaux justement, ils viennent de se créer un compte sur Instagram. Comme nous avons un peu plus d'expérience qu'eux dans ce domaine, ils n'hésitent à repartager nos publications pour l'instant. Donc non, nous sommes assez libres.
1. D'accord. Et depuis quand est-ce que vous avez votre page Facebook ?
  2. 2013. En fait, je suis arrivée en 2013 en stage d'abord. Il y avait un profil à l'époque, c'était vraiment la base, et on a transformé ça en page Facebook en 2013.
1. Il y avait quand même une présence sur les réseaux sociaux avant cette date alors...
  2. Oui mais je ne sais même pas s'il y avait une publication par semaine à l'époque. Ce n'était pas la priorité.
1. Et alors aujourd'hui vous publiez plus régulièrement, c'est ça ?
  2. Nous publions tous les jours. Nous publions quand il y a du contenu donc cela peut être variable, mais en général il y a tous les jours une publication. Je ne parle pas des weekends ou des vacances mais des semaines en temps normal. Nous essayons de faire la même chose sur Instagram mais c'est plus compliqué.
1. Est-ce que vous avez mis en place un calendrier pour les publications, certains posts qui sont plus réguliers que d'autres peut-être ?
  2. Au tout début j'avais créé une charte éditoriale mais elle n'a jamais été suivie... Dans l'idéal plusieurs personnes devaient gérer les réseaux sociaux. Mais sinon à l'heure actuelle, pour les posts réguliers, il y a la "citation du mardi", tous les mardis, le vendredi c'est le "savoir inutile" et quand il n'y a pas la covid en général le samedi on annonce toutes les animations qui vont avoir lieu la semaine d'après dans le réseau et à la médiathèque. Il peut aussi y avoir des posts deux ou trois jours avant une animation pour mettre un coup de projecteur sur des actions qui manquent d'inscrits, cela dépend. Tous les jeudis on a aussi une thématique à l'accueil, qui s'appelle "On en parle", où on choisit un sujet d'actualité et on sélectionne des ouvrages qui correspondent à ce thème. On met ensuite la thématique sur la page Facebook. C'est aussi un post régulier.
1. Et en dehors de ces plages horaires régulières, vous faites des posts plus spontanés ?
  2. En dehors de ces posts, on repartage nos vidéos YouTube puisqu'il y en a au moins une par mois, des fois des photos des secteurs quand il y a des thématiques qui se font... Récemment, on s'est mis aux revues numériques aussi. La directrice de l'établissement a donc demandé qu'au moins une fois par semaine une revue en particulier soit mise en valeur. Cela va ainsi devenir régulier pendant un petit bout de temps. Et puis il y a aussi le programme des animations quand

on le sort, avec les horaires, les informations pratiques quand ça nous concerne nous ou les bibliothèques du réseau. On prend en photo les animations aussi, quand on est fermé, ou quand on fait du désherbage...des choses de ce genre pour montrer un peu l'envers du décor.

1. Ah d'accord, c'est sympa ! Et quelle personne se charge de publier ces posts ?

2. Il y a moi et sinon il y a la responsable des animations et de la communication qui me remplace quand je ne suis pas là ou quand elle a quelque chose à mettre en avant par rapport aux animations. On est principalement deux.

1. Donc c'est vous à chaque fois qui rédigez ces posts et qui les publiez ?

2. La plupart du temps oui.

1. Ok. J'imagine que vous vous organisez à deux pour ne pas faire des posts qui se chevauchent par exemple ?

2. C'est ça mais à l'origine dans ma charte on était censé être quatre dans l'idéal...Mais on n'avait pas assez de recul pour faire le point. Aujourd'hui on est deux et cela suffit pour une structure comme la nôtre.

1. Vous n'avez jamais envisagé d'impliquer chaque agent d'un secteur en particulier ?

2. Il y a des agents qui nous envoient des contenus mais certains ne sont pas du tout à l'aise avec les réseaux sociaux. Et puis le problème c'est qu'il y aurait beaucoup de personnes en possession des codes d'accès et qui pourraient modérer la page. On risque justement de se chevaucher. S'il y a des collègues qui veulent mettre des choses en avant ils nous en parlent et nous on s'en occupe. Il y a encore une personne qui a les codes d'accès parce qu'elle s'occupe des vidéos mais la seule en dehors de ma collègue et moi-même.

1. A travers votre page Facebook, quels publics cherchez-vous à atteindre ? Est-ce qu'il y a des tranches d'âge ?

2. Nous cherchons à atteindre eux qui ne sont pas abonnés mais ce ne sont pas ceux-là en général qui nous suivent donc, dans les faits, c'est assez varié. Il y a beaucoup d'adultes, je dirais plus de femmes que d'hommes et il y a aussi d'autres bibliothèques et médiathèques qui nous suivent. Le but premier ce serait de conquérir le public qui ne vient pas ou peu mais cela reste un idéal à atteindre. Il faudrait cibler les ados, et encore les ados ne sont plus tellement sur Facebook ! Donc oui c'est assez large, il n'y a pas vraiment de public type. Il y a des auteurs parfois aussi ou des gens de la com' d'agglomération justement qui peuvent s'intéresser à la médiathèque.

1. Et est-ce que vous constatez que vos posts reçoivent beaucoup de commentaires ou de likes ? Est-ce que vous diriez qu'il y a un réel échange à travers les réseaux sociaux ?

2. Je pense que les gens s'informent plus qu'ils ne veulent interagir. Avant d'atteindre les 1000 fans sur Facebook, il n'y avait quasiment pas d'interactions. En revanche il arrive de plus en plus que des personnes qui n'arrivent pas à joindre le standard passent par Facebook pour prolonger des réservations, demander des petites informations, mais la plupart du temps il n'y a pas beaucoup de commentaires. Il y a beaucoup de vues, à la rigueur des likes mais pas beaucoup de commentaires ni de messages derrière. Oui, en dessous des 1000 personnes il n'y a pas grand-chose.

1. D'accord ok. Je voulais aussi vous interroger sur vos autres réseaux sociaux. Vous m'avez parlé d'Instagram, YouTube... Sur quels autres réseaux sociaux êtes-vous ?

2. Pinterest et... c'est tout. On était sur Twitter au début et on a arrêté il y a deux ans parce que cela n'avait pas d'intérêt. Je pense que c'est bien je pense quand on est une structure comme Strasbourg, par exemple, et qu'on a des animations tous les jours avec des auteurs ou des conférenciers en direct pour faire du live Tweet mais à notre échelle je ne voyais pas l'intérêt, pour faire de la veille il y a d'autres outils que celui-là donc on a laissé tomber Twitter.

1. D'accord. Donc aujourd'hui Instagram, YouTube et Pinterest...

2. Oui c'est ça.

1. Votre présence sur Pinterest m'intéresse tout particulièrement puisque c'est vrai que je n'ai pas vu beaucoup de bibliothèques sur ce réseau social, donc je voulais savoir pourquoi ce choix ?

2. A l'origine c'était surtout pour faire des sélections littéraires et des bibliographies en images pour informer par exemple, pour expliquer : "cette rentrée littéraire, sur les 600 livres qui sortent, nous on a ceux-là à la médiathèque". On essaie de faire des choses un peu plus amusantes, des citations en rapport avec les bibliothèques, ou des titres d'ouvrages improbables... Après on a des tableaux secrets qui peuvent nous servir pour les animations, pour des goodies qu'on donne aux gens. On s'est mis sur ce réseau social pour changer des bibliographies traditionnelles qui font 10 pages, où il n'y a pas beaucoup d'illustrations et j'ai l'impression que cela marche plutôt bien.

1. Oui, vous avez des retours positifs ?

2. Non, on ne peut pas avoir beaucoup de retours mais on est pas mal suivi. Actuellement il y a 325 abonnés et 9,8K de vues mensuelles, j'ai l'impression que c'est beaucoup ! Je ne me rends pas trop compte parce qu'en général on a juste des notifications nous informant de qu'une nouvelle personne nous suit ou qu'une épingle a été enregistrée et c'est vrai qu'il n'y a pas beaucoup de bibliothèques sur ce réseau social, il est donc plus difficile de comparer. On est surtout suivi pas d'autres structures similaires en fait. Mais pour donner un exemple, on voulait faire une animation cet automne autour d'Astérix puisqu'il va y avoir une exposition à une centaine de kilomètres de chez nous sur Astérix et on a trouvé beaucoup d'idées d'animations sur Pinterest ! Ce réseau social peut aussi nous être utile en tant que professionnel.

1. Oui, pour de la veille.

2. Oui.

1. Et sur YouTube alors ?

2. Alors sur YouTube on fait des vidéos du genre Booktubers, sauf que ça s'appelle des P.R.O.U.T. ! C'est "Présentations Rocambolesques d'Œuvres Utiles et Textuelles", pour présenter de manière ludique nos coups de cœurs. On les publie une fois par mois. Et sinon on a eu aussi un atelier vidéo chaque année pendant les vacances scolaires. On mettait en avant la production que les enfants ou les adolescents avaient faites. On a aussi normalement un bus transfrontalier qui circule mais avec la covid ce n'est pas possible. Donc on réalise des vidéos pour raconter des histoires en français et en allemands à défaut d'aller à la rencontre du public. Ces vidéos sont publiées en moyenne deux fois par mois.

1. Vous faites des lectures c'est ça ?
  2. On a fait deux ou trois lectures pendant le covid mais le problème c'est qu'il faut avoir les droits d'auteur.
1. Oui, c'est pour cela que je vous demandais.
  2. On a des animatrices, celles du bus, qui font des petites lectures, des kamishibaïs en allemand-français mais on ne peut pas les laisser tout le temps sur YouTube. On les a pour un mois ou deux, après on doit les retirer vis-à-vis de ces droits. Et sinon, on fait des vidéos coups de cœur des livres qu'on a aimés.
1. Il me reste des questions en rapport avec Instagram...Est-ce que vous avez ce compte depuis longtemps également ?
  2. Depuis 4 ou 5 ans mais nous n'étions pas très présents dessus parce qu'on n'avait pas le matériel pour faire de belles photos. On avait des iPads mais ce n'était pas suffisant. Cela ne fait que 2 ans je dirai que l'on est davantage actif dessus, parce qu'on a des appareils de meilleure qualité pour prendre des photos et on découvre aussi les outils qui permettent de faire de jolies publications comme Canvas. On a une collègue qui nous a montré aussi l'importance de faire des stories parce que on n'est pas au point à ce niveau-là. En tout cas, on peut dire que cela fait 2 ans que cela marche vraiment.
1. Et vous m'avez dit que ce n'était pas exactement les mêmes contenus sur Instagram je crois ?
  2. On va plutôt mettre sur Instagram nos collections ou bien des préparations d'animations ou des expositions quand on en a. On a fait des mêmes aussi récemment par rapport à la covid et en début d'année on a tiré les statistiques des documents les plus empruntés et on a fait un top 3 en images. C'est davantage destiné à la mise en avant des collections.
1. Et est-ce que ce compte Instagram marche bien ?
  2. J'ai l'impression que c'est pareil que Facebook, dès que l'on dépasse un certain seuil, les abonnés viennent tout seuls ! Mais depuis que l'on s'y est mis plus régulièrement et que les photos sont de meilleures qualités, cela marche mieux. Mais comme pour Facebook, il n'y a pas d'interaction ou très peu. On a des médiathèques qui nous défient pour certains challenges aussi. En tout cas, on reçoit plus de likes que de commentaires.
1. Oui d'accord. Mais vous constatez quand même que les personnes s'abonnent ?
  2. Oui. Pendant le confinement on n'avait pas pu publier de choses parce qu'il n'y avait plus d'activité à la médiathèque, donc pendant deux mois le compte était un peu à l'abandon mais quand je suis revenue au bureau il y avait 300 abonnés en plus.
1. Ah oui, tout de même !
  2. Oui, il y a des choses qui ne s'expliquent pas trop !

1. Tout à fait. Pour ces autres réseaux sociaux, est-ce que vous fonctionnez de la même manière que Facebook c'est-à-dire avec un calendrier des types de publications ou est-ce que c'est plus spontané ?

2. Non, c'est vraiment spontané.

1. Et pareil, vous n'avez pas de charte établie ?

2. Non parce qu'à l'époque j'étais stagiaire, j'avais fait une charte pour Facebook et une charte pour Twitter parce que c'était les deux réseaux sociaux de l'époque mais aujourd'hui pour Instagram non, je n'ai pas de charte, parce que je suis la seule à prendre des photos et ce n'est pas nécessaire de faire une charte pour moi seule.

1. Oui, ce n'est pas très utile !

2. Quand je passerai le relais oui, mais pas pour l'instant.



# LES ENTRETIENS SEMI – DIRECTIFS SUR L’ACTION CULTURELLE

## 7 – Grille d’entretien

Thème	Questions	Relances/précisions
<b>Présentation</b>		
<b>Identité de la personne interrogée</b>	Pouvez-vous m’expliquer quelles sont vos missions à la bibliothèque/médiathèque ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Quel est votre rôle à la médiathèque ?</li> <li>– De quel secteur êtes-vous en charge ?</li> </ul>
	Depuis combien de temps travaillez-vous à la bibliothèque ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Avez-vous beaucoup d’expérience dans cette structure ?</li> </ul>
<b>La bibliothèque</b>	Combien y’a-t-il d’agents salariés et/ou de bénévoles ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Combien de personnes travaillent à la bib ?</li> </ul>
	Quelle est la tutelle de la bibliothèque ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>– De qui dépendez-vous ?</li> </ul>
	Combien y’a-t-il de bibliothèques dans le réseau ? (si la bib est intégrée à un réseau)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– De combien de bibliothèques se compose le réseau ?</li> </ul>
<b>Les actions culturelles / animations</b>		
<b>Contenu des animations</b>	Pouvez-vous me préciser quel(s) type(s) d’action(s) culturelle(s) réalise la bibliothèque ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Quelles actions culturelles sont menées à la bibliothèque ?</li> <li>– Y’a-t-il, par exemple, des expositions ? Des conférences ? Des ateliers numériques ? Des ateliers de découverte ? des Lectures ? Des spectacles ? Des concerts ? Des rencontres d’auteur ? Des projections de films ? Des heures du conte ? ...</li> </ul>
	Comment décidez-vous du contenu des animations ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Chaque responsable de secteur participe-t-il à la création d’une animation ? Si oui, selon quelle périodicité ?</li> <li>– Y’a-t-il d’autres agents que les responsables de secteur qui participent à la création des animations ?</li> </ul>

<b>Budget</b>	Existe-t-il des animations dont le contenu est réalisé avec des partenaires ?	– Travaillez-vous avec des partenaires pour créer les animations ?
	Comment prenez-vous en compte les besoins et demandes du public dans la création des animations ?	– Etes-vous dans une démarche de co-construction des animations avec le public ?
	Dans quelle mesure le réseau influence la mise en place des animations ?	– Existe-t-il des animations réseau ?
	Comment définissez-vous le budget alloué pour les animations ?	– Quel budget est décidé à l'année pour les animations ? Par animations ?
<b>Gestion du temps</b>	A quelle fréquence faites-vous des animations ?	– Combien d'animations faites-vous par semaine ? Par mois ? Sur l'année ?
	Comment organisez-vous vos animations à l'année ?	– Avez-vous une programmation des animations ? – Y'a-t-il un thème définis à l'année ?
	Existe-t-il une formalisation des actions culturelles ?	– Existe-t-il une charte d'action culturelle ? – Existe-t-il une formalisation de l'action culturelle dans le projet de service de la bibliothèque ?
	Passez-vous beaucoup de temps à organiser et faire les animations par rapport à vos autres missions ?	– Combien de temps consacrez-vous à l'organisation des animations ?
	<b>Le public des animations</b>	Quel(s) public(s) est/sont visé(s) par les animations ?
Constatez-vous que le ou les publics participe(nt) beaucoup aux animations ?		– Y'a-t-il une forte fréquentation des animations ? – La fréquentation varie-t-elle selon l'âge ? Selon le type d'animation proposé ?
<b>Communication des animations /</b>		Comment communiquez-vous sur les animations organisées à la bib ?

<b>de la programmation culturelle</b>	Comment utilisez-vous les réseaux sociaux pour cette communication ?	– Quels réseaux sociaux utilisez-vous pour communiquer que vos animations ?
	Pouvez-vous me dire si ce travail de communication vous prend du temps ?	– Existe-t-il un agent dédié dans la bibliothèque pour cette communication ? Ou chacun participe-t-il ?

## 8 – Entretien MTRC - Valérie Valenza

1. Alors, je vais poser des questions sur l'action culturelle. Est-ce que tu pourrais déjà me préciser des petites informations sur la bibliothèque, combien de personnes travaillent déjà à la bibliothèque ?
2. 15.
1. Tous salariés ?
2. Oui, on n'a pas de bénévoles, tout le monde est salarié, après dans les 15 il y a deux personnes qui font le ménage, donc...plutôt 13, et en termes d'action culturelle c'est les 10 acquéreurs qui font l'action culturelle.
1. D'accord. Donc ça veut dire que chaque personne va se charger de réaliser les animations ?
2. C'est ça. Chacun a la liberté de faire ce qu'il a envie de faire, ce qu'il est en capacité de gérer par rapport à son secteur d'acquisition.
1. Et comment est-ce que vous possédez dans l'équipe pour décider de ces animations ? Vous avez une mise en commun, des réunions ?
2. Alors, typiquement cette année on a fait une réunion "boule de neige" où on a décidé de l'action culturelle pour l'année à venir. Chacun avait réfléchi en amont à la thématique qu'il souhaitait aborder sur l'année et ça a été mis en commun par le principe de la réunion "boule de neige", il y a eu des votes, une sélection et on est arrivé à une thématique approuvée par tout le monde.
1. D'accord, donc ça veut dire que vous vous placez dans une démarche de co-construction ou pas encore ?
2. Alors avec le public non. Après pour nous, chaque acquéreur a voix au chapitre mais pour l'instant on n'est pas trop engagé dans des démarches de co-construction avec les usagers. On y réfléchit, moi je l'ai suggéré aux collègues de la musique pour certains projets mais pour l'instant c'est simplement en cours de réflexion.

1. D'accord. Et en interne ? Comment est-ce que vous procédez pour cette co-construction ? Tu m'as parlé de la réunion "boule de neige", et après dans l'année, est-ce que vous avez d'autres types de réunions ?
  2. Pour cette année, c'est un peu particulier parce qu'on ne sait pas ce qui va se passer au niveau de la crise sanitaire bien sûr. Pour la saison 2019-2020, sur deux trimestres il y avait eu deux groupes de travail. Par exemple il y avait eu un trimestre sur l'Afrique, il y avait quelques collègues, 4-5 qui s'étaient réunis pour construire le projet de manière à ce que ce soit quelque chose de global, que chacun ne fasse pas son animation dans son coin.
1. Oui donc il y a quand même une mise en commun.
  2. Voilà. Là je pense que pour nous le premier trimestre de cette année ce n'était pas le cas puisqu'on était surtout sur la reconduction de certaines actions mais pour le deuxième et le troisième trimestre je pense qu'on va partir sur la même chose. Typiquement toute la question du numérique, des jeux vidéo, la collègue qui est en charge du secteur ne va pas travailler toute seule donc il y aura un groupe de travail.
1. Donc ça marche bien comme ça avec les groupes de travail ?
  2. Oui, oui.
1. Et au niveau de votre organisation par rapport aux autres missions de la bibliothèque, est-ce que tu dirais que l'organisation des tâches est plutôt équilibrée ou est-ce que vous rencontrez des difficultés à ce niveau-là ?
  2. On est censé avoir un tiers de notre temps consacré à l'action culturelle. Mais aujourd'hui avec la charge de travail exponentielle de la navette, je pense que les lignes bougent un peu. On va attendre. On va voir ce qui va se passer avec la navette cette année encore, bien sûr avec la crise sanitaire. En fait, on est au tout début de la construction de nos animations, les choses ont beaucoup changé dans la médiathèque, dans les équipes il y a eu beaucoup d'arrivées, de nouveaux agents et, de fait, il n'y a pas une stratégie aboutie et rôdée depuis de nombreuses années. On est encore en train de tâtonner pour certaines choses. Je pense que l'action culturelle prend beaucoup de place. C'est sûrement perfectible encore.
1. Ok. En fait c'est la mise en réseau qui entraîne des changements ?
  2. Ça interfère oui. Et puis surtout, il y a des nouvelles missions aussi : il y a la mission de référent qui prend beaucoup de temps, toutes les acquisitions qu'on fait pour le réseau ça prend beaucoup de temps pour les acquéreurs et, de fait, puisqu'on ne peut pas réduire la part du service public, ça se joue entre le temps de travail sur les collections et le temps de travail sur l'action culturelle. Mais tout le monde a envie de faire de l'action culturelle.
1. Oui, au moins ça prouve que tout le monde est prêt à s'impliquer.
  2. Oui, tout le monde est très investi.

1. Ça c'est déjà un point positif, au moins. Et alors est-ce que vous n'avez pas des documents pour vous aider ? Je pense notamment aux fiches action, qui pourraient permettre de faciliter un peu certains processus de décisions pour les animations, essayer de faire gagner un peu de temps peut-être ?
  2. Alors on a eu des fiches d'action, on a eu plusieurs sortes de documents, dont des fiches action. J'ai tout ramassé sur un seul et même document qui sert à la fois pour la com', à la fois pour les bilans des actions...non je pense que là où c'est vraiment perfectible c'est sur la cohésion des actions, la cohésion de l'équipe.
1. C'est plus une question d'essayer d'harmoniser les pratiques ?
  2. D'harmoniser les envies et les façons de voir les choses, oui. Je pense qu'il y a beaucoup de collègues ici qui ont une approche propre, sans porter de jugements, on a tous une approche personnelle, et il faut juste que j'arrive à rendre tout ça cohérent. Ça l'est déjà mais il manque un petit quelque chose encore.
1. Et est-ce que vous travaillez avec des partenaires aussi pour élaborer le programme ?
  2. Pour élaborer le programme ça dépend des actions. En fait, ce n'est pas vraiment "élaborer le programme". On a l'habitude de beaucoup travailler avec les partenaires de Crolles : la MJC de Crolles, la ville de Crolles...le service jeunesse, l'espace Paul Jargot. Mais ça se fait à des degrés différents. L'espace Paul Jargot, ça va être plutôt descendant, c'est-à-dire qu'ils ont fait leur programmation et ils vont nous proposer des choses. On ne coconstruit pas. La MJC, elle, va par exemple nous interpellé sur une envie qu'elle a de travailler sur un sujet, comme cinéchange, et là on va coconstruire. La personne qui est en charge de cinéchange va rencontrer la personne de la MJC qui est en charge de ça et elles vont choisir des films, choisir les intervenants, elles le font à deux.
1. Ce n'est pas que descendant ?
  2. Non, pas du tout. C'est surtout avec l'espace Paul Jargot que c'est descendant. Avec les autres c'est différent. Avec le proje, on a pu travailler sur du rétro gaming, sur des soirées d'été...là c'est tout en co-construction. On essaie de travailler avec beaucoup de partenaires différents, selon les sujets. Par exemple, on en est aux prémices au niveau du public éloigné de la lecture, c'est-à-dire toutes les personnes en situation d'illettrisme. On commence à travailler avec la Croix Rouge de Crolles qui donne des cours et on essaie de voir comment on peut construire des choses. Dans ce cas, on est plus en termes de médiation pure et simple.
1. Oui, c'est encore un peu différent.
  2. Voilà.
1. Mais il y a aussi des animations prévues avec la Croix Rouge ?
  2. En tout cas, on va devoir travailler avec eux pour le Facile à lire.
1. Oui donc il y aura forcément des choses qui vont être faites dans ce sens-là.

2. Voilà. Mais on en est au tout début.
  1. D'accord. Et finalement j'imagine que les animations réalisées sont assez variées et que ça vous permet aussi de faire une programmation un peu originale ? Quels types d'animation est-ce que vous réalisez dans l'année ?
  2. Originales je ne sais pas mais on essaie d'aller sur tous les publics. Il y a bien sûr les scolaires. On essaie de faire des propositions pour les personnes âgées, donc pareil, en partenariat avec la ville de Crolles. On a eu des ateliers, de la danse, style thé dansant, ce genre de choses... On travaille avec le public familial et on a des propositions pour le public adulte avec des conférences, un peu poussées. On a à Crolles un public averti sur certains domaines scientifiques, donc on peut faire des propositions un peu difficiles pour le grand public. On essaie aussi d'être sur quelque chose de varié pour les enfants : on a des actions pour les petites vacances, les "petites récré", les "grandes récré" et on a des actions pour les bébés avec les "BébéM" une fois par mois.
    1. Et est-ce qu'il y a un retour positif des publics sur ces animations ?
    2. Je te renvoie à ton questionnaire !
      1. Oui mais là il ne s'agit pas de moi...!
      2. Oui je pense que les gens sont contents de ce qu'on fait, généralement on a des retours positifs en direct.
        1. Oui donc ils vous le disent quand même...
        2. Oui. On a eu des fois sur un ou deux films, des films documentaires où les sujets étaient pointus ou peut-être un peu difficiles pour certaines personnes.
          1. Ça dépend des animations ?
          2. Voilà. Mais dans la grande majorité des cas les gens sont contents.
            1. Et tu dirais qu'il y a une bonne fréquentation ? Comment est-ce que vous mesurez la satisfaction des animations, c'est par rapport à la fréquentation ou juste par rapport à ce que les gens vont dire ?
            2. On n'est pas sur du quantitatif. Si on a 15 personnes sur un film documentaire, on va être très contents si les gens se sont vraiment intéressés au sujet, s'il y a eu des échanges entre eux à la fin. Mais oui, on peut faire du chiffre, on sait qu'on peut remplir la salle sur les animations avec les enfants, tout ce qui touche les enfants on sait que ça marche bien.
1. Et est-ce que ces animations vont aussi marcher à l'échelle du réseau ? Est-ce qu'il y a d'autres personnes du réseau du réseau qui vont venir assister aux animations à Crolles ?

2. On a pu voir certaines collègues bibliothécaires mais généralement non. Puisque quand on est ouvert elles travaillent aussi. Par contre on sait que le public vient de partout.
1. Et vous organisez aussi des animations à l'échelle du réseau ? En partenariat avec les autres bibliothèques en quelque sorte ?
  2. C'est ça. Ce sont des actions transversales, au niveau des manifestations nationales comme le mois du film documentaire. Par exemple, il va y avoir bientôt des "Veillées extraordinaires". C'est un projet qui est proposé par une compagnie soutenue par le Grésivaudan et ils vont faire des veillées dans plusieurs bibliothèques.
1. Ok, oui, c'est intéressant. Je change un peu de sujet : au niveau du budget comment est-ce que vous décidez de ce budget ?
  2. J'ai pris les choses dans la continuité quand je suis arrivée et donc le budget est de 10 000 euros pour l'action culturelle, tout confondu, pour les intervenants, les expositions, payer des films, des projections...
1. C'est toi ensuite qui choisis de répartir le budget sur les animations ?
  2. Ça fait partie des choses à affiner, puisque ça ne fait que deux ans que je suis en poste en tant que responsable. Aujourd'hui le budget de 10 000 euros permet de servir tout le monde, on va dire ça comme ça. Mais on sait qu'à un certain moment il va falloir qu'on affine les choses pour privilégier un sujet qui est plus porteur, plus longtemps, à un moment phare... Cela peut arriver.
1. Parce que tu essaies de répartir le budget équitablement entre les animations ou tu sais qu'il y a des animations qui vont te demander beaucoup plus de budget ?
  2. En fait, cela se fait plus ou moins naturellement puisqu'on propose beaucoup d'animations qui sont faites par les bibliothécaires et qui ne coûtent rien en plus. Ensuite, il y a des animations qui ne coûtent rien non plus parce que ce sont des expositions prêtées gratuitement par la MDI par exemple. Et il y a les animations en jeunesse où on est dans le cadre de la charte des auteurs. On sait que le budget est défini à l'avance : pour toutes les animations jeunesse avec un intervenant, ce sera le même budget. Et après on a des actions un peu plus spécifiques où l'on se pose un peu plus de questions. Mais la roue tourne entre tout le monde de toute façon.
1. Oui, c'est variable... Et je reviens sur la formalisation : j'ai trouvé un document qui est le volet action culturelle du projet de service datant de 2017, est-ce que vous ne voulez pas le reprendre ce document ?
  2. Nous avons déjà fait pendant le confinement l'année dernière tout le volet numérique. Les deux médiateurs numériques l'ont élaboré pour les deux MTR. Puis il y a eu le covid et ensuite on a décidé d'attendre la feuille de route politique avant de faire le projet de service. De mon côté j'ai pas mal de choses en tête mais ce n'est pas encore posé par écrit parce qu'on ne sait jamais, si l' élu veut partir sur autre chose... De toute façon sur l'action culturelle on sait un peu ce qu'il en est, sur la politique documentaire aussi si ce n'est qu'il fallait qu'on s'entende aussi

avec Pontcharra. C'est encore en construction en fait. On a pris du retard avec le covid mais le projet est lancé et on attend la feuille de route de la nouvelle directrice, puisqu'on a une nouvelle directrice et un nouveau directeur général adjoint.

1. Mais votre objectif c'est au moins d'unifier les pratiques entre les deux MTR ou ce n'est pas la priorité ?
2. On va être obligé d'unifier certaines choses...l'idéal serait d'arriver à un même plan de classement par exemple.
1. Je parlais plutôt de l'action culturelle.
2. Sur l'action culturelle c'est la même chose, on cherche à unifier les pratiques et à travailler dans une vision réseau. On n'a pas du tout les mêmes publics, on ne peut pas faire les mêmes choses, mais on peut s'entendre sur une même vision du réseau et des objectifs communs en termes de programmation culturelle. On travaille sur le projet du facile à lire, par exemple, et Giboulivres où les deux MTR sont impliquées. Ce genre de projets en communs existent.
1. D'accord, et au niveau de la communication pour les animations ? Chacun a sa propre communication ou vous arrivez aussi à vous entendre sur certains points ?
2. On a toutes les deux un programme trimestriel qui est imprimé mais on est en totale autonomie. On travaille aujourd'hui avec le service com' qui nous fait le programme.
1. Et au niveau des réseaux sociaux également, est-ce que vous les utilisez ?
2. Chacune des MTR a un Facebook. A crolles, on a essayé de mettre en place une sorte de procédure pour que le Facebook soit alimenté par tous les acquéreurs, pour diversifier les choses et faire en sorte que ça ne repose pas sur une seule personne. On s'est mis d'accord sur une sorte de méthodologie ou une sorte de charte pour faire respecter les différents éléments en termes de type de sujet ou d'écriture.
1. Il n'y a donc pas de personne dédiée à ça, chacun participe ?
2. Non, il y a une personne et son doublon qui sont en charge de la communication sur les événements culturels, mais pour ce qui est des coups de cœurs ou des autres éléments, toute l'équipe de bibliothécaire participe. Et pour ce qui est des autres réseaux sociaux, pour l'instant on ne se positionne pas sur Instagram parce que ça demande du temps et nous ne sommes pas prêts. Et il y a une réorganisation du service communication qui est en cours qui risque de nous amener aussi des éléments nouveaux.
1. Si je résume un peu, le problème qui se pose pour vous au niveau de l'action culturelle est celui d'une meilleure gestion du temps finalement ?
2. Une meilleure gestion du temps et peut-être une vision plus soudée, plus cohérente de l'ensemble à affiner avec les nouvelles personnes qui sont arrivées dernièrement.
1. D'accord. Et bien j'arrive au bout de mes questions, merci.



## 9 – Entretien Anemasse - Bibliothèque Pierre Goy

1. Je vais commencer mes questions en vous demandant de décrire vos missions au sein de la médiathèque... ?

2. C'est une bibliothèque. Nous avons uniquement des livres sur la bibliothèque d'Annemasse, des livres et des livres audios, donc cela change des missions d'une médiathèque où il peut y avoir d'autres supports qui peuvent être exploités, comme les jeux vidéo etc....Il y a quatre référents à la bibliothèque et actuellement ma mission c'est d'être responsable de l'action culturelle sur la bibliothèque Pierre Goy d'Annemasse. Je suis chargée de coordonner l'intégralité du catalogue d'action culturelle que mes collègues mettent en place et puis d'essayer d'atteindre tous les publics et de correspondre évidemment aux demandes de nos usagers. Et on travaille en lien étroit aussi avec nos usagers.

1. Quand vous dites que vous travaillez en lien étroit avec vos usagers, est-ce que vous faites des démarches de co-construction par exemple ?

2. Tout à fait. Déjà depuis quelques années, et là on va prendre encore plus d'ampleur. On est amenés à faire de la co-construction directement avec les usagers soit sous forme d'une demande de leur part d'une animation qu'ils aimeraient bien avoir directement sur le site, soit d'une création de réunion sur un sujet donné et auquel les usagers sont chargés de réfléchir et de faire les propositions.

1. D'accord. Et comment est-ce que vous recueillez les demandes des usagers ?

2. Nous avons un cahier de doléances tout simplement, puisqu'on est une équipe diversifiée est assez nombreuse, les usagers n'ont pas toujours les mêmes personnes en face d'eux donc nous avons un cahier de doléances à cet effet. Et puis j'ai aussi une adresse mail spécialisée sur l'action culturelle et je reçois régulièrement des demandes dessus.

1. Donc cela marche bien ?

2. Oui. Je ne reçois pas tous les jours des demandes mais j'en reçois régulièrement.

1. Et dans l'année est-ce que vous réalisez souvent des animations co-construites avec les usagers ?

2. Oui, tout à fait. Il y a une animation qui s'appelle le "jeudi évason" par exemple, anciennement "jeudi des retraités" mais où la programmation est co-construite. C'est à la demande des usagers. La dernière fois qu'on a voulu faire une co-construction malheureusement c'était durant le confinement donc on avait l'impossibilité de rencontrer directement les usagers. Par contre on a procédé, pour essayer en tout cas, sous forme de questionnaire autour de cette animation. On a recueilli un certain nombre de données, cela a très bien marché. Par l'intermédiaire de ce questionnaire on a pris toutes les idées de nos usagers et on a travaillé notre catalogue sur les mois à venir. On a une autre animation aussi qui s'appelle "Lettre frontière", c'est une animation locale et un prix littéraire. Dans d'autres bibliothèques cela fonctionnait extrêmement bien mais chez nous on ne sait pas pourquoi cela ne marche pas aussi bien. On ne savait pas pourquoi et on s'est dit que c'était peut-être notre rôle de prescripteur qui était trop mis en avant quand on conseille cette sélection de prix littéraire. Peut-être que ce n'est pas assez efficace donc on a décidé de remettre ce prix littéraire dans les mains de trois personnes qui sont super investies

dans la vie de la bibliothèque, trois bénévoles, et qui sont en charges d'animer plusieurs sessions où ils allaient au-devant des usagers qui venaient à la bibliothèque pour leur parler du prix, essayer de les inciter à s'inscrire dans cette démarche de lire toute une sélection, etc....Cela a très bien marché. Malheureusement là aussi on a eu le covid et on a mis de côté ce projet puisque l'objectif c'est aussi de prendre soin de la santé et de la sécurité de nos usagers.

1. Oui bien sûr, je comprends tout à fait...Je suis allée un peu vite dans mes questions, si vous voulez bien je vais juste reprendre en vous demandant plus de précisions sur la bibliothèque en elle-même. Puisque justement vous avez parlé des bénévoles, je voulais savoir combien de personnes travaillent à la bibliothèque, salariés et bénévoles ?

2. Actuellement nous sommes 14 salariés à travailler dans la structure et puis on a environ 6 bénévoles très actifs. On a une personne par exemple sur un atelier numérique qui vient très régulièrement le mercredi et qui aide les autres usagers à mieux connaître leur matériel informatique que ce soit tablette, ordinateur portable...s'il y a des problèmes techniques aussi. Et puis après c'est au cas par cas. Par exemple samedi prochain le 29 juin nous avons une journée festive et là aussi nous aurons de très nombreux bénévoles qui viendront nous aider.

1. Ah oui, vous pouvez vraiment compter sur ces bénévoles ?

2. Oui. Et puis nous sommes aussi dans une démarche de partenariat donc nous travaillons avec de nombreux partenaires extérieurs qui nous permettent de toucher un public diversifié.

1. C'est-à-dire ? Vous avez quel genre de partenariat ?

2. Nous avons de nombreux partenaires extérieurs, que ce soit MJC, associations, la structure qui s'appelle Château rouge qui fait des salles de spectacles...Nous travaillons en lien étroit avec eux aussi pour construire des partenariats qui répercutent aussi bien chez eux que chez nous une même thématique.

1. D'accord. Donc vous construisez avec eux des animations communes c'est bien ça ?

2. Oui. La dernière en date par exemple - je préfère vous donner des exemples à chaque fois comme cela c'est peut-être plus concret pour vous - nous avons eu rendez-vous avec la structure de théâtre dont je vous parle Château Rouge, de spectacle et d'événementiel. Eux nous proposent de rencontrer une artiste, qui est comédienne, metteur en scène et puis qui écrit aussi. Le projet est super intéressant mais pour que cela aille vraiment dans le sens de ce que nous avons déjà co-construit avec nos usagers il y a eu une forte demande de faire des ateliers d'écriture. Ce que j'ai donc proposé à Château Rouge et qui a été accepté c'est que nous fassions un atelier d'écriture sur plusieurs sessions en janvier 2022. C'est la comédienne que Château Rouge a choisi qui est tout à fait à même de faire ces ateliers d'écriture, ça tombait extrêmement bien puisqu'elle a une spécialisation là-dedans et c'est comme cela qu'on peut en effet tricoter et du lien et un sens à nos animations.

1. Si je comprends bien c'est aussi les compétences de chacun qui permet aussi d'envisager certaines animations ?

2. Tout à fait.

1. Et pour décider de ces animations, donc pas seulement avec vos partenaires mais à l'intérieur même de la bibliothèque, comment est-ce que vous procédez, est-ce que vous avez des réunions régulières ?

2. Nous avons des comités assez régulièrement, plusieurs par année, pour co-construire en équipe tout ce qui va se passer dans les 6 mois à venir. Il y a deux grosses réunions sur l'année, une au mois de décembre et une au mois de juillet et cela nous permet de prévoir les 6 mois à venir. Ce qu'on aimerait bien faire maintenant qu'on est un peu rodés c'est prévoir directement sur une année, puisque cela marche bien. Et maintenant qu'on sent qu'on a ce savoir-faire, on essaiera de se lancer prochainement sur une programmation à l'année. Cela pose des difficultés aussi puisque la question se pose de savoir comment s'accommoder des opportunités de dernière minute. Si un grand metteur en scène, un grand réalisateur, peu importe, venait frapper à notre porte, qu'est-ce qu'on pourrait lui offrir en sachant que ce serait en dehors de la programmation qu'on aurait vu avec lui ? On est aussi en charge de réfléchir à cela sur de plus petites réunions qu'on greffe au besoin dans nos calendriers dans l'année. Et c'est toujours de la co-construction puisqu'il faut l'accord de l'intégralité du groupe et les suggestions de tout le monde pour que cela marche. Par exemple, on a un système de journées festives. Ces journées festives à la base ont été créées pour valoriser un fonds en particulier avec une thématique précise. Par exemple, on a eu de la science-fiction, on a eu la littérature amoureuse, on a eu plusieurs grandes thématiques. Et sur ces thématiques-là, c'est l'intégralité de l'équipe de la bibliothèque qui se réunit en réunion de travail mais une vraie réunion de travail au sens strict du terme et chacun dit "moi je peux faire un quizz sur cette thématique", "moi je connais quelqu'un qui peut faire une conférence sur ce sujet", etc....Et c'est comme cela que naissent vraiment des journées festives qui sont très riches et diversifiées, c'est grâce à cette co-construction-là.

1. Oui c'est intéressant, c'est vrai que c'est un système qu'on ne trouve pas forcément partout. Et alors, quels types d'actions est-ce que vous menez dans l'année grâce à ce système, est-ce que c'est assez varié ?

2. Par exemple là en période de covid - c'est triste que vous tombiez à cette période en tout cas, on est un peu tributaire de l'actualité malheureusement - on a animé les réseaux sociaux par exemple, on a fait beaucoup de contes en ligne grâce à ce système chacun a donné sa voix, son image etc....pour réaliser de petits films. Et puis là à l'avenir on va avoir une journée sur l'intelligence artificielle sur une journée festive. Par exemple sur cette journée des robots géants qui vont être en interaction avec notre public, on va avoir un coin programmation pour les enfants. Cela veut dire que les enfants vont pouvoir créer de mini programmes qui feront faire des actions données à de petits robots. C'est une initiation et puis cela permet aux enfants de comprendre comment en inscrivant une ligne de texte sur l'informatique on arrive à faire une action à quelque chose qui n'est pas humain. On va avoir des spectacles, un conférencier aussi apparemment qui est chercheur au CNRS et qui a travaillé énormément sur l'intelligence artificiel. Pour tous ces petits éléments greffés les uns aux autres, c'est l'intégralité de l'équipe qui a fait une suggestion, qui connaissait quelqu'un, qui connaissait une association, qui a recherché sur internet...On est tous au même niveau, il n'y a pas de lien de supériorité, de hiérarchie ni quoi que ce soit. On est 14, c'est une belle équipe et on est aussi représentatif de la population : on a des goûts variés, diversifiés...Et puis, si un lecteur nous dit "oh j'ai vu quelque chose d'exceptionnel à aller regarder" et bien il faut être assez curieux pour s'intéresser à ce que ce lecteur aussi a vu. Ça peut nous servir sur ces journées-là par exemple. Il faut être à l'écoute et ouvert.

1. Exactement ! Oui donc cela vous permet de faire des animations variées à la fin.

2. Oui, voilà.

1. Et depuis quand est-ce que vous avez ce système de co-construction des animations ?
  2. Je ne saurais pas vous dire la date exacte mais en tout cas les journées festives existent depuis une dizaine d'années. Et puis chaque année on avait un grand festival du livre avant et on coconstruisait déjà un peu sur ce festival du Livre. On avait une thématique pour le festival et on savait qu'il fallait que l'on travaille tous pour remplir ce contenu. On le faisait à l'époque c'était il y a même 20 ans, à l'époque où il n'y avait pas encore le nom "co-construction" qui était né.
1. Et est-ce que cela ne pose pas de problème vis-à-vis de votre tutelle ?
  2. Ah non, au contraire ! Nous avons de la chance d'être dans une ville qui encourage ce système puisqu'ils ont aussi créé un tiers-lieu. A l'origine on avait la volonté à la bibliothèque d'ouvrir un tiers-lieu. D'un point de vue politique et culturel c'était important pour la ville. On a commencé comme habituellement pour les journées festives à dire "qu'est-ce qu'il y aura dans ce tiers lieu ?" et puis on a monté ce projet comme cela. Et maintenant c'est un lieu qui vit tout seul.
1. Comment est-ce que vous vous organisez vis-à-vis de ce tiers lieu avec la bibliothèque ? Vous avez des animations en commun ou ce genre de choses ?
  2. Pas encore. Là on essayait de faire en sorte que ce tiers lieu vive de lui-même donc on avait même rompu les liens même si on a des anciens collègues qui sont partis là-bas et qui s'en occupent. Pour l'instant il faut que ce lieu trouve sa personnalité, sa façon de travailler...En plus ils ont engagé une association, "les Mandragores" pour s'occuper de la partie jeu. Pour l'instant on n'a rien en commun mais par contre sur certains événements on va se rejoindre. Par exemple le 19 juin on a invité nos collègues de La Bulle à venir participer à nos festivités, qui se trouveront dans un parc de la ville qui s'appelle "A vos cultures". Ils ont un pavillon entièrement à eux où ils feront des jeux toute la journée. Et puis le 3 juillet il y a une fête de quartier, la fête de quartier du Perrier, là où est implantée La Bulle, et nous serons également là-bas sur ce temps-là.
1. D'accord, vous avez quand même des échanges même s'il n'y a pas encore de politique commune.
  2. On n'a pas encore de programmation en commun mais on l'aura prochainement. Par exemple pour le mois du documentaire on a deux films à La Bulle et deux films ici. Mais on a fait en sorte que pour nos usagers ce ne soit pas les mêmes soirs etc....pour que s'il y ait un usager qui veuille monter à La Bulle il puisse y aller.
1. Oui, il y a quand même une entente entre vous.
  2. Oui, bien sûr.
1. Je ne vous ai pas demandé non plus mais vous êtes intégré à un réseau il me semble ?
  2. Oui, tout à fait, le réseau intermédiaire des bibliothèques.
1. Combien est-ce qu'il y a de bibliothèques dans ce réseau ?
  2. De mémoire, c'est 12 communes dans le réseau.
1. Et est-ce qu'il vous arrive alors de faire également des animations en commun sur le réseau ?

2. Tout à fait. Le réseau est assez récent, cela ne fait pas très longtemps qu'il existe non plus mais on essaie de dégager une thématique sur laquelle on va travailler chaque année. Cette année par exemple c'était la bande dessinée, qui a été reconduite parce que l'année dernière ce devait être la bande dessinée mais on a eu la Covid.

1. Oui, forcément ...

2. On a travaillé de notre côté et on a fait une journée festive intégralement sur la bande dessinée. Et puis au niveau de l'agglomération on avait fait plusieurs réunions pour essayer de se coordonner sur une même animation. Il s'agissait d'un quiz pour récompenser le plus grand lecteur ou celui qui savait le mieux parler du monde des BD. Chaque bibliothèque devait organiser un quiz dans ses locaux. On l'avait fait à la bibliothèque d'Annemasse avec un intervenant de La Bulle du quartier du Perrier et puis une intervenante, une bibliothécaire de Ville-la-Grand, qui est la commune voisine. A trois on a fait ce quiz qui devait être présenté en même temps sur toutes les bibliothèques. Sauf qu'on a eu un deuxième confinement...Donc il est prévu semble-t-il à la fin de l'année, on ne perd pas espoir ! On va réussir à le faire... Mais normalement c'est un événement qui va un peu fédérer tout le monde.

1. Et je ne sais plus si vous me l'avez dit mais c'est la première fois que vous faites ce quiz ?

2. Oui, c'était la première fois. On avait essayé de se coordonner sur des actions de contes mais c'est vrai que sur cette ampleur et sur ce territoire c'était la première fois.

1. Parce que de quand date le réseau exactement ? Ou à peu près ?

2. J'ai un doute...Je me demande si ça ne fait pas quatre ans.

1. Ah d'accord, oui c'est juste pour avoir une petite idée. Et vous -même, est-ce que ça fait longtemps que vous travaillez à la bibliothèque d'Annemasse ?

2. Tout à fait, ça fait 19 ans.

1. D'accord, oui, donc vous avez déjà une certaine expérience, vous avez vu le changement je suppose.

2. Oui, tout à fait.

1. Et au niveau du budget pour les animations, comment est-ce que vous le décidez ? Est-ce que c'est pour une période de 6 mois actuellement ou est-ce qu'après vous envisagez de l'organiser sur une plus large échelle ?

2. Alors on a une enveloppe globale sur la ville d'Annemasse qui est décidée chaque année, aux alentours du mois de mars, comme dans toutes les mairies à peu près. Et cette enveloppe globale nous sert à faire toutes les animations pour l'année. Après il y a des variantes selon l'année. S'il y a un déficit ou si au contraire il y a un petit peu plus de sous cette enveloppe peut varier.

1. Et est-ce que vous avez des animations qui vont vous demander plus de budget ? Est-ce que vous prévoyez ça quand vous organisez des animations ?

2. Oui, tout à fait. Par exemple, selon les thématiques des journées festives on sait que cela va nous coûter un peu plus cher. Pour faire venir un robot géant on se doute que ce n'est pas le même prix que pour faire venir une conteuse locale.

1. Je vous ai déjà parlé de la fréquence des animations, donc vous m'avez dit que vous organisiez vos animations pour l'instant sur une période de six mois. Concrètement cela veut dire que chaque mois vous avez au moins une animation à la bibliothèque ?

2. Ah c'est même chaque semaine. On essaie de toucher tous les âges de la vie. Cela commence par les bébés lecteurs, les crèches ou les biberonnades. Ce qu'on appelle nous des "biberonnades" ce sont des lectures à la bibliothèque pour les tout-petits, les 0-4 ans. On va avoir une animation qui s'appelle "créa junior" pour les plus grands, une animation numérique et contée. On va avoir les "jeudi évason" qui est plus à destination à l'origine des seniors mais qui est ouverte à tous parce qu'il y a des mamans au foyers, des papas au foyer...il y a beaucoup de monde qui peut se déplacer sur une animation un jeudi en réalité. On va avoir un "café curieux" par exemple qui est parmi nos actions régulières. Là aussi une fois par mois il est demandé à nos usagers de venir avec leur livre préféré et de le présenter au groupe et comme ainsi peut échanger avec les personnes. Donc il y a vraiment au moins une animation par semaine voire plus.

1. Ok. Et au-delà de ces animations régulières vous avez j'imagine des actions plus ponctuelles qui vont varier ?

2. Oui.

1. Est-ce que pour ces animations vous avez un thème qui va être défini à l'année ?

2. Pour les journées festives, qui sont quand même des animations ponctuelles puisque c'est une fois par trimestre, nous avons des thématiques à l'année. Après comme je vous le disais tout à l'heure tout dépend de thématiques, des partenariats etc....Mais si en France on décrète que cette année sera placée sous le thème du manga et bien on aura une coloration plus manga.

1. Oui donc c'est selon l'actualité surtout.

2. Oui, tout à fait.

1. Et est-ce que l'organisation de ces animations va demander beaucoup de temps par rapport aux activités quotidiennes de la bibliothèque ?

2. De notre côté nous avons la chance d'avoir un référent d'action culturelle. Cela permet d'avoir la quasi-totalité de ce temps entrepris sur ce sujet bien qu'il y ait aussi un espace collection à gérer qui est l'espace bande dessinée de la bibliothèque par exemple et puis le service public qui se raccroche aussi dessus. Ensuite, on a décidé que chaque agent serait référent d'une action en particulier, ce qui permet de suivre les dossiers et puis on a des appétences naturelles sur certains/es thématiques. Par exemple ma collègue X sera plus sur les tout-petits, les actions pour les 0-4 ans. Cela permet aussi d'avoir un lien avec le public et d'être identifié. Les personnes qui ont vu X aux biberonnades, qui la reconnaissent et veulent proposer un partenariat à la bibliothèque pour les tout-petits iront plus facilement la voir. Cela personnalise les échanges.

1. Et par exemple, est-ce que cette personne arrive à bien s'organiser en tant que référente vis-à-vis de ses autres missions ? Est-ce qu'il y a un temps qui est consacré pour l'action culturelle parmi ses autres missions ?

2. Oui, il y a un temps qui lui est imparti aussi. Ses autres missions sont d'égalles valeurs par rapport à ses animations. Cela veut dire que si elle a besoin de plus de temps pour une animation qu'elle créera, elle vient voir la responsable des actions culturelles et elle explique un peu ce qu'elle veut faire. On a un système qui est assez complet de fiches action à remplir, de fiches projet etc...qui nous permettent aussi de voir l'intérêt de l'animation et quelles personnes nous allons toucher dans la population. Après que ces fiches action soient remplies et une fois les contours du projet un peu écrits, le directeur de la bibliothèque et la responsable de l'action culturelle voient ensemble si le projet colle effectivement à la politique culturelle de la bibliothèque.

1. Depuis quand est-ce que vous avez mis en place ces fiches action ?

2. Dans leur forme actuelle c'est-à-dire les plus complètes possibles, cela fait cinq ans.

1. Est-ce que cela vous aide réellement ?

2. Oui tout à fait. On a fait une réunion d'ailleurs il n'y a pas longtemps sur ce sujet pour voir si elles nous servaient, parce qu'on fait des points réguliers aussi sur les outils qu'on utilise pour ne pas laisser de doute sur ce qu'on fait. Et ces fiches sont appréciées par tout le monde : elles aident aussi bien la direction pour faire des choix que les agents pour compléter un projet et se poser des questions auxquelles ils n'auraient pas forcément pensé. Des fois, cela peut être juste des petites choses matérielles auxquelles l'agent n'a pas pensé. Cela m'est arrivé il n'y a pas très longtemps et en remplissant cette fiche j'ai vu où était la question que je ne m'étais pas posée. C'est une aide, un secours, une béquille.

1. Est-ce que je peux vous demander même sommairement ce que vous mettez dans cette fiche si cela ne vous dérange pas ?

2. Je vous les titres de chapitres. Les fiches action servent plus pour communiquer le projet de façon globale, soit à un collègue qui n'est pas du tout au courant du sujet, soit aux journalistes qui souhaiteraient communiquer sur cette action. Donc il y a le titre, le jour de l'action. Ensuite il y a la fiche projet qui est très descriptive. Elle formalise les différentes étapes du projet pour ne rien oublier et en général lorsqu'on formalise cette fiche projet on se rend compte qu'il y a deux ou trois choses que l'on avait mis de côté. Cette fiche projet peut être amener directement à la direction pour validation du projet et pour voir les différentes orientations. C'est une fiche qui sert à l'équipe de la bibliothèque. Ensuite, il y a les fiches techniques. C'est un support papier que l'on peut avoir pour communiquer par exemple à des partenaires extérieurs avec quelque chose qui est entre la fiche d'action et la fiche projet. Il y a un vocabulaire adapté pour que la personne qui n'est pas forcément au courant du projet puisse comprendre et puis après il y a des choses suffisamment techniques et décrites pour que s'il y ait besoin de matériel, admettons à la MJC avec laquelle on a un partenariat, le matériel soit pris de leur côté. Et puis on a une fiche procédure. Les fiches procédures servent dans le cas où l'on referait l'animation. On sait que l'on n'aura pas à refaire l'intégralité du travail déjà fait précédemment, tout sera dans la fiche procédure. On pourra la remettre tel quel en service et puis cela nous permettra de tout avoir en un coup d'œil, sans refaire tout le travail parfois exhaustif qui peut avoir lieu.

1. Cela permet de garder une trace aussi de l'animation...et est-ce que vous avez également une charte d'action culturelle ?

2. On est en train d'y travailler à l'heure actuelle puisqu'on n'en avait pas jusqu'à présent. On est en train de travailler sur un projet d'établissement et cette charte d'action culturelle en fera partie.

1. D'accord. Et, je change un peu de sujet, est-ce que vous constatez que les animations correspondent aux besoins des public et est-ce que vous constatez qu'il y a une fréquentation qui est plutôt bonne ?

2. Ah la fréquentation est super bonne pour nous ! Même des fois on est un peu dépassés par les événements...Il y a toujours de temps en temps une animation qui marche moins bien...mais ce n'est pas pour ça qu'il faut l'enlever tout de suite de notre catalogue, il se peut que ça soit un jour où il faisait beau à l'extérieur, les familles ont préféré aller au bord du lac, puisqu'il y a le lac Léman pas loin de chez nous. Ça peut être juste un souci de jour et d'heure. A ce moment-là on attend quelques séances avant de dire que quelque chose ne marche pas. A ce moment-là on s'interroge, on essaie de voir les lecteurs qui ont participé déjà, pourquoi ils viennent plus, pourquoi ça les intéresse plus...et avec leurs retours on arrive quand même à faire le point là-dessus.

1. Et au niveau de la communication sur les animations, comment est-ce que vous gérez cette communication ? Est-ce que vous utilisez beaucoup les réseaux sociaux par exemple ou est-ce que c'est une communication plus traditionnelle ?

2. On a le portail de l'agglomération, des bibliothèques de l'agglomération, qui nous permet de beaucoup communiquer et les lecteurs ont pris l'habitude d'en avoir beaucoup d'informations. On a une newsletter d'ailleurs, si vous vous inscrivez à notre newsletter vous recevez directement dans votre boîte aux lettres toutes nos animations. Et puis on a la chance d'avoir une collègue qui s'occupe exclusivement de la communication. Elle travaille avec les réseaux sociaux et les journalistes, papier, numérique...c'est un bon moyen de communiquer. Il nous manque seulement Instagram, c'est très à la mode dans les bibliothèques d'avoir Instagram. Mais c'est en cours de réflexion, on verra si on ne peut pas passer par un autre biais en tout cas.

1. Parce que pour l'instant vous êtes présents sur quels types de réseaux sociaux ?

2. On est sur Facebook...je sais que la ville a un Snapchat mais je suis bien incapable de vous dire si toutes nos animations sont répercutées dessus ou pas. N'étant pas moi-même sur ce réseau je n'ai pas encore vu concrètement. Et c'est tout.

1. C'est déjà pas mal.

2. Après on a un portail ville, un portail intermédiaire des bibliothèques de l'agglomération et puis on communique sur les différentes plateformes de nos partenaires.

1. Ah aussi. Finalement cela fait quand même une communication assez large.

2. Oui, on couvre bien le territoire.

1. D'accord. Je crois avoir posé à peu près toutes les questions que je voulais vous poser.

2. Formidable !



1. Oui tout à fait ! C'était très intéressant de découvrir comment vous fonctionnez et je vous remercie beaucoup de ce partage d'informations.
2. Mais de rien ! De toute façon quand on peut aider, c'est aussi cela les bibliothèques ! Si on peut aider dans les études ou quoi que ce soit on se met toujours à votre service !
1. C'est vraiment gentil, merci beaucoup ! Une bonne fin d'après-midi, au revoir !
2. Au revoir !

## 10 – Entretien Lille

1. Je vous remercie de prendre le temps de répondre à mes questions. Je vais commencer l'entretien en vous demandant quelles sont vos missions à la bibliothèque ? Vous m'avez déjà un peu expliqué par mail mais si vous pouviez préciser un peu.
2. Oui, je vais préciser. Donc moi je suis chargé d'action culturelle sur la bibliothèque centrale de Lille, la médiathèque Jean Lévy. J'ai commencé cette fonction en février 2019 et au fur et à mesure, puisqu'on est un réseau de médiathèques, il s'est avéré qu'il manquait de la coordination, donc, sur certaines missions je coordonne des actions qui occupent plusieurs médiathèques
1. D'accord. Est-ce que vous êtes essentiellement en charge des actions culturelles ?
2. Je suis exclusivement dédié à l'action culturelle si ce n'est évidemment participer au service public en tenant une fonction d'adjoint.
1. D'accord. Et combien d'agents travaillent à la bibliothèque Jean Lévy ?
2. Alors à la médiathèque Jean Lévy en lecture publique en ce moment on est 16 mais le bâtiment lui-même englobe d'autres services du patrimoine, service des collections, du catalogage, les équipes des logistiques etc....on doit être environ entre 50 et 60.
1. D'accord. Et quelle est votre tutelle ? De qui est-ce que vous dépendez ? Est-ce que c'est la mairie ?
1. Oui, de la mairie, donc la ville de Lille.
1. D'accord. Une dernière question par rapport à la bibliothèque : je voulais savoir exactement combien de bibliothèques sont dans le réseau ?
2. Il y a 12 établissements si l'on compte le bibliobus.
1. Comment fonctionne le bibliobus ? Est-ce qu'il passe régulièrement dans la ville ?
2. Alors, le bibliobus avait une tournée fixe mais il est là depuis le confinement, depuis la crise Covid. Il a été immobilisé un bon moment et là on est en train de regarder pour reprendre ses tournées mais il y a eu beaucoup de changements dans les arrêts donc la reprise est un peu plus compliquée.

1. D'accord. Je voudrais vous poser maintenant des questions un peu plus précises sur l'action culturelle en elle-même.

2. Oui.

1. Donc tout d'abord, est-ce que vous pouvez me préciser quels types actions culturelles sont réalisés à la médiathèque ?

2. Alors nous, étant une médiathèque centrale sur une grosse ville on touche un public qui n'est pas spécialement celui qu'on attend dans les bibliothèques. Souvent on vise les familles, la jeunesse... nous on a aussi un profil vers les étudiants, vers les professeurs, les chercheurs et puis tout ce qui est formation au cours de la vie. On propose à la fois des lectures jeunesse, des ateliers des choses comme ça et puis on propose également des conférences, des rencontres avec des auteurs, parfois des expositions, des spectacles, des jeux, des comités de lecture. Et puis après des animations du type atelier musical, des choses comme cela.

1. Des ateliers un peu plus pratiques ?

2. Alors des ateliers pratiques sauf en ce moment c'est un peu plus compliqué forcément, mais sinon le reste du temps oui on essaie. Là on essaie notamment de reprendre des ateliers de bien être, des ateliers de recyclage...

1. Est-ce que ce genre d'ateliers est assez demandé par le public ?

2. Les ateliers oui, c'est assez demandé, mais c'est plutôt demandé pour tout ce qui est autour de la jeunesse et au niveau des adultes les ateliers n'ont pas vraiment plu.

1. Parce que ce sont des ateliers qui sont mis en place depuis peu ou parce que c'est un public qui est inscrit récemment ?

2. Je dirais que c'est lié aussi aux équipes qui ont beaucoup bougé. Cela dépendait de compétences et de savoir-faire des agents. En bougeant, les compétences et savoir-faires bougeaient également. On n'a pas eu quelque chose de bien fixe. Le but maintenant c'est de pérenniser les propositions.

1. Justement pour décider de cette pérennisation, comment décidez-vous de cette programmation des animations ?

2. Pour l'instant sur l'ensemble du réseau, les responsables de chaque médiathèque font leurs propositions. Je ne peux parler que depuis 2019. Avant si je me souviens bien, on avait une personne qui coordonnait le réseau des bibliothèques et après le départ de cette personne chaque responsable de médiathèque fait sa proposition donc, et ensuite c'est validé par le comité de direction. Maintenant c'est en train de bouger un peu, on essaie de travailler plus par projet : on identifie un projet qu'on peut avoir en commun et on essaie de se coordonner, de se rassembler, pour pouvoir proposer quelque chose qui soit un peu mieux articulé.

1. C'est une organisation qui est plus transversale ?

2. Oui, voilà. Les décisions appartiennent toujours à la fin aux co-directeurs mais c'est déjà passé en réflexion par les échanges entre responsables de médiathèques, par des échanges avec la comptabilité, etc...

1. D'accord, et est-ce que cela vous arrive également de faire participer le public pour décider de ces animations ?

2. Pour l'instant c'est un gros manque. C'est dans les projets justement, de faire participer le public.

1. Et Vous avez déjà réfléchi à la question ?

2. Oui, on a commencé à y réfléchir. Disons qu'il y a deux choses. On sent à la fois un besoin et en même temps, étant en bibliothèque centrale on a énormément de propositions au public, mais ce sont des propositions qui partent dans tous les sens, qui sont parfois même farfelues ! Donc il faut aussi faire le tri. Pour l'instant on est assez prudents et on cherche surtout à collecter les envies des publics et à voir comment les faire participer déjà concrètement aux propositions qu'on fait. Par exemple, on a lancé des siestes littéraires, c'est quelque chose qui est à la fois connu dans les médiathèques mais qui ne se fait pas toujours, c'est à moitié attendu, à moitié original, entre les deux, et on aimerait aussi faire participer le public, dans des lectures sur des moments comme ça. Après ça peut aussi être l'occasion justement d'engager une discussion et de voir ce qu'on peut proposer d'autre.

1. D'accord, oui. Et comment marchent ces activités, Les siestes lecture ?

2. Oui, les siestes littéraires. Il s'agit d'une petite équipe de bibliothécaires qui s'est constituée et les agents sont tournants d'ailleurs, ce n'est pas toujours la même équipe qui participe, dans l'idée de pérenniser les animations. Donc les bibliothécaires choisissent des textes et après ils proposent des lectures pour le public allongé dans des transats.

1. Effectivement, c'est un peu plus original de cette façon.

2. C'est une formule à moitié originale. Lire des textes en bibliothèque ce n'est pas non plus révolutionnaire mais l'amener de cette façon c'est déjà un peu plus original. Et puis l'originalité aussi c'est de la proposer à l'heure du midi.

1. D'accord ah oui. Vous allez vraiment chercher le public là où il est en fait, quand il a le temps.

2. On cherche un public qui est très occupé, parce qu'on a une forte concurrence, on est en plein centre de Lille. On a une concurrence qui est vraiment folle de tous les établissements culturels et puis d'autres centres d'intérêt, les salles de sport... Donc l'objectif c'est vraiment de proposer aussi, à certains moments un peu inattendus, de passer chez nous.

1. Oui, c'est une bonne manière de faire. Et justement, pour évaluer les besoins des publics, est-ce que vous avez mené au préalable une enquête ? ou ce genre de choses ?

2. Non, pour l'instant on n'a pas fait d'enquête, on est en train d'élaborer le projet d'établissement et là on a commencé la consultation, on a des groupes de travail qui ont été lancés depuis le mois de mars.

1. D'accord, oui, c'est tout récent.

2. Cela va arriver effectivement, on va solliciter le public à un moment donné sur ce genre de propositions.

1. D'accord. Et puisque l'on parle du projet d'établissement, est-ce que vous avez également une charte d'action culturelle ?

2. Non, justement, c'est à élaborer. On va sûrement partir sur les mêmes principes des chartes pour les collections, pour pouvoir argumenter aussi bien face au public que face aux intervenants, aux propositions d'associations qui nous proposent des choses gratuites, voir pourquoi on dit "non", pourquoi on accepte. C'est pareil, c'est comme une charte des collections...sans charte des collections on imagine mal une bibliothèque tourner. Maintenant cette charte de l'action culturelle elle nous manque également.

1. Oui...vous ressentez cela comme un vrai besoin ?

2. Oui. Cela fait un an que j'ai fait le bilan...il nous fallait absolument pouvoir argumenter. Sinon on dépend trop d'une personne ou du bon vouloir de quelques personnes, ce n'est pas juste.

1. D'accord. Et comment est-ce que vous faites également à l'année pour harmoniser les animations à l'année, est-ce que vous avez un fil directeur par exemple ? Puisque justement on parlait de la charte d'action culturelle et bien une des missions de la charte c'est de poser un cadre aux animations. Est-ce que vous aujourd'hui vous avez déjà posé quelques règles en la matière, ou c'est assez libre finalement ?

2. Justement, c'est assez libre, lié au départ de la personne qui coordonnait tout cela. Et le but maintenant c'est déjà au moins de corriger, de lisser, les propositions qui ne correspondent pas au territoire. On s'est rendu compte qu'il y avait des habitudes qui étaient prises dans certaines bibliothèques, de faire des propositions qui auraient mieux convenues à d'autres bibliothèques du même territoire, de la ville de Lille. J'entends par là par exemple, un quartier très populaire où on va faire une conférence vraiment experte et inversement. Proposer dans une bibliothèque qui voit passer des gens aux revenus assez élevés et qui n'ont donc pas vraiment de soucis de rapport à la culture, proposer des choses qui vont engager à fréquenter les bibliothèques pour le grand public. Ce n'est pas vraiment là qu'il faut mettre la priorité. Il faut plutôt dans ce cas-là consolider déjà le public dans les médiathèques de quartier, dans les quartiers plus populaires j'entends.

1. Oui, essayer de rééquilibrer en fait les animations sur l'ensemble du réseau...Et en parlant du réseau, est-ce que vous avez déjà pensé réaliser des animations sur l'ensemble de ce réseau ? Ou est-ce que chaque animation est propre à une bibliothèque ?

2. Alors on a des choses qu'on essaie de faire tourner. Par exemple on a un projet qui s'appelle "tapis des villes". C'est un tapis d'éveil qui est destiné aux 12-36 mois, donc c'est une proposition du service "Ville d'art et d'histoire", qui est venu nous voir et qui a dit "voilà, on a un tapis d'éveil qui explique l'urbanisation aux tout-petits, qui explique comment se construit une ville" et donc on est en train de travailler justement pour former les agents de plusieurs médiathèques à animer et à conter ce tapis des villes. Le but c'est maintenant de monter un calendrier vraiment volontaire pour faire tourner ce tapis d'éveil dans le réseau, et puis faire tourner aussi les bibliothécaires qui sont capables de l'animer pour l'ensemble des médiathèques, pour faire la même proposition dans chaque bibliothèque.

1. Donc cela serait une animation que vous feriez tourner dans plusieurs bibliothèques, mais est-ce que vous avez à un autre niveau par exemple un festival qui va concerner plusieurs bibliothèques ?

2. Oui, il y a des festivals auxquels on participe et qui concernent plusieurs bibliothèques, c'est fréquent. Il a par exemple le festival "à vous de jouer", qui est un festival des pratiques amateurs. Donc nous on accueille des concerts dans les médiathèques, en général il y a 4 ou 5 médiathèques concernées. Dans ce cas, cela permet aussi d'avoir la même offre sur le même weekend. Après il y a encore bien d'autres choses. Il y a par exemple évidemment les heures du conte ou les lectures, les ateliers créatifs qui tournent dans plusieurs bibliothèques, en général dans deux bibliothèques plutôt. Sinon chaque médiathèque a sa particularité et a la possibilité de faire ses propres propositions. Il y a aussi des événements qui vont concerner systématiquement plusieurs médiathèques. Par exemple là, c'est bientôt "Partir en livres" et bien on a des propositions de lecture qui sont déclinées sur plusieurs médiathèques. Par exemple, les mêmes histoires par les mêmes bibliothécaires qui vont être lues dans trois médiathèques différentes. Un atelier qui va être décliné trois fois, sur trois autres médiathèques, de manière croisée. Par exemple, pour "Partir en livres", sur trois semaines, il doit y avoir une vingtaine d'événements et sur une vingtaine d'événements, il doit y en avoir 12 ou 13 qui doivent être des propositions qui tournent.

1. D'accord, oui, c'est pas mal !

2. Et après on a aussi dans un autre registre la nuit des bibliothèques. La nuit des bibliothèques est comparable à la nuit de la lecture. La nuit de la lecture a d'ailleurs été lancée par le ministère de la culture, en voyant la nuit des bibliothèques sur la métropole lilloise. La nuit des bibliothèques est un moment vraiment dédié autour des bibliothèques pendant le mois d'octobre. Les médiathèques du réseau font des propositions en commun mais il y a aussi toutes les médiathèques de la métropole lilloise, ce qui implique 65 villes environ au total, avec une programmation commune.

1. D'accord, oui, c'est intéressant. En dehors de ces "gros événements" on va dire, est-ce que vous avez des thèmes par trimestre par exemple ?

2. Non. On a certaines médiathèques qui travaillent par thématique par trimestre mais qui restent vraiment sur leur territoire. Par exemple la médiathèque de Moulins, qui une fois par an travaille pendant un trimestre sur un sujet, va mettre en avant la musique, ou va mettre en avant un continent, différents sujets comme cela. Mais ce n'est pas décliné dans d'autres bibliothèques.

1. Chaque bibliothèque a sa façon de faire ?

2. Oui ! Et justement c'est l'un des progrès que l'on peut faire. Il y a aussi une spécificité dans notre médiathèque, ou plutôt notre réseau de médiathèque, c'est le Plan Lecture. Le Plan Lecture est une équipe qui est vraiment dédiée à l'animation notamment avec les écoles, dans des rapports très étroits pour pouvoir animer tout ce qui est autour de la jeunesse. Donc ce Plan Lecture propose, monte des animations, monte des expositions, et les propose ensuite dans différentes médiathèques. Le but dans ces cas-là est de recycler le travail qui a été fait dans une bibliothèque. Je vais prendre un exemple qui est un peu vieux, c'était en 2019, le Plan Lecture a travaillé sur l'auteur Mario Ramos, a monté une exposition, et a préparé des ateliers et des lectures. Il les a proposés à la médiathèque de Moulins chez nous, le quartier de Moulins, et puis le but ensuite c'était de la faire tourner dans d'autres médiathèques. On n'a pas réussi à coordonner cela et c'est justement l'un des manques. Cela serait bien justement de travailler sur des sujets dans ce genre et une fois que l'on a monté une exposition, que l'on a proposé des ateliers, les proposer dans d'autres quartiers.

1. Et tout à l'heure on a parlé un peu des partenaires il me semble, comment est-ce que vous travaillez avec ces partenaires ?

2. On a énormément de partenaires, on est dans une grande ville en bibliothèque centrale donc des propositions on en a tout le temps. Et on a des partenariats qui nous arrivent très souvent avec les associations, avec les collectifs... On peut aussi monter des partenariats avec des établissements assez prestigieux même si cela prend plus de temps évidemment. En général on essaie de partir d'une action plutôt simple, on ne monte pas un projet trop compliqué. Ce weekend, par exemple, c'était le "Rendez-vous au jardin" qui est un événement national autour de la transmission de savoir dans les jardins, les jardins patrimoniaux etc... A priori, il n'y a pas beaucoup de liens avec une bibliothèque mais le service "Ville d'art et d'histoire" nous a sollicité pour y participer puisque nous avons un grand jardin à la médiathèque. Pour cet événement, on a animé chez nous mais on a aussi trouvé sur le réseau des bibliothécaires pour aller animer au musée de l'hospice comtesse. Actuellement, cette animation tourne et, par exemple, les bibliothécaires ont proposé des temps en famille pour pouvoir lire dans le jardin médicinal derrière le musée. On part de choses assez simples, des choses qu'on sait faire, des lectures et après avec le temps on va essayer de développer tout cela. On a bien évidemment aussi des partenariats qui prennent aussi plus d'ampleur.

1. Oui j'imagine. C'est un travail sur le long terme aussi.

2. Tout à fait, c'est un travail par étapes. On est en confiance avec un partenaire donc on se soutient, on peut aller plus loin, on sait que la personne au niveau logistique va assurer, on sait que la communication va suivre, on va avoir des réponses, on va avoir un interlocuteur qui comprend aussi... Quand on construit un partenariat la clé c'est vraiment que chacun s'y retrouve. Il faut bien sûr veiller à ce que l'on s'y retrouve soi et surtout veiller à ce que l'autre s'y retrouve. Si on ne veille pas à cela, cela risque d'être compliqué. Si le partenaire pense que la bibliothèque cherche surtout son intérêt, alors il n'aura plus envie de travailler avec nous. On est vraiment sur du gagnant-gagnant.

1. Oui, c'est le principe aussi.

2. Oui, c'est la base du partenariat mais avec le temps comme on monte plein de projets à la fois on risque un peu d'oublier tout cela. Il faut vraiment l'avoir en tête tout le temps. Il faut vraiment choyer son interlocuteur, c'est vraiment la base.

1. Et alors est-ce que vous avez des partenaires réguliers ? Des partenaires avec qui justement vous travaillez depuis plusieurs années ?

2. Oui. Il y a notamment les festivals. Lorsque l'on travaille avec les festivals, ils sont assez contents puisque sur le plan logistique et sur le plan de la communication on est bien organisé, sur le plan comptable et administratif également. Donc en général c'est une bonne surprise pour eux quand ils arrivent et qu'ils se rendent compte qu'on a des estrades, des sonos, qu'au niveau des réseaux sociaux on sait communiquer, que sur le plan administratif, on arrive à suivre un suivi financier régulier. Il n'y a pas de mauvaises surprises, donc forcément le partenariat se poursuit ensuite d'années en années.

1. Est-ce que vous avez une grande diversité de partenaires ?

2. On a beaucoup d'associations, des institutions culturelles, on a des services de la ville, la métropole de Lille... vraiment une très grande diversité, liée aussi à la taille de la ville, et puis à l'emplacement. On est la bibliothèque centrale de la quatrième ville de France. Même si c'est plus

prestigieux de travailler avec un musée qu'avec la bibliothèque, pour une association on reste un partenaire que l'on peut atteindre.

1. C'est une opportunité aussi.

2. Tout à fait. Avec le Palais des Beaux-Arts, par exemple, c'est plus compliqué parce que ce sont des projets très lourds avec des œuvres coûteuses alors que nous, par définition, ce sont des documents que l'on achète dans le commerce et puis que l'on prête. Il y a moins d'enjeux, c'est plus simple de monter un projet.

1. Ah oui, d'accord. Et justement, puisqu'on en parle, pour le budget des animations, comment est-ce que vous définissez le budget des animations pour le réseau ?

2. Quand je suis arrivé en 2019, je me suis rendu compte qu'il y avait un pot commun, qu'il y avait un budget action culturelle pour l'ensemble du réseau mais sans définir de médiathèque. Ensuite, je me suis rendu compte dans les habitudes que ce n'était pas le premier arrivé, premier servi, mais qu'en tout cas c'était les personnes qui avaient le plus d'appétence pour l'action culturelle qui dépensaient la plus grande partie du budget. Et les personnes avec moins d'appétences se faisaient prendre le budget, cela m'a un peu surpris. Il a donc fallu effectivement demander un arbitrage et maintenant on est en train de renégocier pour essayer d'argumenter vraiment. Il y avait un certain budget avec un certain montant et on a travaillé sur une répartition plus juste. Pour équilibrer tout cela, on a demandé une légère augmentation du budget et on est surtout allé chercher aussi des financements de la ville, pour réussir à faire abonder des ajouts. Ce sont des bonnes choses, c'est aussi une bataille assez longue, il faut réussir à argumenter etc... Une fois que l'on a un peu plus de moyens et que l'on a réussi à expliquer ce qu'on voulait en faire, on est un peu plus entendu. Et on arrive forcément à mener des projets un peu plus grands.

1. Oui forcément.

2. Et sinon il y a une chose que j'ai apprise aussi récemment. Avant que j'arrive il y avait une énorme part de l'action culturelle qui concernait la communication. Il y avait la moitié du budget en communication, la moitié en animation pure. Pour ma part, je n'ai pas eu de soucis avec cette répartition du budget, puisqu'il y a eu depuis une chargée de com', ce qui nous permet de faire beaucoup de choses nous-même. Ainsi, cela a permis d'abonder le budget d'action culturelle également.

1. Et puisque l'on parle de la communication, par quels moyens est-ce que vous réussissez à faire connaître vos animations ? Est-ce que c'est une communication qui passe par les réseaux sociaux essentiellement ou par des moyens un peu plus traditionnels ?

2. C'est tout cela à la fois, on essaie de trouver les formules les plus appropriées selon les projets. On a un site donc on essaie de bien rédiger sur ce site. Notre site est perfectible, on essaie encore de l'améliorer. On a aussi un agenda et des flyers, qui permettent aussi de mettre des choses plus ambitieuses en avant. Il y a aussi un gros travail sur les réseaux sociaux, Facebook et Instagram. Et pour revenir au site, il y a aussi une chose importante que je ne vous ai pas dite : on est plus seulement diffuseur, on devient aussi créateurs de contenu. Chaque année par exemple nous sommes partenaire du prix "Des Racines et des Mots", qui est un prix sur la littérature de l'exil et à chaque fois la remise du prix se fait dans la médiathèque. Il y a à chaque fois une centaine de personnes qui viennent. En 2018 et les années d'avant on accueillait juste la remise du prix et depuis on essaie de travailler sur d'autres choses. Par exemple, on rentre en contact avec le lauréat quelques semaines avant on mène une interview écrite et on rédige comme un journal

pourrait le faire, comme un article dans Télérama. Le but est aussi d'être référencé sur internet : si quelqu'un cherche une interview de cet auteur, il tombe sur notre site. Cela améliore aussi ce travail sur l'image de la bibliothèque. On essaie comme cela de travailler sur des contenus. Tous les ans on est partenaire également avec une école d'orthophonie. A chaque fois les étudiants en dernière année d'orthophonie travaillent sur un sujet qu'ils présentent auprès des familles. Cette année, le covid a empêché cela et on s'est retrouvé accidentellement à faire un petit guide sur le sujet que les étudiants avaient choisi. On l'a mis sur le site, il était téléchargeable et imprimable de chez soi et c'est l'une des plus grosses réussites du site cette année, l'une des plus grosses visites. C'est encore une fois une création de contenu, un partenariat et qui marche vraiment auprès du public.

1. Ah oui, c'est vrai que ce sont des façons de faire un peu plus originales pour attirer le public.
2. Et c'est totalement accidentel, c'est vraiment le covid qui a créé l'occasion.
1. Comme quoi, il y a aussi des opportunités avec le covid !
2. Oui, on a un petit peu changé nos habitudes et on s'est creusé la tête.
1. Oui c'est bien, il faut tirer parti de toutes les situations.
2. En parlant de cela on a vraiment passé une période très compliquée pour l'ensemble des partenaires. On devait reporter beaucoup de choses et le but c'était aussi de rassurer les partenaires pour leur dire qu'on ne les lâcherait pas et qu'on les solliciterait dès que cela serait possible. Il faut les chouchouter, il faut prendre des nouvelles entre deux, il faut vraiment montrer un intérêt sur ce qui est proposé.
1. Est-ce que ça vous prend du temps cette démarche de prise de contact ?
2. Oui. Ce qui prend du temps en fait c'est de trouver les canaux que l'on va utiliser puisqu'au début on ne se connaît pas très bien, donc on fonctionne par mail, ensuite on se rencontre dans la vraie vie et on a le temps d'échanger lors de réunions avec quelques personnes, on connaît un peu les personnes dans les équipes, dans une association, on va croiser aussi l'administrateur, on va croiser le comptable, on va croiser la directrice...cela prend du temps mais ensuite on finit par avoir les numéros des portables de chaque personne et on s'envoie des sms pour réagir à des problèmes de train des choses comme cela...on finit même par nouer un dialogue aussi par sms, il y a d'autres voies.
1. Oui, c'est moins formel.
2. Exactement. Lorsqu'on entend une mauvaise nouvelle, on s'inquiète. Si par exemple il y avait un site prévu pour recevoir leur festival en dehors de ce qui était prévu avec eux et qu'on apprend qu'il y a eu un dégât des eaux sur ce site, on envoie un sms. C'est vraiment une relation personnelle ensuite qui se tisse.
1. Oui bien sûr, c'est de l'humain aussi.
2. Oui c'est cela et puis on se retrouve même dans des rapports personnels forts, puisqu'en dehors des heures de travail on se retrouve à donner un coup de main, envoyer une adresse, un contact.



1. Oui c'est une autre relation qui se noue. Est-ce que vous diriez finalement que l'organisation des animations dans l'ensemble, donc gérer les animations, gérer la communication, gérer les partenariats, est-ce que vous avez l'impression que ça prend beaucoup de temps par rapport aux autres tâches habituelles dans la médiathèque, en particulier si l'on s'attache au rôle des directeurs de bibliothèques qui participent à l'élaboration des animations ?

2. Oui, cela prend un temps phénoménal bien sûr. Et c'est d'ailleurs pour cela qu'à la bibliothèque centrale il y a un poste dédié à l'action culturelle parce que c'est tellement énorme qu'on perd énormément de temps si l'on doit à chaque fois reprendre les conventions que l'on a déjà faites avant et puis les recopier, essayer de comprendre comment cela fonctionne alors que quand c'est quelqu'un dont c'est la mission principale, les choses se font plus facilement. Sa démarche va être de s'épargner tout ce travail en plus en créant un modèle par exemple, à partager et à mettre dans le commun, pour qu'ensuite on ait simplement à aller chercher le document où il y a juste le libellé à remplir. On se met d'accord une fois pour toute. On essaie d'économiser du temps par le fait d'avoir cette mission principale. Donc un responsable de bibliothèque, imaginons qu'il n'ait pas du tout de personne chargée de l'action culturelle sur le réseau, on peut prendre par exemple un plus petit réseau, un réseau de quatre médiathèques de ville moyenne et de taille équivalente, chaque médiathèque va y aller de ses aptitudes...et dans ce cela devient vraiment chronophage. Il faut réussir à économiser son temps en s'organisant, en évitant les tâches répétitives et puis après aussi en améliorant. Après chaque animation il faut aussi évaluer pour voir comment on peut améliorer les choses. Par exemple, si tous les ans on a besoin de louer du matériel et si chacun court dans tous les sens pour savoir où est-ce qu'on va aller louer du matériel et si on s'y prend à la dernière minute avec les marchés, on perd du temps et on perd en efficacité, alors que l'on pourrait faire une demande d'achat de matériel à demeure pour les années à venir en se disant qu'en 4 an sou 5 ans on peut amortir, et bien il faut jouer sur cela. C'est beaucoup de temps au départ, c'est un investissement en temps pour organiser tout cela, c'est un gros projet à réfléchir mais après cela permet d'économiser vraiment.

1. Oui sur la durée c'est plus rentable.

2. Ah oui, sur tous les points de vue, à partir du moment où l'on fait beaucoup d'animations, c'est vraiment rentable.

1. Et vous avez parlé de l'évaluation, comment est-ce que vous évaluez justement les animations ?

2. Il faut déjà s'être fixé des objectifs auparavant, il faut avoir gardé une trace de ce qu'on voulait faire, des moyens qu'on a rassemblés etc....Le mieux ensuite pour évaluer c'est de rassembler les personnes qui ont participé. On ne peut pas toujours se rassembler, il ne faut pas faire de la "réunionite" tout le temps mais on peut au moins aller voir les personnes, demander le ressenti, le ressenti des participants, le ressenti des prestataires, le ressenti des bibliothécaires et essayer de rassembler un peu les idées pour les synthétiser en rendant cela logique. On peut ensuite essayer d'en tirer des conclusions, comme les choses à garder ou celles à améliorer.

1. Et vous regardez aussi la fréquentation je suppose ?

2. On a un tableau. Le niveau quantitatif est extrêmement demandé un peu au niveau de la direction mais aussi au-delà, au-dessus de la direction de Lille, mais moi ce n'est pas mon intérêt principal loin de là. Je trouve que ce qui va faire venir d'ailleurs c'est si le public va y trouver une valeur ajoutée. On travaille donc vraiment sur la qualité au fil des années, au fil des éditions. Le public vient d'un point de vue quantitatif mais ce n'est pas le principal. C'est sûr que cela fait plaisir

de voir une conférence avec un festival prestigieux qui fait 120 personnes. Si la conférence pouvait se dérouler ailleurs dans une autre salle qui n'a rien à voir avec les médiathèques et qu'on ait le même nombre de personnes...Ce qui compte c'est qu'ensuite on ait une conférence sur un sujet scientifique et qu'on ait des étudiants en science qui fréquentent notre bibliothèque et repartent avec des documents supplémentaires, c'est intéressant.

1. Le but donc c'est vraiment de cibler certains publics et de satisfaire des besoins bien définis ?

2. Oui.

1. Et à ce propos, quels types de publics sont visés ? Est-ce que vous essayez de varier ou est-ce que vous avez un public en particulier que vous voulez atteindre ?

2. Alors nous à la médiathèque centrale on travaille sur le public étudiant qui fréquente beaucoup notre médiathèque. Dans les quartiers c'est différent. On a d'ailleurs des quartiers très différents dans leur politique. Il y a des quartiers populaires où vivent vraiment les familles. On essaie de garder le lien avec les enfants et les ados pour pouvoir les inciter à fréquenter les bibliothèques tout au long de leur vie et à continuer à se former grâce à nos services. Il y a d'autres quartiers où c'est assez simple, où il n'y a pas de fuite des publics. Dans ce cas, les propositions seront différentes, il s'agira de proposer surtout d'autres compétences à acquérir pour les publics. Pour la bibliothèque centrale on essaie notamment de construire un public familial. Notre bâtiment n'est vraiment pas pratique pour cela, on n'a pas accès aux fenêtres par exemple...c'est vraiment très joli, à l'ancienne. Cela a été bâti en 1965 avec du bois, du marbre...On a régulièrement des demandes de tournages par exemple. Mais ce n'est pas évident pour attirer les familles. Avec notre jardin, on essaie de pérenniser ce public familial.

1. Et avec le jardin qu'est-ce que vous comptez faire ?

2. Dès qu'il fait beau on essaie de sortir et de proposer les mêmes choses à l'extérieur mais le but ce serait de rendre le jardin plus praticable pour pouvoir plus facilement proposer des animations à longueur d'année, enlever le manteau et y être de façon un peu plus confortable. Pour donner une idée en ce moment il y a beaucoup d'herbe donc c'est agréable de s'y trouver, mais c'est comme cela pendant quatre mois de l'année. Le reste du temps dès qu'il pleut un peu le sol est humide. On veut vraiment travailler sur quelque chose de plus confortable pour pouvoir se poser plus facilement pendant quelques mois supplémentaires, et puis ensuite animer des ateliers bien-être, des animations autour de l'écologie ou de l'environnement.

1. Vous avez déjà réfléchi à des animations à faire en extérieur ?

2. Oui, cela fait partie du projet d'établissement justement. Pour donner un exemple, il y a quelques années la ville nous a installé des bacs pour pouvoir faire des plantations et cela devait être participatif avec le public qui cultivait dans les bacs. Comme il n'y a pas d'animateur dédié, cela n'a jamais vraiment pris. Aujourd'hui le but serait d'aménager un potager mais aussi de trouver comment animer le potager. On peut faire des ateliers avec des enfants, pour apprendre à jardiner, à découvrir les fruits ou les légumes, mais aussi pouvoir par exemple faire venir quelqu'un pour faire des rencontres/débats scientifiques sur la permaculture. On peut faire venir aussi les personnes qui apprennent le français, que ce soit aussi bien les migrants ou des conjoints de personnes qui voudraient venir en France pour apprendre le français pendant un ou deux ans, pour apprendre la langue devant le potager et au cours d'activité dans ce genre. Il y a plein de possibilités.

1. C'est vrai que c'est une opportunité aussi.
2. Oui et puis on pense toujours à des choses très fléchées dans les animations alors que lorsque l'on fait un petit détour on trouve l'originalité totale et on arrive à susciter l'intérêt du public. Il faut savoir expliquer les projets, ce n'est pas toujours évident non plus.
1. Oui, j'imagine. Et bien écoutez je crois que je suis arrivée au bout de mes questions. C'était très intéressant et je vous remercie d'avoir accepté de partager avec moi votre expérience. Merci d'avoir répondu à mes questions. Bonne fin d'après-midi et bonne continuation.
1. Bon courage à vous et je vous remercie, c'était agréable.
1. Merci, au revoir.

## 11 – Entretien Paris - Bibliothèque Louise Michel

1. Pour commencer, est-ce que vous pourriez m'indiquer quelles sont vos missions à la médiathèque ?
2. Je suis responsable de l'action culturelle. On est deux responsables de l'action culturelle de bibliothèques et nous travaillons beaucoup en co-organisation. C'est un système de gouvernance horizontale. Et puis je suis responsable aussi du fond bande dessinée, avec une autre collègue également, et je m'occupe aussi des films, des DVD. Je coordonne pas mal d'animations quotidiennes mais plutôt côté adulte que côté jeunesse même si on essaie d'être complètement transversal.
1. Quand vous parlez d'organisation horizontale, de co-construction, comment cela se traduit ?
2. L'équipe comporte 13 personnes, nous avons quand même une responsable et une adjointe. Mais nous fonctionnons par pôle. Nous avons un pôle "action culturelle et communication", un pôle "territoire et habitants", un pôle "politique documentaire" et enfin un pôle "accueil" parce que c'est une bibliothèque dont l'axe principal est l'accueil des usagers, des habitants. On a ouvert vraiment en co-construction avec les habitants. Il y avait plusieurs choix de bâtiments entre piscine et plusieurs autres équipements culturels et ils ont choisi la bibliothèque. Et c'est un quartier avec un tissu associatif très fort, c'est une habitude des habitants de vraiment s'impliquer dans la vie des équipements culturels. Je dis cela par rapport à la suite quand on parlera peut-être de la participation des habitants. Mais pour revenir à la gouvernance, ce système de pôles, on est à peu près deux à trois par pôle voire quatre, permet à chacun d'avoir de vraies responsabilités et de travailler en commun aussi, quelques soit son grade. Cela permet de gommer un peu ces histoires de hiérarchie. C'est un peu plus compliqué peut-être pour la responsable et son adjointe puisqu'elles ont un rôle de vue d'ensemble, d'organisation, de vérification et de gouvernance quand même mais plutôt sur une vue d'ensemble. Il n'y a pas vraiment de vérification des tâches que l'on doit faire, chacun peut lancer un projet. Même nous à l'action culturelle on est surtout là pour mettre en place les projets, aider les collègues à valider le projet mais chacun peut tout à fait proposer un projet.

1. Oui, chacun peut créer une animation et après c'est vous qui allez coordonner l'ensemble.

2. Oui, voilà, exactement.

1. Et vous avez tout de même, je suppose, des réunions régulières pour les actions en particulier, les actions culturelles ?

2. Oui bien sûr. On a une réunion d'équipe tous les quinze jours afin de nous permettre de travailler sur l'organisation - surtout que l'on n'a pas eu de chef d'établissement pendant quelques années donc on a gagné beaucoup en autonomie. On est une équipe très motivée, c'est un point positif, mais en contrepartie il faut réussir à organiser les énergies et les envies des collègues parce que parfois on prévoit 10 animations le samedi car il manquait ce regard de vue d'ensemble pour mettre des limites. On a pris beaucoup de libertés. Ce n'est pas compliqué mais en tout cas c'était un point à travailler. On fait aussi beaucoup de réunions qu'on appelle des "MISTEC". Ce sont des réunions qui nous permettent de nous former entre nous. Par exemple, on a un collègue qui est spécialiste du jeu et du jeu vidéo donc il fait régulièrement des formations au jeu vidéo, au jeu de société... Moi j'ai travaillé avec des personnes sourdes donc je vais faire une formation sur "comment s'adresser à un sourd ?". Une autre collègue lit régulièrement des romans Young adult. On essaie vraiment de s'autoformer les uns les autres. Cela fait vraiment partie des réunions importantes que l'on fait. Pour l'action culturelle, il y a des réunions régulières pour monter des projets, notamment pour monter des partenariats. Par exemple, on est en train d'essayer de monter un partenariat pour faire venir une street artiste, on voudrait qu'elle décore nos grilles. On envoie un dossier de participation à la commission culture de la mairie du 20 -ème et pour cela il nous faut des partenaires donc on est allés voir le centre d'animations qui est juste à côté pour voir ce que l'on pouvait faire ensemble et réfléchir à la meilleure manière de monter ce partenariat autour d'une thématique - dans ce cas, celui des femmes dans le milieu du street art.

1. Vous travaillez souvent avec des partenaires j'imagine ?

2. C'est la même chose, avec cette histoire de covid tout a été un peu étouffé dans l'œuf j'allais dire parce que tout ce qu'on avait mis en place a été mis en suspens pendant un an et demi et on est en train de reprendre. Cela nous demande du travail parce qu'on a également pas mal perdu notre public. Là on va reprendre la bibliothèque hors-les-murs. Justement hier j'ai vu une autre personne d'un autre centre social qui est à côté et qui s'implique très fort dans le coin. Cela va nous permettre cet été de mettre en place ensemble des actions à la fois pour nous faire reconnaître, connaître et reconnaître, récupérer notre public, dire qu'on est là, et puis de permettre aux gens qui ne partent pas d'avoir des choses à faire parce que ce n'est pas forcément marrant aussi d'être à Paris et de ne pas pouvoir partir. On est en train de travailler là-dessus et puis sur les partenariats. On a des partenariats qui sont très anciens. Par exemple, avec le collège Mathis qui est un collège juste à côté. Avant que la bibliothèque ouvre, pendant que le bâtiment était en train de se construire, on avait un petit comptoir de prêt dans le collège et à cette occasion, pendant longtemps, on a pu créer des liens avec les habitants, d'une part, parce que c'était vraiment un accueil très personnalisé et on a pu discuter vraiment avec eux, savoir ce qu'ils voulaient au niveau des sélections etc...mais également avec les élèves du collège avec qui on faisait énormément de clubs de lecture. On était en lien avec le cdi, donc on faisait plusieurs clubs de lecture, un dans la cour et un dans le cdi, pour attirer plusieurs élèves et cela perdure en fait, c'est

un partenaire qu'on a toujours depuis 10 ans, depuis que la bibliothèque existe. On y va une fois tous les 15 jours.

1. D'accord, ah oui, c'est assez régulier, c'est intéressant. Est-ce que vous êtes intégré à un réseau aussi ou pas ?

2. Oui, on fait partis du réseau de la ville de Paris, qui est un réseau très grand, je crois qu'il y a aujourd'hui à peu près une soixantaine de bibliothèques, peut-être même plus, et des bibliothèques spécialisées aussi et qui sont un peu à part mais qui sont quand même intégrées dans le réseau des bibliothèques de la ville de Paris. On a une grande réserve centrale, parce qu'à Paris on a un problème d'espace. En tout cas, nous on est une petite bibliothèque et on a la chance d'avoir une grande réserve, mais qui ne nous permet pas d'avoir des documents à foison. Nous on est sur 500m<sup>2</sup> et on a 30 000 documents et il y a Duras à côté qui est la plus grosse bibliothèque du réseau. Je pense qu'au niveau documents c'est beaucoup plus pour eux. Et tout cela pour vous dire qu'eux ils n'ont pas de problème de place par exemple puisque c'est une bibliothèque qui a vocation bibliographique. Mais nous on a d'autres missions et on se complète comme on est voisines. De notre côté, on a des missions beaucoup plus orientées vers l'accueil, les animations, l'inclusion, la diversité, et on est beaucoup plus une bibliothèque de quartier avec énormément d'enfants qui viennent...enfin j'espère qu'ils vont revenir ! Et sinon la réserve centrale fait partie du réseau mais comme son nom l'indique c'est une réserve de livres dans laquelle on ne peut pas aller mais on peut réserver des livres et les faire venir dans la bibliothèque de notre choix, ce qui permet d'avoir plus de choix pour les gens. Pour une petite bibliothèque comme nous, si les gens cherchent un livre que l'on n'aurait pas, on peut le faire venir de la réserve centrale qui permet de pallier un peu le manque de place.

1. D'accord oui, je comprends l'utilité de cette réserve. Vous avez une navette alors je suppose ?

2. Oui voilà, il y a une navette qui vient les mercredis et les vendredis.

1. Est-ce que la navette marche bien dans votre réseau ?

2. Elle marche très bien. Au niveau fonctionnement cela marche très bien, les gens s'en servent énormément.

1. Et je m'écarte un tout petit peu du sujet mais au niveau de la navette est-ce que cela ne vous a pas occasionné une surcharge de travail au niveau de la rotation des documents ? Est-ce que vous n'avez pas beaucoup plus de documents à gérer dans la bibliothèque ?

2. Non pas du tout puisqu'en fait c'est la réserve qui gère tout. Ils nous envoient des bacs et puis nous on réceptionne les documents. Cela nous fait un petit peu de travail mais ce n'est vraiment pas énorme. En tout cas, pour une petite bibliothèque comme nous ce n'est pas énorme mais je pense que pour les grosses bibliothèques, c'est différent. Par exemple, ce sont typiquement des tâches dans les bibliothèques qui sont verticales et à mon avis ce sont de grosses bibliothèques qui ne peuvent pas fonctionner autrement qu'avec un système vertical. Je ne connais pas bien le fonctionnement d'une grosse bibliothèque mais ce sont des tâches souvent laissées aux catégories C, alors que nous tout le monde peut le faire.

1. Oui, parce que c'est votre organisation qui est différente.

2. Oui voilà, nous on ne reçoit pas des milliers de documents non plus, cela dépend des jours. En tout cas pour la surcharge de travail non, il n'y a pas problème.

1. Et pour revenir au réseau, est-ce que vous faites des animations sur l'ensemble du réseau ?

2. Oui. On fonctionne en termes d'action culturelle avec un système de note d'intention qu'on va envoyer à nos supérieurs hiérarchiques et à une association qui s'appelle "Bibliocité". Comme nous n'avons pas du tout vocation à gérer les budgets, ce sont eux qui gèrent les budgets de l'action culturelle et qui le dispatchent dans toutes les bibliothèques. Pour cela on doit rédiger une note d'intention qui est accompagnée d'une grille d'arbitrage, c'est-à-dire expliquer qui fait quoi et pour quelle animation.

1. Un peu comme une fiche projet ?

2. Et il y a aussi des fiches projet. La grille sert plus une comptabilité en fait. Le budget fonctionne par semestre, deux fois par an. Le premier semestre s'étale de septembre à décembre et le deuxième de janvier à juin avec une accalmie en juillet et août. Et on doit accompagner ces deux intentions et grilles de fiches projet pour appuyer les projets importants, les projets qu'on a envie de mettre en avant et ensuite c'est eux qui arbitrent et qui nous rendent cette grille en nous disant si oui ou non on a eu le budget. Je sais que dans d'autres bibliothèques territoriales c'est plus facile, elles sont plus indépendantes parce qu'en fait elles ont l'enveloppe budgétaire et elles font ce qu'elles veulent alors que nous c'est un petit peu contraignant parce qu'on doit décider très en avance de ce qu'on doit faire et avec quel budget. C'est assez compliqué à gérer.

1. Oui, pour vous projeter j'imagine que c'est un peu plus difficile.

2. Un peu plus difficile surtout pour une petite bibliothèque comme nous et comme nous on aime bien travailler avec les gens, si jamais il y en a un qui vient nous dire "J'ai envie de venir, j'ai un petit groupe, j'habite dans le quartier, j'ai un groupe de théâtre j'ai envie de faire une petite pièce sur votre terrasse", je ne pourrai pas leur dire oui comme cela. Cela freine un peu la spontanéité des projets. Mais là-dessus on a un petit peu triché puisque notre action culturelle en général se sépare en deux pans : un pan où on va mettre dans la grille les actions particulières et un peu exceptionnelles avec les rencontres d'auteurs, les concerts, les pièces de théâtre, les ateliers, tout ce qu'on peut faire en action culturelle. Et le deuxième pan nous sert à demander un budget de nourriture et de matériel par exemple. Sur ce budget-là on est un peu libre et on fait beaucoup d'ateliers créatifs, des "do it yourself". Maintenant c'est très répandu dans les bibliothèques mais il y a dix ans ça ne l'était pas, donc on a dû pas mal batailler pour avoir ce budget-là. Et c'est pas mal parce que si un enfant nous dit "moi demain j'ai envie d'apprendre à faire des origamis" on a ce budget-là pour acheter du matériel.

1. Cela vous laisse quand même une marge de manœuvre.

2. Oui. Et pour le budget nous on a 5000euros par an. Je crois qu'une bibliothèque comme Marguerite Duras va avoir 20 000.

1. Ah oui, ce n'est pas la même chose. Après comme vous dites la taille est différente.

2. Oui, c'est normal oui.

1. Et je ne vous ai pas demandé non plus quelle est votre tutelle ?

2. Alors c'est la mairie du 20 -ème. Les bibliothèques de la ville de Paris travaillent toutes sous tutelle de leurs maires d'arrondissement et on a aussi la maire de Paris qui est notre patronne. Mais c'est assez bien parce que franchement c'est tellement grand comme réseau. Et notre mairie est vraiment géniale. Elle nous aide, on a pas du tout...comment dire ?

1. Elle ne vous freine pas ?

2. Oui voilà elle ne nous freine pas du tout au contraire, c'est plutôt une aide.

1. Oui c'est ce que j'allais vous demander. Et pour revenir à votre organisation des animations, comment est-ce que vous vous organisez à l'année, est-ce que vous décidez d'un thème ou est-ce que c'est assez libre ?

2. Oui c'est cela que je voulais vous dire pardon. Donc Bibliocité et la personne qui s'occupe du service au public, qui est notre supérieur hiérarchique, décident de thèmes qui sont des thématiques soit que l'on retrouve dans toute la ville de Paris, soit juste propre aux bibliothèques. Souvent c'est en lien avec par exemple le pays invité au salon du livre. Cette année on avait "Jardin et écologie". C'est eux qui décident de thèmes et c'est un peu compliqué parfois. L'année dernière, la thématique était "envoutant parfum" et on a eu un peu de mal parfois à se raccrocher à ces thématiques. Bon après je dois dire aussi qu'en bibliothèque on a tellement l'habitude d'être indépendant, on a un peu envie aussi de faire ce qu'on veut et parfois on a un peu de mal à se rattacher à une thématique globale de la ville mais on essaie de le faire au moins une fois.

1. Au moins une animation ?

2. Oui au moins une animation. Par exemple "envoutant parfum" on s'est dit qu'on allait pouvoir faire quelque chose par rapport à notre petit jardin, et on travaille aussi beaucoup sur le jardin. Nos axes d'action culturelle sont vraiment orientés sur le jardin, l'écologie, l'urbanisation...la végétalisation des villes. Ensuite on travaille beaucoup sur la diversité, l'inclusion, les questions lgbtqi+, la participation des habitants et l'accueil des habitants. On est vraiment là-dessus donc c'est un peu compliqué parfois de se rattacher à la thématique de la ville. Mais on essaie de trouver.

1. C'est une animation par semestre que vous rattachez à ce thème ? Ou dans l'année ?

2. Cela dépend vraiment des fois. Soit ça nous inspire et ça peut être 2 ou 3, soit cela ne correspond pas du tout à notre public et on peut aussi ne pas en faire du tout. On n'est pas obligé en fait. On essaie de faire de temps en temps mais on n'est pas obligé.

1. Ah d'accord, vous avez quand même une certaine souplesse à ce niveau-là ?

2. Ah oui, tout à fait. Non franchement on n'a pas à se plaindre par rapport à d'autres communes...On râle là parce qu'on est des râleurs ! (rire) C'est parce qu'on aime bien être indépendant. Et puis il y a toujours la possibilité d'être en dialogue avec cette association

Bibliocité, ils sont super sympas, ils nous connaissent bien. Par exemple une fois ils nous avaient enlevé le budget que l'on demande en animation en nourriture et en matériel. On avait râlé et finalement on avait négocié. Par exemple, pour le prochain semestre il y avait des reports de notes puisqu'à cause du covid on a tout annulé plusieurs fois et reporté et re-reporté et encore une fois on a re-re-reporté et cette fois normalement cela devrait le faire, il y a déjà un spectacle qui a lieu. Il se trouve qu'en plus on a une terrasse qu'on n'avait jamais exploitée au niveau animation mais finalement grâce au covid on l'a utilisée pour un spectacle donc on va continuer de l'utiliser. On fait les 10 ans de la bibliothèque, c'était censé être en mars dernier donc c'est reporté en septembre prochain. Mais en tout cas c'est dans la grille : on va faire un concert et ensuite comme on s'appelle Louise Michel et qu'il y avait tout un tas de projet dans la commune, on a reporté aussi sur la commune mais ce n'est pas forcément dans les thématiques proposées. Par contre dans les thématiques proposées il y avait l'exclusion. Alors on a monté un projet avec deux autrices qui travaillent là-dessus sur les personnes sans domicile et avec la fondation Abé Pierre etc.... Et puis par exemple au mois d'octobre il y a le mois de l'imaginaire. C'est quelque chose qui revient tous les ans à la ville de Paris et là on va faire une projection, un film je pense, on ne sait pas encore et puis avec des petits quiz, des petits jeux, des moments où on va pouvoir se déguiser...

1. Cette organisation concerne plutôt des animations un peu exceptionnelles, des gros événements, est-ce que vous avez également des rendez-vous plus réguliers, chaque semaine, toutes les semaines... ?

2. Oui voilà, c'est ce que je vous disais. Pour l'instant on a surtout parlé de la partie payante et donc le deuxième axe de l'action culturelle concerne les animations quotidiennes et il y en a vraiment beaucoup. Le mercredi on a trois animations par mercredi quasiment, deux à trois, là hier il y en avait deux.

1. Ce sont quels types d'animations ?

2. Alors souvent ce sont des animations dirigées vers la jeunesse le mercredi. On a un rendez-vous mensuel qui s'appelle "Ramène tes miches", qui est un projet mené par biblioremix. Je ne sais pas si vous connaissez ce concept des biblioremix ?

1. Non...

2. Pour les adultes cela va être plusieurs corps de métiers qui se réunissent en plus des bibliothécaires et qui vont travailler autour de projets innovants dans la bibliothèque et sur la bibliothèque. C'est très intéressant souvent parce qu'on part du rêve le plus fou et on écrème pour garder le projet réaliste et réalisable. Et pour le biblioremix junior, c'est un biblioremix mais pour les enfants. On l'a fait plusieurs fois à la bibliothèque avec des enfants qui sont sur place et qui viennent souvent et c'était vraiment très intéressant parce que c'est assez difficile de vraiment savoir ce que veulent les enfants, ce dont ils ont envie, ce qui se passe dans leur tête. On leur demande "qu'est-ce que tu viens faire à la bibliothèque ?", "c'est quoi pour toi une bibliothèque ?" : "c'est pour prendre des livres" alors qu'ici ils ne viennent vraiment pas pour prendre des livres. Ils viennent prendre des livres aussi mais je ne crois pas que ce soit la première chose qu'il se passe, qui les fasse venir. En tout cas avec ce biblioremix junior là il y avait plein de projets comme "la bibliothèque se mange, peut se manger", c'était vraiment un projet irréaliste. Il y avait vraiment des projets fous en fait où la bibliothèque est une piscine par exemple, il y avait vraiment plein de projets très



sympas. Et celui qui était réaliste était "mon bibliothécaire est un enfant" et c'est devenu "les enfants peuvent être des assistants bibliothécaires". Il y a un rendez-vous mensuel qui a été créé qui s'appelle "Ramène tes miches" qui est donc organisé et destiné à ces enfants-là et qui peut aussi être ouvert à de nouveaux enfants. Et lors de ces rendez-vous là ils décident d'ateliers. Souvent on fait des ateliers créatifs, c'est l'enfant qui doit mener l'atelier avec notre aide bien sûr.

1. Ce sont des ateliers toujours coconstruits en fait ?

2. Tout à fait. Et pour "Ramène tes miches" il s'agit plus d'une réunion des organisateurs pour voir comment on va faire, pour discuter, pour se retrouver, pour voir un peu sur l'année les événements du type des pyjamas partis, des fêtes, des boums...ce sont des choses plus grosses que des ateliers créatifs on va dire. Ensuite on a le "gouter des pingouins" qui est un club de lecture pour les 8-12 ans. Vous voulez que je vous fasse la liste de toutes les animations quotidiennes ?

1. Pas forcément la liste entière mais juste avoir une idée de la variété de vos animations peut-être.

2. Oui ? D'accord, donc ce dont je vous ai parlé c'était pour la jeunesse. Ensuite pour les adultes on a des choses qui concernent uniquement les adultes et on a aussi des choses tout public. On a un café musical tout public qui était une sieste musicale mais qui s'est transformé en café musical. On est en train de mettre cela au point, c'était plutôt pour avoir un petit moment sonore avec des coussins par terre. E à la place de la sieste musicale qui n'a pas trop marché, on est en train de créer un café musical. D'une manière générale toutes les animations quotidiennes et faites maison, cela prend du temps. On a aussi le "Café de Louise". C'est le café littéraire pour adulte qu'on a mis en place à l'ouverture. On était cinq et aujourd'hui on est un bon noyau, environ une quinzaine de personnes, le samedi matin tous les quinze jours. On avait à cœur que ce soit vraiment différent de ce qui se fait habituellement. Souvent dans les bibliothèques ce sont les bibliothécaires qui présentent des livres et dans notre cas, ce sont les gens qui présentent des livres.

1. D'accord oui, c'est inversé.

2. On présente des livres de temps en temps mais parfois ils se connaissent bien, c'est un groupe qui est là depuis l'ouverture. C'est un groupe très actif. Par exemple jeudi prochain il y a un spectacle et il n'y avait pas beaucoup de monde alors ils se sont tous inscrits au spectacle. C'est vraiment sympa et puis en plus ils sont tous très investis.

1. D'accord. C'est bien au moins vous savez que vous pouvez compter à chaque fois sur un petit groupe de personnes.

2. Exactement oui. Et dans ce cas, je pense qu'ils comptent plus sur nous pour animer, modérer, faciliter la parole, faire en sorte que tout le monde ait le temps de parler, qu'il n'y en a pas un qui mobilise la parole, comme toujours dans ces groupes là il y en a un qui prend la parole pendant trois heures (rire)...

1. Vous avez plus un rôle de médiation ?

2. Oui c'est ça. On présente des livres aussi si c'est un sujet qui nous fait plaisir. Par exemple, je présente souvent les animations et tout ce qu'on va faire. Et puis il y a aussi une animation assez emblématique de la bibliothèque qui est le film des habitants. Ce sont les habitants qui choisissent un film tous les mois et qui le présentent à tour de rôle et après il y a un petit débat.

1. Et est-ce que pour votre organisation des animations vous avez établi pour vous y retrouver une charte d'action culturelle ?

2. Oui on en a une, je pourrai vous envoyer d'ailleurs des documents. On n'est pas très forts pour la formalisation mais on est en train de travailler dessus parce que pendant un an et demi j'étais toute seule sur l'action culturelle car ma collègue était partie en congé maladie mais maintenant on est à nouveau toutes les deux et comme on n'avait pas de responsable on n'avait pas le temps de penser cette formalisation. Mais en tout cas on a une charte. J'ai oublié de vous parler aussi d'une chose importante, ce sont les soirées jeu de rôle, parce que cela mobilise énormément de personnes. C'est une fois par mois le vendredi soir et on peut avoir jusqu'à une centaine de personnes.

1. Ah oui !

2. C'est assez impressionnant. Et on fait aussi des soirées avec un partenaires qui s'appelle "Game impact" qui travaille sur les jeux vidéo et l'inclusion. C'est vraiment bien parce que cela nous forme aussi nous sur des sujets qu'on ne connaît pas forcément assez bien, sur le sexisme dans les jeux vidéo, ou le monde animal dans les jeux vidéo. Ce sont vraiment les sujets de société en lien avec le jeu vidéo ou plutôt l'inverse, les jeux vidéo en lien avec les sujets de société. C'est très intéressant et cela fait venir aussi beaucoup de monde parce que cela attire la communauté des partenaires qui vient. On essaie vraiment de créer des communautés autour de l'action culturelle pour faire venir à la bibliothèque des petites communautés de personnes qui se retrouvent aussi.

1. Oui l'action culturelle fait partie de votre identité en fait.

2. Oui.

1. J'imagine aussi, vous m'en avez déjà un peu parlé, mais que l'organisation de ces animations à l'année prend du temps quand même par rapport à vos autres missions ?

2. Oui cela nous prend beaucoup de temps. C'est vrai que, par exemple, quand on recrute les personnes à la bibliothèque on leur explique d'emblée que l'accueil et les animations doivent prendre 60% du temps. Ce n'est pas une bibliothèque où on travaillera à fond sur les collections, on n'est pas une bibliothèque classique en fait, on est vraiment un troisième lieu. C'est vraiment un lieu de vie. C'est vrai que d'un côté au début on avait l'impression de pallier le manque de la société mais en fait finalement je pense qu'on a contribué aussi à dépeussier l'image des bibliothèques. On nous appelle par nos prénoms par exemple, c'est vraiment particulier.

1. Oui, c'est un autre rapport au public aussi.

2. Oui. Mais c'est possible aussi parce qu'on est petit, on est une bibliothèque de quartier et les gens ont l'habitude aussi de s'investir dans les lieux culturels du coin.

1. C'est déjà une habitude établie.
2. Oui. Et chacun fait des animations au niveau de l'organisation. X par exemple est sur les jeux vidéo avec deux autres personnes, on a des jeux vidéo toutes les semaines. Cela tourne en fait, on fait tous un peu de tout. Si moi j'en ai marre des Cafés de Louise je vais faire les jeux vidéo. Comme l'équipe est très motivée c'est facile.

1. C'est assez souple comme organisation.
2. Oui mais on met les animations dans l'agenda sur l'année quand même. Tout est calé avec une animation par mois en général, les jeux vidéo et le Café de Louise qui est tous les quinze jours et les jeux vidéo tous les quinze jours, même si on a profité du covid pour essayer de restructurer l'ensemble, de changer un peu, d'apporter de nouvelles choses, on réfléchit là-dessus aussi pour renouveler un peu. Au niveau de l'accueil et du service public il y a aussi des endroits dans la bibliothèque où il y a un poste de bibliothécaire, c'est-à-dire qu'il y a au moins deux à trois personnes juste pour accueillir les gens. On a une table à l'entrée qui est complètement différente, qui est placée dans l'espace un peu à part. Ce n'est pas ce que l'on voit en premier quand on entre à la bibliothèque. Ce qu'on voit en premier ce sont des fauteuils, des petites plantes, des tables avec des livres, un peu comme dans les librairies, des cafés et des librairies, on a un petit salon avec des journaux...C'est très maison en fait. Et la banque d'accueil est un peu à l'écart et on est très rarement assis derrière un ordinateur, on est plutôt debout. Bien sûr on n'est pas obligé d'être debout ! Mais on accueille les gens comme si on les recevait chez nous.

1. C'est une autre posture aussi de votre part en tant que bibliothécaire.
2. Oui. X, qui était notre directrice à l'époque, a déjà travaillé sur ces questions-là en s'inspirant des librairies, des cafés, des pubs ! Parce que comme le bâtiment a mis énormément de temps à sortir de terre, elle raconte souvent que les premiers entretiens d'embauche par exemple qu'elle a fait avaient lieu au café parce qu'elle n'avait pas d'endroits où allait. Et elle s'est dit "pourquoi je suis toute seule dans mon café à faire cet entretien ? Je vais faire venir toute l'équipe" et elle s'est mise à faire des entretiens d'embauche avec l'ensemble des équipes.

1. Ah oui, avec toute l'équipe !
2. C'est particulier aussi. Cela casse un peu les codes. Il y a des choses qui n'ont pas marché et il y a des choses qu'on a repris. Parfois, des candidats nous ont dit qu'ils n'aimaient pas tellement cette façon de faire, parce que cette histoire d'être recruté avec l'équipe, c'est un peu intimidant. On s'est un peu adapté. Mais ce qui compte c'est cette idée de changer les cultures, changer les codes. On est vraiment au service des gens et on est à égal avec eux, on n'est pas un prescripteur en fait, on est dans un lien avec eux, d'égal à égal.

1. C'est vrai que c'est intéressant, c'est un modèle comme vous dites qui n'est pas courant quand même.
2. Oui. Alors ça l'est un peu plus maintenant. C'est le modèle du troisième lieu en fait, on ne le savait pas à l'époque mais c'est vraiment cela. Je vous enverrai aussi un lien vers notre blog parce qu'on fait beaucoup d'articles sur ce sujet.

1. Oui, j'ai déjà regardé un peu votre blog.

2. D'accord. Et donc, pour revenir au service public, il y a un poste sur les tapis voire deux, c'est-à-dire deux bibliothécaires qui sont sur les tapis et qui lisent des histoires aux enfants, toujours dans le but de connaître les filières parentales, les assistantes maternelles, de pouvoir discuter avec elles - je dis "elles" car ce sont en majorité des femmes - et puis rencontrer les enfants, les connaître, partager quelque chose avec eux. Ensuite il y a quelqu'un dans le coin jeu, il y a un bibliothécaire qui est là pour jouer avec les enfants, c'est aussi très particulier. Encore une fois ça l'est moins maintenant mais c'est vrai qu'il y a 10 ans c'était des choses qui étaient complètement innovantes. Et ce sont aussi des choses qui permettent de changer de casquette, d'être plutôt du côté de l'animateur que du bibliothécaire et permet de créer du lien, de créer une ambiance où les gens se sentent plus responsables, investis, chez eux. Pour faire passer des règles c'est plus facile aussi.

1. Oui, les gens veulent vraiment s'investir dans la bibliothèque.

2. Pour eux un livre c'est aussi leur bien, c'est un bien commun en fait. On a remis au centre les missions de la bibliothèque qui sont des missions de bien commun et l'accueil c'est le bien commun d'une l'équipe. On a des automates de prêts en plus. Par exemple, au début on pensait que les personnes allaient rendre les livres en mauvais état et abîmés, sans que l'on puisse s'en apercevoir et on se demandait comment faire. C'était des réflexions que l'on avait à l'ouverture qu'on a complètement quittées depuis parce que d'abord ça n'arrive pas, ou plutôt vraiment très peu. En général, les gens viennent nous le dire lorsqu'ils abîment leurs livres. C'est aussi ce qu'on apprend dans nos métiers, d'avoir un regard sur les collections très crispé, comme si les collections étaient notre seul bien précieux alors qu'en fait il y a d'autres choses à explorer. Alors bien sûr je le redis, ce n'est pas parce que nous on est sur ce modèle de bibliothèque là que cela signifie que la bibliothèque Marguerite Duras est moins bien, c'est simplement différent. Ce n'est presque pas le même métier en fait.

1. Oui c'est vrai que la réalité est assez différente de ce que vous me dites. Et pour en revenir un peu plus aux animations, j'avais une dernière question concernant la communication. Je voulais savoir comment vous vous organisiez pour la communication parce que je vois que vous avez notamment votre blog qui est très actif : est-ce que vous vous en servez aussi comme outil de communication ? Comment faites-vous ?

2. Oui, exactement. Encore une fois moins maintenant mais au début, je crois que l'on était l'une des premières bibliothèques de Paris à avoir une page Facebook. La communication est très importante pour nous. Cela permet de nous faire connaître. C'est vrai que le but de la communication au départ est de faire connaître les animations et de faire venir les gens mais on s'est aperçu aussi que la réalité pouvait être différente. Il y a plusieurs pans dans la communication : il y a les réseaux sociaux, la page Facebook, Instagram, Twitter, il y a le blog. Et avec le temps on s'est finalement aperçu que les personnes de la profession s'en emparaient plus facilement. Il n'y a pas énormément de lecteurs et de lectrices qui vont regarder, un peu mais la majorité concerne plutôt des professionnels qui lisent notre blog. Et comme pour la plupart des réseaux sociaux, ce qui marche le mieux c'est lorsque l'on fait des photos du quotidien, dès que l'on fait des photos du jardin. Dès que l'on fait des descriptifs de livres, cela ne marche pas. Les articles

professionnels aussi marchent bien : expliquer pourquoi on fait venir les drag Queen par exemple.

1. Toutes les questions autour du métier...

2. Oui, comment marche le troisième lieu pendant le covid aussi...ce genre d'articles professionnels marchent bien mais seulement au niveau de la prescription. Ensuite il y a une communication interne avec des affiches, des tracts, une newsletter. On va poser des affiches dans le quartier avec toujours une espèce de ligne un peu marrante autour de cette histoire de canards qui nous a permis aussi de faire quelque chose un peu drôle, quelque chose qui ne se prend pas au sérieux avec des vidéos, pour dépoussiérer l'image du bibliothécaire et de la bibliothèque, pour donner envie de venir aux gens qui auraient peur de la bibliothèque comme lieu du savoir. C'est aussi une manière pour nous en tant que bibliothécaire d'aller s'amuser, de se divertir et de créer. Parce que c'est un métier où on est tout le temps avec le public, il y a aussi des moments où, à part la reconnaissance du public, on n'a pas une reconnaissance de tout, au niveau du salaire, au niveau parfois de la hiérarchie etc....donc cela nous permet d'avoir un endroit où l'on peut faire des choses plus variées.

1. Je vois. Je voulais vous demander également si au niveau de votre tutelle ce genre de communication ne pose pas problème ?

2. Au niveau de la tutelle ? Encore une fois, honnêtement, on a de la chance. Il n'y a aucun problème avec la mairie, au contraire, elle nous soutient, à chaque fois que l'on a eu des problèmes, elle nous a soutenu financièrement, on a de la chance. Et puis, on a fait et après on a vu ce qui se passait. Comme on a de la chance, on a pas mal de succès, en tout cas le public est vraiment content et on a fait valider par le public. Et on a eu raison parce qu'aujourd'hui, par exemple, tout le monde a une page Facebook. Après on fait attention. Les drag Queen c'est pareil, quand on a voulu faire venir des drag Queen pour lire des histoires aux enfants, ce n'était pas évident que cela soit accepté par tout le monde. Mais on les a fait venir et cela s'est super bien passé, c'est un spectacle comme un autre. On a fait et après on a vu ce qui se passait. Il n'y a rien qui compte que la satisfaction du public en fait. C'est cela qui compte. Mais encore une fois on n'est pas dans le territorial. Il y a tellement de bibliothèques dans le réseau que pour regarder ce que fait tout le monde c'est quand même compliqué et puis c'est vrai que l'appui de la Mairie du 20ème c'est vraiment génial !

1. Oui c'est vrai que de ce côté-là vous avez de la chance.

2. Oui voilà, exactement.

1. J'ai une dernière question. Vous m'avez dit qu'il y avait une personne dédiée aux réseaux sociaux : est-ce que cette personne est en charge de la communication ou est-ce que chacun va participer plus ou moins à la communication en général ?

2. X et X sont responsables de la communication mais cela ne veut pas dire que c'est eux qui font tous les posts Facebook, tous les posts Twitter, tous les posts Instagram. Eux, ils gèrent surtout les animations les affiches, les programmes, la newsletter ce qui est déjà énorme. Il y a quand même beaucoup de choses. Souvent ce sont les personnes en charge de l'animation qui rédigent le texte. Par exemple, pour tout ce qui est spectacle c'est X et

moi plutôt qui allons rédiger les textes, envoyer les textes et les images pour qu'ensuite eux ils formalisent dans la newsletter. Pour les animations régulières c'est toujours à peu près la même chose, même si on change les affiches, on change toujours les images. Il y a, en dehors de cette organisation, deux personnes qui sont plutôt sur les comptes Instagram, des personnes qui aiment bien la photo. On tient aussi compte des qualités et des passions de chacun. Il n'y a pas d'interdictions du tout, c'est certain. C'est un peu au fil de l'eau. Pour la page Facebook c'est la même chose et pour le blog je sais qu'il faut que j'écrive un article. On écrit tous sur le blog, on essaie de faire en sorte aussi que les gens qui font la bibliothèque, c'est-à-dire les habitants qui viennent. Par exemple, on a demandé à la personne qui s'occupe du ciné des habitants d'écrire un article.

1. Il n'y a pas de règles fixes ?

2. Oui. Encore une fois on est une petite bibliothèque et on est 13. A 80 personnes je ne sais pas si ce mode de fonctionnement serait possible.

1. Effectivement mais c'est toujours intéressant de voir comment ça fonctionne ailleurs. En tout cas je suis arrivée au bout de mes questions.

2. N'hésitez pas si vous avez besoin d'autres choses. Vous avez beaucoup de choses sur notre blog et il y a aussi notre chaîne YouTube, il y a pas mal de choses aussi.

1. Ah d'accord, j'irai voir.

2. Il y a un podcast "Passions filons". Le dernier podcast concerne l'inclusion et il y en a eu un autre sur l'exclusion. J'avais oublié de parler de ces podcasts aussi.

1. Ecoutez je vous remercie en tout cas d'avoir accepté de prendre tout ce temps pour cet entretien. Bonne fin de journée alors.

2. Merci, vous aussi. Au revoir.

1. Au revoir.

## 12 – Exemple de charte d’action culturelle

### L’action culturelle à la bibliothèque Louise Michel : les objectifs

---

La Bibliothèque Louise Michel est une bibliothèque de proximité, elle s’affirme comme un lieu de vie profondément inscrit dans son quartier, et place le public au centre de toutes ses activités. Elle accueille tous les publics dans un espace convivial favorisant les échanges et les découvertes. Le projet de la bibliothèque s’inspire fortement de la notion de 3ème lieu : accueil individualisé des usagers, volonté de tisser du lien entre les publics ou encore proposition de services culturels participatifs guident le travail au quotidien.

L’action culturelle et les services proposés, adaptés au territoire et aux demandes du public- au même titre que le développement des collections- participent donc à servir la mission de lecture publique première : un accueil de qualité.

Par ailleurs nous développons une action culturelle participative en favorisant la création locale et en impliquant les habitants du quartier dans nos projets, afin qu’ils s’approprient le lieu.

Sont également privilégiés les rendez-vous réguliers avec le public.

En conséquence, la bibliothèque se réserve le droit de refuser toute action où elle serait considérée comme structure d’accueil et non comme partenaire d’un projet défini, concernant les accueils de classes par exemple.

En parallèle, nous proposons une programmation culturelle qui facilitent la cohésion et la mixité de nos différents publics, et permettent de créer du lien avec la bibliothèque, le réseau de la ville de Paris et entre les habitants du quartier.

L’action culturelle a pour mission de veiller à privilégier certains axes :

L’inclusion pour les publics discriminés ou invisibles, l’écologie urbaine, le street-art.

## **ANIMATION DU QUOTIDIEN**

Après dix ans d’ouverture, ces rendez-vous organisés ont trouvé leur public et s’insèrent naturellement dans la vie quotidienne de la bibliothèque. Ces actions sont souvent accompagnées d’un moment d’échange convivial avec le public autour d’un thé à la menthe, d’un café ou d’un goûter pour les plus jeunes.

### ANIMATIONS ADULTE

- Café de Louise
- Apéro de Louise, rencontre avec des auteurs
- Ciné des habitants
- Soirée jeux de rôle
- Soirée jeux de société

### ANIMATIONS JEUNESSE

Goûter des Pingouins grouillants  
Thé des hamsters

Mégaphones rageux  
Ramène tes miches  
Thé des hamsters

## **GENERATEUR DE LIEN SOCIAL**

- Ateliers jeux vidéo (jeux en ligne, jeux pour ados et jeux vidéo en famille)
- Jeux de société
- Animation quotidienne des espaces de vie (décoration du sapin de Noël, Bonhomme de neige, jardinage, nourrir les phasmes)
- Ateliers participatifs, créatifs proposés par les habitants, les aide-bibliothécaires

## **À METTRE EN PLACE**

Café pop culture pour attirer de nouveaux publics plus jeunes plus diversifiés

Des séances de cinéma, mettre en avant le cinéma documentaire, les courts métrages

## **EVENEMENTS PONCTUELS**

La bibliothèque n'est pas une simple structure d'accueil, elle préfère construire avec ses partenaires et les intervenants du quartier sous forme de partenariat, d'actions participatives, ou des événements plus exceptionnels.

Elle a construit avec ses partenaires (Librairie BDNNet, compagnie de Théâtre, Game Impact, le RIJV, Etincelles, Centre animation Ken Saro, Regard du cygne, Plateaux sauvages ...) des projets et des événements exceptionnels qui ont mobilisé toute l'équipe et l'ensemble de la structure.

Ils ont permis de rassembler tous les usagers de la bibliothèque et d'en attirer de nouveaux : concerts, rencontres, conférence, dédicaces, ateliers d'écriture, jeux de rôles, projections et participent à donner un nouveau visage à la bibliothèque.

### **Concerts**

### **Expositions**

### **Rencontres, Conférences, Ateliers :**

Actions menée par un intervenant extérieur (artiste, compagnie théâtre, illustrateurs), préférentiellement du quartier, participative et favorisant la mixité des publics (social et générationnel)



## REGULARITE DES ACTIONS

---

9 à 10 actions en soirée par an (pas plus d'une fois par mois) :

1 action qui suit thématique réseau

1 café de Louise tous les 15 jours

1 rencontre auteur, "Apéro de Louise" 2 fois par an

1 café Blabla toute les semaines

1 atelier créatif participatif / trimestre

1 activité chaque mercredi les "Wondercredis"

2 jeudis de l'actualité par an

1 atelier avec un illustrateur jeunesse par semestre

1 Histoires et cie tous les mois

1 concert (Bintou) par an

1 jeux vidéos

1 atelier jardin chaque 1er samedi du mois

## **Résumé**

L'action culturelle est une fonction essentielle de la bibliothèque. Définir ses limites, mais aussi sa légitimité, permet à la bibliothèque de s'inscrire pleinement dans la vie culturelle de son territoire. Dès lors, comment organiser au mieux l'action culturelle ? Quels publics peut-elle atteindre et avec quels acteurs ? L'action culturelle permet alors de définir l'identité de la bibliothèque. L'exemple de la médiathèque intercommunale de Crolles permet de soulever des pistes de réflexion à ces questionnements.

## **Mots clés**

Action culturelle, animation, bibliothèque municipale, légitimité

## **Abstract**

Cultural action is an important function of the library. Defining its limits, but also its legitimacy, allows the library to be fully integrate to its territory. Thus, how can we best organize cultural action ? Which audience can it reach and with which actors ? Cultural action is then, a way to define the identity of the library. The exemple of Crolles's library raises some solutions to think about these questions and trying ton enhance the role of the cultural action

## **Keywords**

Cultural action, animation, public library, legitimacy