



HAL
open science

La bibliothèque d'aujourd'hui : au cœur de l'innovation. L'exemple des médiathèques intercommunales Gilbert Dalet (Crolles) et Jean Pellerin (Pontcharra)

Camille Girard

► To cite this version:

Camille Girard. La bibliothèque d'aujourd'hui : au cœur de l'innovation. L'exemple des médiathèques intercommunales Gilbert Dalet (Crolles) et Jean Pellerin (Pontcharra). Sciences de l'Homme et Société. 2022. dumas-03891289

HAL Id: dumas-03891289

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03891289>

Submitted on 9 Dec 2022

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

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



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

GIRARD Camille
M2 Métiers du Livre et de l'Édition
Parcours Bibliothèque



La bibliothèque d'aujourd'hui : au cœur de l'innovation

L'exemple des médiathèques intercommunales
Gilbert Dalet (Crolles) et Jean Pellerin (Pontcharra)

Mémoire de recherche appliquée

Année universitaire 2021-2022

Sous la direction de :
Marie-Madeleine SABY
Anne BÉROUJON



DÉCLARATION SUR L'HONNEUR DE NON- PLAGIAT

Je soussignée, Camille Girard, 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 Grenoble (38)

20 Août 2022

Signature

REMERCIEMENTS

Je tiens tout d'abord à remercier l'Université Grenoble Alpes, Médiat Rhône-Alpes, ainsi que Mesdames Marie-Madeleine Saby et Anne Béroujon pour leur suivi régulier et pour m'avoir donné l'opportunité de réaliser cette nouvelle expérience professionnelle très enrichissante.

Je remercie également les médiathèques intercommunales Gilbert Dalet à Crolles et Jean Pellerin à Pontcharra ainsi que leurs directrices respectives, Valérie Valenza et Claire Schneider, de m'avoir accueillie dans leur établissement, de m'avoir accordé leur confiance et de m'avoir conseillée et guidée tout au long de ce stage. Un grand merci aux personnels des équipes de chaque médiathèque et aux agents du réseau que j'ai eu l'occasion de rencontrer durant ce stage. Merci pour vos encouragements, vos réponses et votre soutien qui m'ont été d'une aide précieuse pour rédiger ce mémoire et mener à bien ma mission. Merci d'avoir pris le temps d'échanger avec moi et de m'avoir intégrée dans la vie des médiathèques.

Je voudrais aussi remercier la communauté de communes Le Grésivaudan et le réseau des bibliothèques de m'avoir accueillie, ainsi que Béatrice Berger-Marrou, coordinatrice et responsable adjointe du réseau.

Je tiens à témoigner toute ma reconnaissance à l'équipe de la navette au centre de tri de La Terrasse, Nicolas Lafandra et Fanny Renaud, avec qui j'ai travaillé pendant toute la durée de mon stage et qui exercent un travail remarquable pour le réseau des bibliothèques.

Enfin, je souhaite remercier plus particulièrement Mathilde Roy, ancienne stagiaire à la médiathèque Gilbert Dalet de Crolles, pour sa présence durant la quasi-totalité du stage, pour le temps qu'elle m'a accordé et ses conseils lors de la rédaction du mémoire.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	p.6
PARTIE 1 : vue générale	p.11
1. Présentation de la médiathèque intercommunale Gilbert Dalet à Crolles	p.11
2. Présentation de la médiathèque intercommunale Jean Pellerin à Pontcharra	p.14
3. Les médiathèques du réseau	p.16
4. Présentation de la communauté de communes Le Grésivaudan	p.17
5. Présentation détaillée de chaque mission	p.20
6. La méthodologie	p.22
7. Apport dans la carrière professionnelle	p.23
PARTIE 2 : la réalité du métier	p.24
1. La représentation dans l'imaginaire collectif	p.24
2. La réalité du métier	p.27
3. Les évolutions	p.30
PARTIE 3 : de nouvelles opportunités pour les bibliothèques	p.36
1. Un pas vers la reconnaissance	p.36
2. Le bénévolat en bibliothèque	p.38
3. La médiation, le participatif et la facilitation	p.40
PARTIE 4 : l'innovation sous toutes ses formes	p.47
1. La bibliothèque 3 ^{ème} lieu	p.47
2. Pistes de réflexion	p.49
CONCLUSION	p.56
BIBLIOGRAPHIE	p.58
ANNEXES	p.61

INTRODUCTION

« Je m'inquiète de voir qu'ici, au XXI^{ème} 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. »¹

GAIMAN, Neil

La bibliothèque, terme emprunté au latin *bibliotheca* qui signifie « salle où sont enfermés des livres » a perdu une partie de son sens aujourd'hui. Certains pensent encore, au 21^{ème} siècle, que la bibliothèque est une simple « étagère de livres », mais elle représente bien plus que cela. La bibliothèque est avant tout un lieu, un espace d'échanges, de rencontres, de savoirs, de culture, de distraction, de création ; qui existe en partie grâce aux bibliothécaires. Structure emblématique de l'accès à la culture pour tous, la bibliothèque joue un rôle essentiel dans l'éducation de chaque individu. Ancrée dans son territoire grâce à sa participation active dans la vie locale, la bibliothèque publique est un lieu dans lequel chacun peut se construire. Ce développement des individus qui la fréquentent se fait grâce au travail des bibliothécaires. Les bibliothécaires, figures essentielles d'une bibliothèque, réalisent un travail qui est souvent méconnu. La représentation collective du lieu et du métier est truffée de stéréotypes, et est bien différente de la réalité.

À l'ère du développement des technologies de l'information et de la communication, les bibliothèques sont souvent perçues comme « dépassées », et pourtant, elles s'adaptent. Il est important, aujourd'hui, au 21^{ème} siècle, de définir clairement le rôle d'une bibliothèque et de le partager, de permettre aux individus d'exploiter entièrement le potentiel des bibliothèques.

¹ GAIMAN, Neil. *Pourquoi notre futur dépend des bibliothèques, de la lecture et de l'imagination*. 1^{ère} éd. Vauvert : Au Diable Vauvert, 2014, 22p., p.14

Comme l'évoque la loi Robert² du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique, une bibliothèque municipale ou intercommunale est un lieu d'égal accès à la culture, à l'information, à l'éducation, à la recherche, aux savoirs et aux loisirs et permet le développement de la lecture pour tous. C'est aussi un lieu qui contribue à la réduction de l'illettrisme et de l'illectronisme. En outre, la loi affirme le principe de pluralisme et de diversité des collections des bibliothèques ; elle renforce la politique de lecture publique et conforte les bibliothèques départementales dans leur rôle d'assistance et de soutien aux bibliothèques communales et intercommunales. Les bibliothèques sont, aujourd'hui, le premier équipement culturel public.

C'est d'ailleurs à la fin des années 60 qu'émerge un nouveau modèle de bibliothèque grâce à la démocratisation de la lecture publique. C'est à ce moment-là que l'on utilise le terme « médiathèque » pour la première fois. Catherine Clément³ en donne la définition suivante : « la médiathèque publique se veut être une bibliothèque pour tous et doit pour cela être attractive et donc moderne. La démocratisation et la modernisation sont ainsi les bases fondatrices du modèle. Elles s'incarnent concrètement dans le libre accès et le prêt à domicile, l'unicité des espaces qui doivent par ailleurs être vastes et conviviaux, des collections abondantes et multi-support, la médiation de professionnels et le développement de l'action culturelle ».

Et, pour citer une nouvelle fois Neil Gaiman⁴ : « Nous avons obligation de soutenir les bibliothèques. D'utiliser les bibliothèques, d'encourager les autres à les utiliser, de manifester contre leur fermeture » .

Présentation du contexte et de la mission principale

Dans le cadre de l'année universitaire du Master 2 Métiers du Livre et de l'Édition et de la formation DUCB à Médiat Rhône-Alpes, j'ai eu l'occasion d'effectuer un stage d'une durée de cinq mois dans deux médiathèques intercommunales. Premièrement, pour favoriser une future insertion et enrichir mon expérience professionnelle, puis, pour acquérir de nouvelles compétences. Ce stage fut un atout bénéfique à la fois professionnellement et personnellement.

² Loi n° 2021-1717

³ CLÉMENT, Catherine. *L'Essoufflement du modèle : symptômes et causes*. 2008

⁴ GAIMAN, Neil. *Pourquoi notre futur dépend des bibliothèques, de la lecture et de l'imagination*. 1^{ère} éd. Vauvert : Au Diable Vauvert, 2014, p.14, 22p.

J'ai eu l'opportunité de réaliser mon stage dans les médiathèques Gilbert Dalet à Crolles et Jean Pellerin à Pontcharra, du 5 avril au 27 août 2022. Ce dernier s'est divisé en deux parties distinctes : tout d'abord, mon but était d'étudier le regard porté sur le métier de bibliothécaire par les professionnels eux-mêmes. Puis, dans un second temps, de porter ma réflexion sur l'innovation en bibliothèque, recenser les nouveaux services et missions pour penser la médiathèque de demain.

L'objectif de ma mission durant ce stage était de récolter des réponses autour du regard des bibliothécaires sur leur métier ; étudier et analyser les résultats ; et plus particulièrement dans les médiathèques têtes de réseau de Crolles et Pontcharra. Ce premier volet de ma mission consistait à savoir ce que les agents pensent de leur métier. C'est-à-dire, ce qu'ils ressentent, les remarques qu'ils ont à faire, et la comparer avec la vision du métier qu'ont les personnes extérieures aux bibliothèques, qui s'avère être une vision plutôt stéréotypée. Le but était de comparer ces deux visions : la représentation extérieure stéréotypée et la pratique réelle. Cette confrontation a donné lieu à un document pour informer et sensibiliser les usagers des bibliothèques du réseau, mais aussi les élus des communes.

Le second point important de ma mission était de réfléchir à l'innovation en bibliothèque et aux différentes formes qu'elle pourrait avoir. Penser à la bibliothèque de demain en termes d'innovation de services et de missions pour aller vers une bibliothèque tiers-lieu, qui accompagne ses usagers et construit avec eux. L'innovation est perçue dans le sens où le métier de bibliothécaire évolue et les besoins des usagers également, il faut savoir s'adapter. Cette volonté de réfléchir à la bibliothèque troisième lieu et innovante s'inscrit dans des projets précis tels que la réhabilitation de la médiathèque de Pontcharra et l'extension de la médiathèque de Crolles. Il s'agit de trouver des idées innovantes qui pourraient convenir aux équipes, mais aussi à la population locale. Dans le but de satisfaire les besoins de chacun (équipes et usagers), tout en prenant en compte l'évolution des médiathèques.

En somme, ma mission durant ces cinq mois de stage était de montrer la réalité du métier de bibliothécaire, et trouver des axes et des pistes d'innovation pour les futurs projets qui concernent les médiathèques tête de réseau.

Réflexion sur l'innovation

Le concept de la mission porte principalement sur l'innovation et je me dois de préciser cette notion. L'innovation en bibliothèque, concerne à la fois les missions et les pratiques des professionnels, mais également les services dans les structures. Pour citer Steve Jobs : « l'innovation est la possibilité de voir une opportunité, non une menace⁵ ». Ce concept doit être appréhendé comme un atout.

Selon l'INSEE⁶, « l'innovation désigne l'introduction sur le marché d'un produit ou d'un procédé nouveau ou significativement amélioré par rapport à ceux précédemment élaborés [...]. Deux types d'innovation sont distingués : les innovations de produits (biens ou services) et les innovations de procédés (organisation) ». Pour aller plus loin, d'après les cours de Jean-Marc Francony (maître de conférence en Sciences de l'Information et de la Communication à l'Université Grenoble Alpes), Innovations sociales et technologiques auxquels j'ai assisté au cours du M1 MDLE, l'innovation est un processus de transformation qui arrive à un moment donné et qui transforme la société. En bibliothèque, c'est toute l'organisation et le fonctionnement qui sont modifiés de manière positive. L'innovation vient donner une nouvelle image, une nouvelle vision du monde dans lequel on vit. Les métiers du livre, en particulier dans les bibliothèques, font partie d'un champ professionnel en mutation dans lequel l'innovation représente l'identité professionnelle qui permet de changer les pratiques, de se confronter aux nouveaux usages, de s'autoriser à penser autrement. Cependant, l'innovation peut être révélatrice de risques du fait de son caractère incertain, il faut alors positiver l'incertitude.

Nous pouvons relever plusieurs types d'innovation : l'innovation technique et technologique ; l'innovation sociale. Les innovations technologiques (numérique) liées au monde du livre sont en train d'émerger avec des qualités entièrement renouvelées qui permettent d'avoir un autre rapport au livre, des appropriations de lecture différentes, etc. L'innovation sociale prend pour objet tout ce qui contribue en priorité à la satisfaction des besoins sociaux des individus au sein d'une structure. C'est le côté humain qui est priorisé. Il est impossible de « penser bibliothèque » sans prendre en compte le relationnel. Ainsi, la créativité individuelle est valorisée, on améliore les conditions de vie et la communication.

⁵ « *Innovation is the ability to see change as an opportunity, not a threat*” JOBS, Steve

⁶ INSEE [en ligne], *Définition – Innovation* (2020, 17 novembre)

Selon le Conseil Supérieur de l'Économie Sociale et Solidaire (CSESS)⁷, l'innovation sociale « consiste à élaborer des réponses nouvelles à des besoins sociaux nouveaux ou mal satisfaits dans les conditions actuelles [...], en impliquant la participation et la coopération des acteurs concernés, notamment des utilisateurs et usagers ».

C'est ainsi qu'il m'a semblé important de me poser la question suivante : dans quelle mesure l'évolution de la profession de bibliothécaire permet d'innover en bibliothèque ?

Dans ce cadre, certains questionnements émergent : quelle est la réalité de la profession de bibliothécaire ? Comment cette réalité engendre-t-elle de nouveaux enjeux en bibliothèque ? Et enfin, dans quelle mesure l'évolution de la profession permet d'innover au sein des bibliothèques ?

Mon travail suivra le plan suivant :

La première partie présentera les structures d'accueil ainsi que les missions de stage et la méthodologie utilisée pour mener à bien ces missions. Les résultats portant sur la réalité du métier de bibliothécaire seront exploités dans la deuxième partie. De cela, découlera la troisième partie qui s'appuiera plus précisément sur les nouveaux enjeux en bibliothèque. Et, pour terminer, la quatrième partie aura vocation de présenter l'innovation en bibliothèque sous toutes ses formes.

⁷ Le French Impact [en ligne], *Définition de l'innovation sociale et environnementale* (2022, 15 février)

DÉVELOPPEMENT

PARTIE I : vue générale



Médiathèque Gilbert Dalet, Crolles (38)

1. Présentation de la médiathèque intercommunale Gilbert Dalet à Crolles

1.1. L'environnement global

La commune de Crolles compte environ 8 345 habitants selon le dernier recensement de l'INSEE (2015) et se situe dans la vallée du Grésivaudan, en Isère. Géographiquement réputée pour la fameuse « Dent de Crolles », le sommet dominant du massif de la Chartreuse, nombreux sont les touristes, qui, au détour d'une randonnée s'arrêtent dans la ville de Crolles. La ville se situe au cœur du Grésivaudan, sa place est stratégique car elle est relativement proche de nombreuses communes de taille à peu près similaire, et elle possède une importante zone industrielle. Ainsi, la ville permet de desservir facilement le territoire. Munie d'un espace culturel de taille que l'on connaît sous le nom d'Espace

Paul Jargot, la ville suit un rythme culturel dynamique. La culture est une priorité à Crolles et on y trouve un tissu associatif dense. La commune relie plusieurs communes entre elles, et fait partie de la Communauté de communes Le Grésivaudan.

1.2. La médiathèque Gilbert Dalet

La médiathèque Gilbert Dalet se situe au cœur de la ville de Crolles et participe activement au dynamisme de la commune, par sa présence géographique d'une part puis, grâce à sa présence en lien avec les actions réalisées avec les partenaires locaux d'une autre part. Son emplacement actuel remonte à 2014, lors de la création du bâtiment, sur une ancienne grange. Auparavant, la médiathèque avait un statut communal, depuis l'inauguration du nouveau bâtiment et la mise en réseau des bibliothèques du Grésivaudan, elle a acquis un statut intercommunal et est devenue médiathèque tête de réseau (MTRC), conjointement avec la médiathèque Jean Pellerin de Pontcharra (MTRP). Inaugurée en 2014, la médiathèque Gilbert Dalet offre des locaux relativement spacieux et du mobilier plutôt moderne et adapté. Effectivement, la surface de la médiathèque s'étend sur plus de 1 000m², ce qui permet une offre de documents sur deux niveaux accessibles au public. La médiathèque est munie d'une salle d'expositions et d'animations très spacieuse qui a été nommée salle Châtain ; une salle de réunion et de travail à l'étage, accessible aux usagers. De plus, les usagers ont accès à un kiosque, ainsi que plusieurs petits recoins pour lire ou écouter la musique paisiblement. La médiathèque reste un endroit calme où règne la bienveillance et le respect.

Son nom, Gilbert Dalet⁸, lui a été donné en hommage à l'auteur, journaliste et instituteur. Cet homme (1915-2002) aux multiples facettes a poursuivi ses études à l'école normale de Grenoble et fut résistant durant la Seconde Guerre mondiale.

Dans l'optique « ouvrir plus, ouvrir mieux », du rapport Orsenna et Corbin⁹, les horaires d'ouverture de la médiathèque sont plutôt larges pour être davantage accessible aux usagers. Néanmoins, durant la période estivale (juillet, août), la médiathèque adapte ses horaires d'ouverture en raison des fortes chaleurs.

En mai 2022, la médiathèque compte 2 063 inscrits, particuliers et collectivités compris. Les inscrits ne sont pas forcément des habitants de la ville de Crolles, certains

⁸ WIKIPEDIA [en ligne], Gilbert Dalet

⁹ ORSENNA Erik et CORBIN Noël. *Voyage au pays des bibliothèques : lire aujourd'hui, lire demain : rapport n°2017-35*. Paris, 2019

habitent dans les communes voisines qui ne possèdent pas de bibliothèque, ils se rendent donc à la bibliothèque la plus proche, c'est un des avantages du travail en réseau.

1.2.1.L'offre documentaire

Avec plus de 51 000 documents consultables sur place ou empruntables, entre livres, CD, DVD, périodiques, la médiathèque bénéficie également de ressources numériques consultables sur les ordinateurs, tablettes, que ce soit dans les locaux de la médiathèque ou à domicile. Ces ressources numériques sont accessibles à l'ensemble des inscrits dans le réseau des bibliothèques du Grésivaudan. Bientôt, ce seront des jeux vidéo qui seront mis à disposition des usagers, ils auront la possibilité de jouer sur place ou d'emprunter les jeux pour jouer chez eux, au choix. À la période de la rentrée scolaire 2022, un fonds « Facile à lire » devrait voir le jour à la médiathèque. L'offre documentaire augmente chaque année, pour le plus grand plaisir des lecteurs.

1.2.2.L'équipe de professionnels

La médiathèque compte une équipe d'une quinzaine de personnes, dont dix médiathécaires et quatre personnes en charge de l'atelier. En complément de cette équipe, une partie de l'équipe du réseau, utilise régulièrement les locaux de la médiathèque. Chaque membre de l'équipe vient d'un horizon différent, de carrières professionnelles différentes, c'est ce qui fait la diversité de l'équipe mais aussi la diversité des collections grâce à l'apport personnel de chacun. L'équipe est divisée entre les médiathécaires qui s'occupent de secteurs d'acquisition et la « Team atelier » qui s'occupent de toutes les tâches qui concernent l'équipement, la réparation de documents, le rangement dans les rayons, les réservations, etc.

Durant ma période de stage, certains agents de l'équipe ont vu leurs missions modifiées. Cela montre que le métier n'est pas fixe et que l'on est amené à être polyvalent.



Médiathèque Jean Pellerin, Pontcharra (38)

2. Présentation de la médiathèque intercommunale Jean Pellerin à Pontcharra

2.1. L'environnement global

La ville de Pontcharra¹⁰ est la deuxième commune du Grésivaudan, située dans le Nord du département de l'Isère, à la frontière avec la Savoie, elle occupe une position stratégique. C'est une commune d'environ 7 300 habitants selon l'INSEE (2015), habitée par une population plutôt familiale et retraitée. L'offre culturelle à Pontcharra est assez diversifiée, notamment grâce à la présence d'un cinéma, d'une école de musique, d'une ludothèque et d'un espace culturel : le Coléo. La commune, similairement à celle de Crolles, fait partie la Communauté de communes du Grésivaudan. C'est une ville particulièrement engagée, notamment auprès de ses habitants pour leur fournir un meilleur confort et une facilité d'accès aux lieux publics.

¹⁰ Ville de Pontcharra, le site [en ligne], *Présentation de Pontcharra*

2.2. La médiathèque Jean Pellerin

La médiathèque Jean Pellerin a été construite en 1996 et nommée en hommage au poète Jean Pellerin¹¹ (1885-1921), figure du 19^{ème} siècle et originaire de la région. Elle est située à côté de l'école de musique municipale et de l'EHPAD. Sa visibilité est remise en question car elle se trouve à l'extrémité de la ville, loin du centre-ville et des commerces.

Sur une surface de 658m², la médiathèque comporte un espace dédié à la musique et aux DVD, un autre dédié aux bandes-dessinées, et un dernier consacré aux revues ; le reste des collections est agencé dans l'espace principal de la bibliothèque. Une petite salle est également réservée aux animations. Organisée à la manière d'un amphithéâtre, elle possède un rétroprojecteur et des places assises. Cependant, le bâtiment ne convient plus aux attentes et aux besoins de la médiathèque intercommunale et, malgré une grande superficie, les collections manquent d'espace, ce qui oblige parfois à bouger le mobilier pour réaliser des animations. L'étage, une mezzanine, est consacré aux ateliers uniquement. Les collections se trouvent au rez-de-chaussée par mesure d'accessibilité en l'absence d'ascenseur. Fréquentée par un public très familial, la médiathèque compte 2 308 inscrits, dont 45 collectivités (crèches, écoles...) en mai 2022.

En raison du manque d'espace, un projet de réhabilitation de la médiathèque est en cours d'élaboration. Ce projet permettrait d'avoir une médiathèque intercommunale digne de ce nom pour les habitants de la commune et les lecteurs qui la fréquentent. C'est un projet conséquent qui sera bénéfique autant pour les lecteurs que pour les bibliothécaires.

2.2.1. L'offre documentaire

Actuellement, le fonds de la médiathèque est très riche, on ne compte pas moins de 40 360 exemplaires consultables et empruntables. Un fonds conséquent qui va de pair avec le statut de MTR intercommunale qu'occupe la médiathèque de Pontcharra. Le fonds comprend à la fois des livres, des DVD, des CD, des bande-dessinées et des revues.

Le projet d'agrandissement permettra de posséder plus d'espace pour les collections, mais aussi plus d'espace pour les lecteurs afin qu'ils puissent bénéficier pleinement des services de la médiathèque et des collections.

¹¹ WIKIPÉDIA [en ligne], Jean Pellerin

2.2.2. L'équipe de professionnels

À la médiathèque, c'est une équipe composée d'une dizaine de personnes dont neuf médiathécaires qui sont quasiment tous titularisés qui travaillent ensemble pour faire vivre le lieu. Régulièrement, l'équipe du réseau vient travailler à la MTRP, en alternance avec la MTRC. L'équipe est divisée, comme à Crolles, deux médiathécaires s'occupent de l'atelier mais, à la différence de la MTRC, en plus de faire de l'équipement et de la réparation de documents, elles ont un secteur documentaire en charge. Les autres médiathécaires ont d'autres secteurs documentaires sous leur responsabilité (pôle jeunesse, adulte, musique et cinéma, etc.).

3. Les médiathèques tête de réseau (MTR) :

Les deux médiathèques de réseau de Crolles (MTRC) et de Pontcharra (MTRP) assurent un rôle moteur dans le réseau et coordonnent les 34 autres bibliothèques du réseau.

Les deux MTR n'ont pas les mêmes publics et donc des missions différentes envers eux. Les attentes des publics sont différentes d'une commune à une autre, ce qui mène les médiathécaires à se concentrer sur des champs d'actions différents. Par exemple, les ateliers numériques mis en place à la MTRC et à la MTRP sont orientés différemment en fonction du public qui n'est pas le même et qui a des attentes différentes. Leurs actions ne sont pas ciblées de la même manière et certaines fonctionnent mieux dans une MTR que dans l'autre. Tout en gardant l'exemple des ateliers numériques, ils ont une meilleure visibilité à Pontcharra plutôt qu'à Crolles.

Également, du fait de la composition des équipes de chaque MTR, les fonctionnements sont différents. Chaque médiathèque a sa propre organisation sans que cela n'opère une quelconque incidence sur leurs fonctions et leur position dans le réseau auprès des usagers et des autres bibliothèques.

4. Présentation de la communauté de communes : le Grésivaudan

4.1. Le pays du Grésivaudan, territoire d'innovation

La communauté de communes Le Grésivaudan a été créée le 1^{er} janvier 2009 et s'étend aujourd'hui sur 43 communes entre plaines et montagnes, en amont de l'agglomération grenobloise jusqu'aux portes de la Savoie. La qualité de vie et la diversité des activités, notamment grâce au positionnement des bibliothèques, créent une forte attractivité, elle-même renforcée par des opportunités de développement dans de nombreux domaines. Le territoire accueille des activités industrielles de pointe, ce qui le caractérise comme l'un des pôles d'excellence économique de l'Isère. Il comptait environ 102 000 habitants au 1^{er} janvier 2022, et la communauté de communes est actuellement présidée par Henri Baile.

4.2. Le réseau intercommunal des bibliothèques

Créé en 2016, le réseau intercommunal des bibliothèques permet de mettre toutes les bibliothèques du territoire en lien pour favoriser leurs actions, donner un poids plus important et plus significatif. Sur 43 communes¹², le réseau compte 36 bibliothèques dont les deux médiathèques intercommunales têtes de réseau (MTR) à Crolles et Pontcharra. C'est un des plus grands réseaux de bibliothèques de France. Sur les 102 000 habitants du territoire, plus de 26 000 sont inscrits dans les bibliothèques du réseau, dont presque 19 000 emprunteurs actifs et 4 500 nouveaux inscrits en 2021. Ce sont 64 agents municipaux et 260 bénévoles qui travaillent dans le réseau¹³. Le réseau des bibliothèques est dirigé par trois personnes : Claire Schneider, responsable de la médiathèque de Pontcharra, Valérie Valenza, responsable de la médiathèque de Crolles et Béatrice Berger-Marrou, coordinatrice réseau. En outre, un logiciel de gestion des bibliothèques (SIGB¹⁴) 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 a été créé : Bokeh, pour permettre aux usagers des bibliothèques d'avoir accès aux informations concernant toutes les bibliothèques mais aussi aux

¹² Voir la carte du réseau des bibliothèques en annexe 1.

¹³ Voir l'organigramme du réseau en annexe 2.

¹⁴ Système Intégré de Gestion des Bibliothèques

ressources en ligne. Le réseau ne possède pas encore de politique documentaire commune, cependant cette dernière est en projet. Par ailleurs, le réseau bénéficie de l'aide des collectivités, et, plus particulièrement, de la Médiathèque Départementale de l'Isère (MDI) qui a mis en place le Plan Lecture pour 2020-2026. Ce Plan Lecture a pour but de favoriser la lecture publique et les actions culturelles à travers le territoire. En parallèle, ce projet est renforcé par le Contrat Territoire Lecture (CTL) signé avec la DRAC et rédigé pour 2022-2024. Ce soutien financier permet le développement du réseau. Par ailleurs, un « Guide des pratiques » a été créé pour unifier les pratiques et est mis à jour régulièrement.

Grâce au fonctionnement en réseau, les bibliothèques proposent un large choix d'actions culturelles tout au long de l'année ; les expositions et les animations circulent dans le réseau, ce qui permet à de nombreuses bibliothèques d'en bénéficier pour leurs publics. Aussi, en supplément des événements locaux, il existe des événements réseau. Nous pouvons citer l'événement phare « Giboulivres », fête du livre et de la jeunesse qui a rassemblé plus de 1 500 personnes et qui a eu lieu du mercredi 11 au dimanche 22 mai 2022. Au programme, ce sont des journées festives gratuites organisées autour des auteurs de jeunesse invités ; des ateliers, des spectacles, des séances de dédicaces et d'autres sont proposés. Cet événement est l'occasion pour les auteurs de travailler avec les écoles, les MJC, les médiathèques, etc. C'est un véritable travail en réseau qui est effectué.

4.2.1. L'inscription et l'offre documentaire du réseau

La question de l'harmonisation des tarifs d'inscription suscite encore de nombreux débats. En effet, les deux MTR, rattachées financièrement à l'intercommunalité, ont unifié leurs tarifs à 10€ l'année pour une inscription individuelle, 15€ l'année pour une famille et gratuit pour les personnes de moins de 18 ans. Cependant, les tarifs varient selon les bibliothèques et selon la volonté de leur municipalité. Les tarifs peuvent être variés, de la gratuité à des sommes plus élevées, ce qui peut générer des tensions. Grâce à sa carte abonné « Pass'Culture », un usager peut emprunter jusqu'à 10 documents imprimés (30 sur l'ensemble du réseau), 5 CD musicaux ou livres audio (15 sur le réseau) et 3 DVD (6 sur le réseau) par bibliothèque et ce pour une durée de trois semaines avec la possibilité de prolongation, et cela dans n'importe quelle bibliothèque du réseau. Pour des raisons de responsabilité, les jeunes lecteurs de moins de 14 ans ne peuvent emprunter que des documents « jeunesse ». Les usagers des bibliothèques ont également la possibilité de

réserver des documents : 2 documents imprimés, 2 CD, 2 DVD par carte. La réservation peut se faire sur place, par téléphone, par mail ou en ligne sur le site Internet et le retrait peut s'effectuer dans n'importe quelle bibliothèque choisie par le lecteur.

Avec un total de plus de 420 000 documents sur le réseau, le Grésivaudan possède une riche offre documentaire, très diversifiée pour convenir à tous les types de publics. De plus, un certain nombre de documents appartenant à la MDI¹⁵ sont en prêt dans les bibliothèques du réseau, ce qui enrichit l'offre. Pas moins de 800 000 transactions (prêts) ont été réalisées en 2021 sur l'ensemble du réseau, un chiffre conséquent notamment grâce au système de la navette que nous évoquerons dans la partie suivante.

4.2.2. La navette et le centre de tri

Depuis février 2019, ce sont plus de 15 000 documents qui transitent chaque mois (plus de 20 000 documents en mars 2022, un nouveau record). Pour l'année 2021, presque 175 000 documents ont circulé entre les bibliothèques du réseau. La navette a été mise en place pour faciliter les prêts aux usagers qui peuvent emprunter et rendre des documents partout dans le réseau. Ce service assuré par deux agents de l'équipe réseau fonctionne plutôt bien depuis la crise sanitaire et les confinements successifs ; deux véhicules sont mis à disposition des agents navette.

Le centre de tri, lieu où sont stockés et traités les documents transportés par la navette, est implanté au centre du territoire sur la commune de La Terrasse. Les deux agents chargés de ce service répartissent les documents dans des caisses qu'ils livrent ensuite dans les différentes bibliothèques du réseau selon un planning précis. Les livraisons se font généralement une fois par semaine, excepté dans les médiathèques têtes de réseau dans lesquelles il y a une livraison deux fois par semaine en raison du nombre important de documents. Toutefois, les agents de la navette ne transportent pas uniquement des documents ; ils livrent aussi des équipements qui sont entreposés au centre de tri tels que des tablettes, des liseuses, des équipements pour les actions culturelles, des malles d'animations etc.

4.2.3. Les bibliothécaires « référents »

¹⁵ Médiathèque Départementale de l'Isère

Le réseau des bibliothèques du Grésivaudan possède un système de « bibliothécaires référents » qui lui est propre. Ce système de référent est apparu en 2018 et concerne uniquement les médiathécaires des deux MTR puisque que ces dernières sont intercommunales. Le fonctionnement : les bibliothécaires de Crolles et de Pontcharra ont entre une et trois bibliothèques du réseau sous leur tutelle. L'objectif premier est de leur apporter un accompagnement et un soutien professionnel. Notamment des conseils sur les collections concernant les achats, le désherbage, la mise en valeur et le relais d'information.

Chaque année, le réseau fournit entre 1 400€ et 1 500€ de budget aux bibliothèques, elles dressent leurs listes d'achat en fonction de ce budget qu'elles envoient à leur référent. C'est ensuite au bibliothécaire référent de réaliser les paniers et de passer les commandes auprès des librairies. Les bibliothécaires référents doivent s'occuper à la fois des acquisitions des autres bibliothèques mais également de leur propre secteur documentaire.

5. Présentation détaillée de chaque mission

Durant mon stage, plusieurs missions m'ont été confiées. Je les ai classées en tant que missions principales et missions secondaires. Mais avant tout, pour m'aider à comprendre le réseau des bibliothèques du Grésivaudan, j'ai entrepris de faire quelques visites des bibliothèques du réseau : à commencer par Goncelin, à l'occasion d'une formation sur le conte en bibliothèque ; Barraux ; Montbonnot-Saint-Martin ; Chamrousse ; Les Adrets ; Brignoud ; Frogès ; Tencin ; Le Cheylas ; Saint-Nazaire-les-Eymes. Ces visites ont eu pour but d'observer la disparité et la diversité des bibliothèques du Grésivaudan. Ce fut très enrichissant de discuter avec chaque professionnel et d'avoir un avis sur leur profession et leur fonctionnement.

5.1. Les missions principales

Parmi les principales missions que l'on m'a confiées durant ce stage, je peux citer tout d'abord l'accueil du public, lors de permanences et l'équipement des documents ; dans l'objectif de participer pleinement à la vie des médiathèques. J'avais également pour

mission principale de réfléchir à mon sujet de stage, et je prenais du temps sur mes heures à la médiathèque, lorsque que je n'étais pas en permanence, pour travailler.

Lors des permanences, j'effectuais principalement du prêt, du retour et des réservations de documents, je renseignais et conseillais les publics. Cela m'a permis de me familiariser avec le fonctionnement de chaque médiathèque et d'être plus à l'aise avec les publics.

Concernant l'équipement des documents, cette mission m'était confiée à la MTRC uniquement. Tous les matins, j'intégrais l'équipe de l'atelier avec laquelle nous traitons les retours de la boîte de retour, les réservations en rayon, les caisses de la navette (deux fois par semaine), le rangement des documents en rayon, la cotation, la couverture et la réparation des documents. C'est une mission qui me plaît particulièrement.

5.2. Les missions secondaires

En parallèle des missions principales que l'on m'a attribuées, j'ai réalisé d'autres missions, certaines à caractère ponctuel, d'autres à caractère plus régulier. En ce qui concerne les missions ponctuelles, j'ai réalisé quelques animations. À la fois en tant qu'accompagnatrice mais également en tant qu'animatrice. J'ai d'abord assisté au déroulement de quelques animations scolaires pour assimiler le concept, puis j'ai participé à l'élaboration d'une animation jeunesse que nous avons réalisé, avec une collègue de la MTRP, au centre de loisirs de Saint-Maximin (38). Quelques collègues m'ont aidée à élaborer cette animation du début jusqu'à la fin, en me donnant des consignes et des conseils à suivre, dans le but de me familiariser avec la méthode et de me rendre compte du travail que tout cela représente puis pour avoir une expérience pour mes prochaines années en bibliothèque.

Autre mission ponctuelle à laquelle j'ai participé : Giboulivres. C'est un événement autour du livre jeunesse, organisé par les bibliothécaires et la communauté de communes du Grésivaudan. Des auteurs et des artistes jeunesse sont invités à l'occasion de cet événement. C'était la deuxième édition de cet événement, la première qui avait eu lieu en 2019 avait été un vrai succès. Giboulivres a eu lieu sur un week-end au mois de mai à l'espace Bergès à Villard-Bonnot et, pour l'occasion, des bénévoles ont été réquisitionnés pour animer les deux journées. J'ai participé au bénévolat sur une journée. Mon travail consistait à accueillir les compagnies, les artistes, les auteurs ; les accompagner lors de

leurs spectacles ou ateliers – j’ai notamment eu l’opportunité d’accompagner Isabelle Simler, auteure et illustratrice ; et enfin, accueillir les publics et les orienter à travers le site.

Une mission récurrente qui m’a été confiée également est la participation au fonctionnement de la navette. Tous les mercredis pendant 5 mois, d’avril à fin août, j’ai apporté mon aide aux deux agents de la navette pour préparer les documents dans des caisses pendant qu’ils partaient livrer les bibliothèques. Mon aide en renfort était prévue initialement pour les trois premiers mois du stage uniquement, mais en raison du nombre de documents en circulation qui ne faisait que croître, je suis restée plus longtemps.

6. La méthodologie

Pour rappel, ma problématique est la suivante : dans quelle mesure l’évolution de la profession de bibliothécaire permet d’innover en bibliothèque ?

En travaillant sur cette problématique, j’ai cherché à obtenir des retours et des témoignages sur les métiers des bibliothèques et sur les innovations que l’on peut trouver aujourd’hui dans certaines structures. Grâce à ces témoignages, j’ai cherché à analyser les pratiques et les services des structures pour en retirer des axes de développement.

Pour ce faire, j’ai suivi la méthodologie suivante : j’ai tout d’abord réalisé un questionnaire en ligne – à questions ouvertes – qui portait sur le métier de bibliothécaire, sur ses évolutions, ses enjeux, etc. Ce questionnaire (voir annexe 5) était à disposition des professionnels des bibliothèques uniquement, salariés et bénévoles, et ce pour environ trois semaines consécutives, et j’avais pour objectif de recevoir des témoignages et des regards professionnels sur le métier. En somme, ce questionnaire a été envoyé dans un premier temps dans toutes les bibliothèques du réseau du Grésivaudan puis a été publié dans un second temps sur un groupe Facebook nommé « Professionnels des bibliothèques » qui regroupe une grande partie des professionnels des bibliothèques de France. Partager le questionnaire dans ce groupe a permis d’étendre le champ de réponses et de discerner les différences entre les différentes structures et réseaux en France. Également, pour recueillir des témoignages sur le métier de bibliothécaire, j’ai questionné et échangé avec les professionnels des équipes des MTR où j’étais en stage en les côtoyant chaque jour, mais aussi lors des visites des différentes bibliothèques du

réseau, j'ai pu récolter des avis divergents et me faire une idée sur la vision du métier dans le Grésivaudan.

Ensuite, après avoir effectué un recensement le plus complet possible sur la vision des professionnels des bibliothèques à propos de leur métier, je devais me renseigner sur les innovations en bibliothèque. C'est alors que j'ai effectué des recherches sur les bibliothèques françaises réputées comme étant innovantes. Mes supérieures m'ont également conseillé de contacter certaines bibliothèques dont elles avaient déjà entendu parler. Dans un premier temps, j'ai contacté les structures par mail – certaines avaient une adresse électronique, d'autres étaient joignables uniquement par formulaire en ligne. Après avoir eu un retour de six bibliothèques, j'ai procédé à un entretien téléphonique avec les responsables de chacune d'entre elles. J'avais alors préparé en amont des questions (voir annexe 10) pour ces bibliothèques, elles portaient principalement sur les services et pratiques innovants mis en place et leur réception auprès du public. L'objectif de contacter ces bibliothèques innovantes était de faire ressortir des idées et des éléments pour en définir des axes de développement que je proposerai ensuite aux MTR de Crolles et Pontcharra pour leurs projets de réhabilitation.

Cela a permis une veille sur les évolutions en bibliothèque, les nouvelles pratiques (notamment à la suite de la crise sanitaire). Parfois, certains collègues me conseillaient certaines sources en lien avec mes recherches.

7. Apport dans la carrière professionnelle

Ce stage m'a permis de voir la réalité concrète du métier sur une longue période et m'a donné assez de confiance pour postuler sur un poste de bibliothécaire dans le réseau du Grésivaudan, pour lequel j'ai été recrutée après avoir réalisé un entretien. Observer le travail des collègues et recevoir leurs encouragements m'a donné confiance pour démarrer une nouvelle expérience dans le monde des bibliothèques en tant que professionnelle. Ce sera alors l'occasion d'appliquer tout ce que j'ai appris au cours du stage.

PARTIE II : La réalité du métier

« Les bibliothèques sont en réalité des portes sur l'avenir »¹⁶

GAIMAN, Neil

Cette partie se focalise sur le métier de bibliothécaire. Ses aspects, ses enjeux et ses problématiques seront étudiés. De quelle manière les individus extérieurs aux bibliothèques voient le métier ? En quoi cette vision est-elle différente de la réalité ?

1. La représentation collective

Notion introduite par le sociologue français Émile Durkheim (1858-1917), la représentation collective¹⁷ désigne des façons communes de perception d'un domaine particulier. Cette représentation constitue la conscience collective.

Bien souvent, c'est une représentation non objective que portent les individus sur les bibliothèques. Ils s'en font une idée du fait des clichés que l'on voit dans la culture populaire, comme dans les films ou dans les livres, ce qui est une représentation très vieillie et très éloignée des bibliothèques d'aujourd'hui.

1.1. Les clichés dans la culture populaire¹⁸

Les clichés contribuent fortement à la perception des individus sur les bibliothèques d'aujourd'hui et altèrent la réalité du métier. Effectivement, en France, les bibliothécaires sont « victimes » du cliché du fonctionnaire : « Fainéants, lents, désagréables et davantage attachés à leurs vacances qu'à l'intérêt général [...] »¹⁹ Je tiens à citer le mémoire de fin

¹⁶ GAIMAN, Neil. *Pourquoi notre futur dépend des bibliothèques, de la lecture et de l'imagination*. 1^{ère} éd. Vauvert : Au Diable Vauvert, 2014, 22p., p.17

¹⁷ MARCEL, Jean-Christophe, « Représentations collectives », *Encyclopaedia Universalis* [en ligne]

¹⁸ GARAMBOIS, Marie. « *Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy* ». Mémoire de fin d'études, 2016

¹⁹ PANFILI, Robin. « Pourquoi l'humour sur les fonctionnaires ne fait plus rire ? » [en ligne]

d'étude de Marie Garambois, « Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy » rédigé en 2016 car je me suis appuyée sur ses résultats de recherches pour détailler cette partie. Selon ses analyses, il existe trois catégories de clichés : les clichés à connotation négative ; les clichés à connotation positive et les clichés « neutres »²⁰. Parmi ces clichés, nous pouvons citer le chignon, les lunettes, l'austérité, l'esprit « vieille fille » ou « vieux garçon », la loi du silence, la maniaquerie (et bien d'autres) dans la catégorie des clichés à connotation négative. Les clichés à connotation positive, contrairement à ce que l'on pourrait croire, ne sont pas tous avantageux. Ils représentent le caractère digne de confiance des bibliothécaires, leur penchant à aimer les chats et leur côté sexy. Enfin, dans la catégorie des clichés « neutres », nous retrouvons le côté ultra-connecté et « geek », ainsi que la passion pour les livres et l'immense savoir. En somme, l'apparence physique et l'austérité sont les clichés les plus récurrents lorsqu'on évoque les bibliothécaires dans la culture populaire.

Il n'est pas sans oublier que les bibliothèques elles-mêmes sont stéréotypées²¹. Toujours selon l'analyse précise de Marie Garambois, les clichés les plus récurrents que l'on entend sur les bibliothèques sont les suivants : le retard de livre, les amendes à payer et la poussière. En effet, les fictions ressassent souvent cette idée de devoir de l'argent à la bibliothèque en cas de retard de document. Dans la cinématographie et la littérature, on retrouve régulièrement cette image de la bibliothèque poussiéreuse et envahie de rats. Ce sont bien entendu des images qui sont fausses. La réalité est bien différente de ce que l'on veut faire croire.

1.2. Le regard porté sur les bibliothèques

Nous le savons, le regard porté sur les bibliothèques et sur le métier de bibliothécaire est souvent péjoratif de la part des personnes extérieures. C'est pourquoi, dans le questionnaire qui a été diffusé aux professionnels des bibliothèques, l'objectif était de découvrir si, dans certaines communes, le métier des professionnels ressemblait à l'image à laquelle on l'associe.

²⁰ GARAMBOIS, Marie. « Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy ». Partie II. Les stéréotypes du bibliothécaire dans la culture populaire actuelle. 1. Quels clichés ? Une « certaine face du miroir ». a) Trois catégories de clichés. p.17

²¹ GARAMBOIS, Marie. « Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy ». Partie II. Les stéréotypes du bibliothécaire dans la culture populaire actuelle. 1. Quels clichés ? Une « certaine face du miroir ». b) La bibliothèque en clichés. p.18

En moyenne, d'après les résultats obtenus, les professionnels interrogés estiment que dans 80% des cas, leur métier est associé à une image qui ne correspond pas, ou très peu, à la réalité de leur profession. Cependant, les 20% restant pensent que leur travail se reflète dans la vision des personnes extérieures et qu'il est reconnu à sa juste valeur.

Parmi les regards positifs portés sur les bibliothèques, nous pouvons en citer quelques-uns. Par exemple, les bibliothèques sont perçues comme des lieux de vie, des lieux ouverts, des lieux d'échanges, des lieux pluri-culturels ; mais aussi comme des temples du savoir où règne la bienveillance de la part des professionnels, ainsi que la diversité, l'inclusion, etc. Ce sont des lieux de ressources indispensables. Au contraire, certains ont un regard plutôt mitigé, notamment en raison du blocage des communes qui empêchent de faire plus et qui, bien souvent, amène les bibliothèques à souffrir d'un manque de professionnalisation. Pour d'autres, les bibliothèques vivent encore trop dans l'anonymat, c'est pour cette raison qu'on ne les apprécie pas à leur juste valeur.

Vis-à-vis de la culture, c'est aussi une certaine méfiance qui est portée par les élus et les municipalités. Par exemple, un projet de réhabilitation de la médiathèque de Pontcharra suscite le débat entre les bibliothécaires et les élus. En effet, la DRAC²² préconise des recommandations (en fonction du nombre d'habitants sur la commune) qui sont difficilement réalisables. Cela reflète le fait que les supérieurs hiérarchiques ne possèdent pas forcément la notion de ce que représente le travail en bibliothèque, les missions et les besoins (à la fois des publics et des équipes). Les finances sont également une source de conflits : avec des réductions budgétaires massives, la culture est un domaine mis à l'écart. On ne juge pas utile de consacrer un budget conséquent aux bibliothèques puisque qu'on ne sait pas réellement quelles sont leurs missions. Les bibliothécaires sont alors dans l'obligation de faire avec les moyens qui leur sont donnés et d'adapter en continu.

2. La réalité du métier

Pour cette partie, j'ai utilisé les résultats du questionnaire en ligne diffusé aux professionnels des bibliothèques pour avoir leur avis personnel et leur regard sur leur métier. Le questionnaire était diffusé pendant environ trois semaines, ce qui a permis de

²² Direction Régionale des Affaires Culturelles

récolter environ une centaine de réponses à traiter. L'avantage étant que les réponses étaient variées et qu'il y avait des informations divergentes à traiter.

2.1. Les missions quotidiennes et fondamentales

En dépit de tout ce que l'on croit sur les bibliothèques et sur les missions des professionnels qui font vivre ces lieux, une série de missions et de services restent fondamentaux au sein d'une bibliothèque. La question « selon vous, quelles sont les missions principales et services fondamentaux en bibliothèque ? » était à choix multiples et proposait les réponses suivantes : l'accueil du public ; l'accueil des scolaires ; l'accès à l'information et au savoir ; la formation ; l'offre numérique ; le divertissement (animations, ateliers) ; le prêt de documents ; la sauvegarde du patrimoine culturel ; espace tiers-lieu ; le partage. Les répondants devaient sélectionner trois réponses, lesquelles leur semblaient les plus importantes. Après avoir analysé toutes ces réponses (voir le diagramme en annexe 6), j'ai réalisé un « top 5 » des missions fondamentales.

- ▷ **L'accueil du public.** Recevoir mieux pour recevoir plus.
- ▷ **L'accès à l'information et au savoir.** Permettre aux usagers de développer leurs compétences et savoirs.
- ▷ **Le prêt/retour de documents.** Faire circuler les collections, proposer toujours plus de choix aux lecteurs.
- ▷ **Le divertissement.** Proposer des animations, des expositions, des spectacles, etc. pour conquérir les publics.
- ▷ **L'espace tiers-lieu.** Accueil d'autres types de publics, être utile de différentes manières.

Comme nous pouvons le constater, c'est l'utilisateur qui est placé au centre et toutes les missions des professionnels tournent autour de lui. Malgré une forte évolution du numérique et de ses pratiques, très peu de professionnels ont choisi de sélectionner la case concernant l'offre numérique en bibliothèque.

2.2. La face cachée du métier au cœur des médiathèques

Pour étayer et rendre plus compréhensibles mes propos, j'ai réalisé une fiche récapitulant toutes les missions des bibliothécaires, ou du moins, les plus importantes. Cette fiche explicative est accompagnée d'un iceberg des missions en bibliothèque,

nommé « la face cachée de la médiathèque » (voir annexes 3 et 4). Pour réaliser cet iceberg, je me suis appuyée sur deux icebergs déjà existants : celui de Sophie Maret de la médiathèque de Pontcharra, qui avait axé son document sur les missions précises à la MTRP ; puis je me suis inspirée d'un document similaire de la médiathèque de Saint-Savournin dans les Bouches-du-Rhône (13) qui lui aussi était axé sur les missions de cette médiathèque. J'ai réalisé un mélange des deux documents pour que celui-ci soit favorable et utile à n'importe quelle bibliothèque, pas seulement dans le réseau du Grésivaudan.

La réalisation de cet iceberg et de cette fiche a pour but de sensibiliser à la fois les usagers de la médiathèque, qui utilisent ses services sans forcément savoir le travail qui y est réalisé ; tout en affectant les élus de chaque commune, car la plupart d'entre eux ne savent pas comment fonctionne une bibliothèque.

L'idée serait, après en avoir discuté avec les responsables des MTR, de transmettre ou d'afficher cette fiche accompagnée de l'iceberg dans toutes les bibliothèques du réseau du Grésivaudan. Puis, après réflexion, en faire parvenir un exemplaire aux élus des communes pour les sensibiliser quant au travail effectué en bibliothèque.

Dans l'idéal, cette fiche pourrait débloquent plusieurs facteurs : premièrement, la légitimité des bibliothèques en tant que service public à part entière ; puis, l'extension des budgets pour pouvoir satisfaire le plus possible les usagers (qui sont les premiers concernés par ces budgets).

2.3. Les enjeux du métier

Être bibliothécaire représente une richesse inégalable et permet de se rendre utile pour les autres. D'après les professionnels des bibliothèques et leurs réponses au questionnaire en ligne, quatre enjeux ont été révélés par l'étude :

▷ L'enjeu social

Ne pas oublier que la mission première des bibliothèques est la mission de service public. En partant de ce principe, l'enjeu est de développer le côté social au sein des structures ; c'est-à-dire, accompagner le public dans ses nouvelles pratiques, répondre à

ses besoins et renforcer l'attractivité et la proximité. L'objectif est aussi d'inclure de nouveaux publics, tels que les adolescents, qui fréquentent peu les bibliothèques, et les non-lecteurs, qui n'osent pas passer le pas de la porte ; attirer ces nouveaux publics grâce à des pratiques participatives afin de créer des espaces de rencontre. La bibliothèque doit laisser de la place aux usagers et s'intégrer au mieux dans le territoire avec les habitants. Elle doit se focaliser sur les sciences comportementales.

▷ **L'enjeu numérique**

En raison de la place qu'occupe le numérique dans nos vies, l'enjeu ici est de réduire la fracture numérique et de lutter contre l'illectronisme. En développant les actions envers le numérique, comme l'éducation aux médias et à l'information, on touche un public différent. Plus qu'un enjeu numérique, l'aide au décryptage et à la vérification de l'information permet de sensibiliser les usagers sur la manière de faire une recherche et d'accéder à des sources fiables.

▷ **L'enjeu culturel**

L'objectif ici est de démocratiser la culture et la lecture. Faciliter l'accès à la culture et à l'information pour tous revient à s'adapter au territoire. Le processus de démocratisation peut s'effectuer notamment en rendant gratuit l'accès aux bibliothèques et à leurs services. Pour certains professionnels, la médiathèque est décrite comme un « lieu d'encapacitation »²³ ; c'est-à-dire que l'on permet aux individus d'accéder au savoir et de s'en servir plus tard. On souhaite également promouvoir le livre et la lecture. Pour atteindre cet objectif, l'enjeu est de reconnaître pleinement le rôle des bibliothèques sur leurs territoires. L'enjeu culturel se base en premier lieu sur une reconnaissance extérieure des lieux de culture.

▷ **L'enjeu professionnel**

À prendre en compte également, l'enjeu professionnel regroupe à la fois la formation des professionnels et la valorisation des compétences professionnelles auprès des élus. On cherche à créer des équipes complètes de professionnels afin que les bibliothèques

²³ GARROUSTE, Eva. Directrice de la médiathèque Les 7 Lieux. Entretien téléphonique réalisé le 27 juin 2022

possèdent un nombre cohérent et significatif de professionnels selon les services qu'elles proposent. Cet enjeu est atteignable seulement si la profession est reconnue à juste titre tout comme le rôle essentiel qu'ont les bibliothèques.

Le pilier de ces enjeux est l'adaptabilité. Pour mener à terme les objectifs décrits, les bibliothécaires doivent s'adapter perpétuellement aux nouvelles problématiques.

3. Les évolutions

3.1. L'évolution des missions

Phénomène actuel qui a fortement contribué à la modification et à l'évolution des missions et des pratiques en bibliothèque : la crise sanitaire du Covid-19. La pandémie a entraîné tant des évolutions positives que négatives, la limite est difficile à définir. C'est pour cette raison que j'ai jugé intéressant de réaliser un graphique²⁴ pour illustrer mes propos.

Dans un premier temps, penchons-nous sur les nouvelles pratiques qui ont été mises en place pendant le Covid et qui ont été décrites comme positives. L'adaptation et le développement de nouveaux services comme la navette, le *click and collect*, les ressources numériques et la médiation numérique²⁵ sont des services qui perdurent encore dans certaines structures et qui ont un franc succès. Ce sont des services qui, par ailleurs, ont permis une meilleure circulation des documents (augmentation du nombre de prêts et de réservations) et la création d'un nouveau lien avec le public, notamment plus de proximité grâce au portage de documents à domicile. Enfin, c'est pendant les nombreux confinements que le rôle essentiel des bibliothèques a été reconnu.

Ensuite, intéressons-nous aux conséquences négatives de la pandémie sur les bibliothèques et leurs professionnels. Effectivement, les confinements et les nombreuses restrictions ont entraîné la perte du public et une baisse excessive de la fréquentation, s'en est suivi un désintéressement et une impatience sans pareil de la part des usagers mais aussi un découragement et une fatigue des bibliothécaires. En ce qui concerne les pratiques, certaines animations ont été supprimées en raison du manque de public ; les

²⁴ Voir en annexe 7.

²⁵ « Jeudi du Livre ». Crise sanitaire : s'adapter et innover, un temps pour faire le point et partager. Organisé par Médiat Rhône-Alpes et la Médiathèque Départementale de l'Isère. Avec l'intervention d'Angélique Robert et Gildas Carrillo. Le 14 avril 2022.

budgets ont été réduits, ce qui a poussé les bibliothécaires à adapter leurs services et leurs pratiques²⁶.

De manière plus concrète, le questionnaire a permis de recenser quelques évolutions dans les pratiques et les missions des bibliothécaires ; avec une majorité de réponses « oui » à la question « depuis que vous exercez le métier, voyez-vous une évolution dans vos missions et vos pratiques ? »

Un tri a été effectué entre les évolutions plutôt positives et celles plutôt négatives. Par exemple, l'évolution la plus récurrente au sein du métier est la relation avec les usagers ; c'est-à-dire qu'aujourd'hui, la mission des bibliothécaires n'est plus de se concentrer uniquement sur les collections et les documents, mais de se focaliser sur les publics. L'accueil des publics a connu un développement important ces dernières années : ils s'impliquent de plus en plus en proposant de nouvelles idées (participatif), ils demandent un accompagnement plus personnalisé, ils ont de nouvelles attentes (notamment suite à la crise sanitaire), etc. Et, les bibliothèques tentent du mieux qu'elles peuvent d'accueillir et de sensibiliser les publics empêchés. Pour revenir sur la place de l'utilisateur dans la bibliothèque, cela a conduit à la co-construction. En effet, on cherche à intégrer le plus possible les publics à la vie des médiathèques. Les missions des bibliothécaires sont désormais plutôt concentrées sur l'humain et on favorise les interactions et le collaboratif – on parle également de partenariats. C'est pourquoi, dans cette optique de garder l'utilisateur au cœur des missions du bibliothécaire, la gratuité est une évolution qui est apparue au cours des années et qui est de plus en plus fréquente. Cette gratuité d'inscription et de participation en bibliothèque est un atout formidable pour attirer les publics.

Cependant, ce tournant qu'a pris la profession peut être problématique. Cette volonté de mettre à tout prix l'utilisateur au centre du métier mène à la perte des compétences « cœur de métier » comme le catalogage, au détriment de plus d'animations ; ce qui, dans certains cas, fait que le bibliothécaire est considéré comme un animateur plutôt qu'un bibliothécaire. De plus, la reconnaissance de la profession auprès des élus n'est pas

²⁶ Voir en annexe 8.

complètement acquise, et, pour cette raison, certaines structures remarquent une restriction de leurs budgets, ce qui entraîne notamment un manque de personnel qualifié.

Deuxième évolution qui a un effet plutôt positif : le numérique. L'offre numérique s'est considérablement développée (achats de jeux vidéo, médiation numérique...) et permet d'attirer d'autres publics à la bibliothèque, pas seulement des publics qui entretiennent un rapport avec le livre et la lecture. Au contraire, le numérique, l'automatisation, la datavisualisation, la dématérialisation ont aussi des conséquences négatives. Par exemple, cela pousse à passer beaucoup trop de temps devant un écran ; entraîne la perte de certaines relations car on veut tout faire vite ; et ouvre sur des activités sans lien avec le livre, ce qui fait perdre un certain lectorat. Cette volonté d'utiliser à tout prix le numérique a des répercussions sur les collections. Effectivement, on remarque une chute drastique du prêt de CD en bibliothèque. En parlant d'informatisation, aujourd'hui, il est de plus en plus demandé aux professionnels des bibliothèques d'aider les usagers dans leurs démarches administratives (ce qui est plutôt positif car on répond aux besoins de l'utilisateur), mais les bibliothécaires n'ont pas forcément les compétences nécessaires pour répondre à ce genre de demandes. C'est pourquoi le numérique peut avoir des aspects à la fois positifs et problématiques.

La mise en réseau de certaines bibliothèques a permis la diversification des missions, la polyvalence et la mutualisation des compétences et la création de politiques documentaires pour mener sensiblement vers des espaces troisième lieu. Cela a apporté une autre manière de travailler : la gestion en transversalité, il y a davantage de communication, plus de partenariats, plus de polyvalence dans les missions et les pratiques. Certains réseaux de bibliothèques ont également mis en place des systèmes de navettes et de bibliobus pour faire circuler les documents sur les territoires. Ainsi, la mise en réseau est un moyen d'agrandir le rayon d'action des bibliothèques, et surtout, cela aide les petites bibliothèques à se développer. Toutefois, cette diversification des missions entraîne une charge de travail toujours plus élevée et qui ne cesse d'accroître que les agents des équipes ne supportent pas forcément. On constate une dégradation des conditions de travail dans certains lieux.

Même si la volonté de devenir des espaces troisième lieu est présente un peu partout en France, la transition vers ces espaces peut susciter des frais importants pour les plus petites collectivités et qu'un écart peut se creuser entre les très grandes structures et les plus petites.

Enfin, certains agents montrent une certaine résistance devant ces changements (dont les bénévoles parfois) ; comme la volonté de proposer des meilleurs horaires d'ouverture pour être toujours plus présents pour les usagers. Certaines bibliothèques ouvrent le dimanche, mais cela requiert des agents pour maintenir ces heures d'ouverture. Cela suscite le débat. Par ailleurs, certains professionnels pensent même qu'il faudrait se recentrer sur la mission première des bibliothèques – les collections – pour faire revenir le public qui a disparu à cause de la crise sanitaire. Les bibliothécaires se rendent compte qu'ils ont de plus en plus de tâches administratives à réaliser au fur et à mesure des années, et certains n'apprécient pas ce « détournement » des bases du métier.

Toutefois, même si la plupart des évolutions ont un effet positif sur le fonctionnement des bibliothèques et sur les missions et les pratiques des professionnels, ces dernières sont trop rapides et il est souvent difficile de suivre et de rester informé.

3.2. Ce qui pourrait être modifié

En raison de ces fortes évolutions au sein du métier, je trouvais intéressant de me concentrer sur la manière dont les professionnels aimeraient modifier leurs missions, compétences, pratiques et visibilité pour amener à une profession qui leur conviendrait le mieux possible. J'ai alors réalisé un classement par thématique de ce que les bibliothécaires voudraient voir évoluer dans leur profession.

Davantage de moyens financiers et humains :

- ▷ Que la culture devienne une priorité au niveau national. Avoir des budgets et des salaires cohérents, qui correspondent au travail fourni ; et faire en sorte que personne ne remette en cause le fonctionnement des bibliothèques.
- ▷ Avoir plus de personnel qualifié, et avoir au moins un professionnel dans chaque bibliothèque. Former les professionnels et les bénévoles régulièrement pour avoir des équipes plus performantes. Avoir des équipes plus nombreuses pour pouvoir assouvir cette demande « d'ouvrir plus ».

Pour les usagers :

- ▷ Communiquer davantage avec les publics, venir à leur rencontre.
- ▷ La gratuité des lieux pour tous.
- ▷ Proposer des coins café, tisanerie – des espaces détente.

- ▷ Rendre plus accessibles les collections et les documents (notamment pour les personnes en situation de handicap).
- ▷ Renforcer (voire créer) le lien entre les jeunes et la lecture.
- ▷ Mettre en place des dispositifs pour que chacun s’empare des lieux comme il l’entend. Cela comprend des espaces d’échanges, de rencontres spécifiques.
- ▷ Faire disparaître cette peur chez certains individus de passer les portes d’une bibliothèque.
- ▷ Se consacrer davantage sur les animations culturelles plutôt que sur la gestion administrative et développer le hors les murs.
- ▷ Mutualiser les services hors intercommunalité.

Le fonctionnement :

- ▷ Plus de dynamisme, d’attractivité et d’indépendance des structures sur le territoire.
- ▷ Mettre en place des politiques documentaires au niveau local et national pour gagner du temps sur d’autres tâches.
- ▷ Adapter le temps de travail face aux missions.
- ▷ Amener tous les bibliothécaires à être polyvalents.

Des avis divergents :

- ▷ Revenir aux fondamentaux, à savoir : le livre et se concentrer là-dessus. Arrêter la course au numérique.
- ▷ Aller vers une bibliothèque troisième lieu qui est axée sur le participatif. En faire un lieu convivial dont chacun peut s’emparer pour réaliser ses projets. Apporter (développer) plus d’accompagnement sur le numérique et les ressources en ligne.

Dans l’idéal, nous pouvons retenir que les professionnels voudraient rendre la compétence culturelle obligatoire ; modifier les mentalités et faire reconnaître la culture comme essentielle, surtout en période de crise (et post-crise) ; aller vers une bibliothèque écologique. On souhaite la reconnaissance du métier et du lieu par rapport à certains publics extérieurs, mais aussi par rapport aux politiques locales et nationales sans avoir à justifier son existence et ses missions. En somme, si les bibliothèques et leurs professions

sont reconnues à leur juste valeur ce sera un important pas vers l'avenir qui aura été réalisé.

PARTIE III : de nouvelles opportunités pour les bibliothèques

« [...] La bibliothèque enrichit le tissu démocratique en permettant aux citoyens de s'informer au contact d'autres personnes, d'autres documents, d'autres formats et non dans la solitude de l'ordinateur familial »²⁷

AGNOLI, Antonella

1. Un pas vers la reconnaissance des bibliothèques

1.1. La loi Robert du 21 Décembre 2021 : une nouvelle reconnaissance

Évoquée en introduction, la loi Robert, relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique promulguée le 21 décembre 2021, vient combler un manque. En effet, grâce à l'initiative de Sylvie Robert (qui a donné son nom à la loi), ce texte reconnaît les rôles des bibliothèques territoriales, fixe un cadre général et peut servir de source d'inspiration pour les élus, les cadres dirigeants et les personnels des bibliothèques. Pour la première fois, les missions des bibliothèques publiques sont définies par la loi de la manière suivante : « garantir l'égal accès de tous à la culture, à l'éducation, à la recherche, aux savoirs et aux loisirs » et « favoriser le développement de la lecture ». De même pour les bibliothèques départementales qui se voient confirmées dans leurs missions en matière de structuration des territoires et confortées par l'interdiction de leur suppression. Les modalités de cette loi permettent de tenir compte des évolutions récentes et futures également.

Pour la première fois, la liberté et la gratuité d'accès aux espaces publics des bibliothèques sont garanties par la loi, et les collectivités sont encouragées à rendre

²⁷ AGNOLI, Antonella. « Biblioteche de profundis ? », in *Il Manifesto*, avril 2011, p.11

gratuite l'inscription en bibliothèque. De même, l'exigence de pluralisme et de diversité des collections est reconnue. La mention de « mise en réseau des bibliothèques » territoriales et de la notion de « lecture publique d'intérêt intercommunal » sont saluées.

Cette loi représente une avancée importante dans le monde des bibliothèques et leur permet d'accéder un peu plus à la reconnaissance qu'elles méritent.

1.2. Une enseigne nationale : un papillon bleu pour représenter les bibliothèques françaises²⁸

Récemment, une enseigne nationale a été choisie pour représenter les bibliothèques territoriales pour les unifier, montrer leur valeur et les identifier au premier coup d'œil dans les villes.

Cette enseigne est le résultat d'un projet lauréat à la suite d'un appel lancé par l'interprofession et le ministère de la Culture. Elle a été retenue parmi quatre autres propositions grâce au vote du public et du jury (composé de Sylvie Robert, auteure de la proposition de loi ; Frédérique Bertrand, auteure illustratrice, artiste ; Ox, artiste ; Éric Fottorino, journaliste et écrivain). L'enseigne imaginée par Olivier Douzou, Édith Clavel et David Fourré, se présente sous la forme d'un livre qui s'ouvre avec des ailes de papillon, un symbole chargé de significations²⁹. Ce papillon montre tout d'abord que les bibliothèques permettent l'émancipation et l'imagination, la sensation de liberté et de calme, grâce à la lecture en premier lieu mais aussi grâce à toutes les autres activités et animations qui en découlent et qui sont mises en place pour faire vivre les collections. Ensuite, par les ailes croisées, le logo évoque le lieu de rencontre et d'accueil que sont les bibliothèques ; et les cœurs qui figurent sur les ailes dessinent le « B » de bibliothèque. Le support central, quant à lui, désigne le dos d'un livre – le cœur des bibliothèques.

Cette enseigne nationale va entrer dans la phase de réalisation d'un prototype prochainement pour pouvoir être affiché dès l'automne prochain dans les bibliothèques.

²⁸ Actualité [en ligne] « *Un papillon bleu pour représenter les bibliothèques françaises* » 30 juin 2022 par Antoine Oury

²⁹ Voir en annexe 11

2. Le bénévolat en bibliothèque

Le bénévolat³⁰ est une activité non rétribuée et librement choisie qui s'exerce en général au sein d'une institution sans but lucratif (association, ONG, syndicat ou structure publique). Se sentir utile et faire quelque chose pour autrui est le moteur des bénévoles, lesquels s'impliquent dans des domaines d'activité sans rémunération aussi divers que le sport, la culture ou les loisirs (et d'autres encore). Pour aller plus loin, il existe une charte du bénévolat³¹ et une convention d'engagements réciproques pour instaurer une sorte de « règle du jeu » entre un bénévole et une structure. Cette charte est assez large et comprend tout type de bénévolat ; cependant, en bibliothèque, ce ne sont pas toutes les structures qui font signer une convention d'engagement à leurs bénévoles, ce qui peut parfois rendre la relation complexe.

D'après les résultats du questionnaire³², à la question « que pensez-vous du bénévolat en bibliothèque ? », il semblerait que le bénévolat reçoit davantage d'avis favorables que l'inverse. Cependant, les pourcentages sont assez proches entre ceux qui pensent que le bénévolat est utile, ceux qui pensent qu'il est inutile et ceux qui ont un avis mitigé. Toutefois, certaines réflexions sont récurrentes :

- ▷ Le bénévolat remporte un avis plutôt favorable lorsqu'il se pratique dans les petites communes, les milieux ruraux avec peu de moyens financiers car il permet à de nombreuses bibliothèques de rester ouvertes. Dans les petites structures, le recours aux bénévoles permet d'assurer le service public.
- ▷ En effet, les bénévoles réalisent un travail essentiel dans les petites communes mais ne valorisent pas le métier de bibliothécaire. Cela suscite quelques questionnements : dans quel autre métier remplace-t-on des salariés par des bénévoles ?
- ▷ Cependant, le bénévolat incite les collectivités à ne pas embaucher de professionnels et c'est problématique car cela empêche la reconnaissance du métier et des bibliothèques. Les bénévoles n'aident pas à acquérir la

³⁰ WIKIPÉDIA [en ligne]. Le bénévolat

³¹ France Bénévolat [en ligne]. Charte du bénévolat et convention d'engagements réciproques

³² Voir le diagramme en annexe 9

reconnaissance souhaitée car ils n'ont aucun concours, aucune formation, et, selon certains, ils décrédibilisent la profession.

2.1. Une vision plutôt négative...

Le bénévolat est insultant car les bénévoles prennent la place des salariés dans les bibliothèques, cela signifie que n'importe qui est capable d'exercer le métier de bibliothécaire. Et alors comment défendre les missions et les postes auprès des élus s'ils considèrent que n'importe qui peut exercer le métier de bibliothécaire ? Pour certains, le bénévolat peut être vu comme un archaïsme qui dévalorise la profession. Pour d'autres, le travail gratuit devrait être inadmissible car les bénévoles ôtent du temps de travail aux titulaires. Puis, comme nous l'évoquions précédemment, de nombreuses structures reposent sur des bénévoles qui ne sont pas titularisés et qui, de ce fait, freinent la reconnaissance du métier auprès des élus.

2.2. Une vision plutôt positive...

Les bénévoles permettent à certaines bibliothèques rurales de rester ouvertes – tout en maintenant cette volonté d'ouvrir plus (Rapport Orsenna) – ils jouent notamment un rôle social car ils occupent souvent le poste à l'accueil des bibliothèques. Nous pouvons même dire que les bénévoles apportent un autre regard aux bibliothèques, c'est-à-dire qu'ils leur permettent d'être plus en phase avec les besoins des usagers ; ils permettent un meilleur maillage territorial et apportent donc un plus dans le fonctionnement des structures. Du fait qu'ils soient plutôt proches du public, ils sont parfois caractérisés comme « ambassadeurs » auprès de la population, c'est eux qui entretiennent le contact avec le tissu local. Certains rapportent même que le bénévolat est un soutien bibliothéconomique. Pour terminer, faire vivre une médiathèque par des non-professionnels permet de la montrer sous un autre angle.

2.3. Quelques divergences de conception...

Si certains ont donné des réponses catégoriques concernant le bénévolat en bibliothèque, d'autres ont eu un avis un peu plus partagé. Par exemple, nombreux sont les répondants du questionnaire à avoir émis la réponse suivante (ceci est une réponse

générique) : il existe des limites au bénévolat, c'est pourquoi, travailler avec des bénévoles peut dépendre des structures, de leur taille, de leurs projets, des moyens financiers de la collectivité, du territoire et du type de population. Dans certains cas, le bénévolat est le bienvenu, dans d'autres, il s'avère davantage problématique. C'est une notion à nuancer. Nous pouvons dire que les bénévoles n'ont pas la même légitimité auprès des professionnels des bibliothèques.

En somme, le bénévolat est une notion à nuancer en fonction de plusieurs facteurs différents. Il faudrait avoir recours au bénévolat avec modération et de manière ponctuelle, pour éviter qu'il se substitue au recrutement des agents. Effectivement, le bénévolat ne répond pas aux enjeux de professionnalisation du métier (et entraîne donc une difficulté de reconnaissance auprès des élus). Le bénévolat doit être une plus-value enrichissante et non pas une nécessité au métier, cela demande donc d'embaucher au moins un professionnel par structure. Idéalement, il faudrait clarifier le rôle des bénévoles, car c'est un vrai métier d'être bibliothécaire. Il faudrait alors les inciter à suivre des formations et poser un réel encadrement – comme la signature d'une convention de bénévolat – pour qu'ils ne nuisent pas au travail des professionnels.

Le bénévolat vient en renfort, il est complémentaire mais ne remplace en aucun cas les professionnels. C'est pourquoi on aurait plus tendance à parler de « partenariat » dans les villes moyennes et de « bénévolat » dans les plus petites villes dans lesquelles on n'a pas forcément les moyens de payer plusieurs professionnels et des intervenants.

Il faudrait analyser localement l'intérêt du bénévolat sur les territoires pour l'organiser de manière qu'il soit entièrement au service de la structure et des publics, et qu'il ne vienne pas entraver les embauches de professionnels ou le travail et les missions des titulaires.

3. La médiation, le participatif et la facilitation en bibliothèque

Les missions des bibliothécaires ont évolué vers quelque chose de plus proche des publics. On parle désormais de médiation, de participatif et de facilitation. De ce fait, les bibliothécaires ne sont plus catégorisés comme tels mais parfois comme des facilitateurs et des médiateurs.

3.1. La médiation

La médiation est le lien entre la bibliothèque et l'utilisateur, c'est une sorte d'engagement pour répondre aux besoins d'accompagnement des publics. Elle peut être définie comme l'ensemble des dispositifs mis en place pour rendre la culture – la connaissance et les œuvres – accessible aux usagers et faciliter sa circulation. Selon Anne-Marie Bertrand³³, tout ce qui fait l'interface entre les œuvres et les usagers est perçu comme de la médiation. Cela comprend à la fois la classification, la signalétique, les bureaux d'information, etc.

Il existe plusieurs dimensions de la médiation : la médiation documentaire (mise en relation des documents avec les usagers) ; la médiation sociale (place de la médiathèque sur le territoire) ; la médiation culturelle (mettre en valeur les collections par des événements particuliers) ; la médiation numérique (formation à distance et services en ligne) ; et la médiation technologique (apprendre le fonctionnement des outils technologiques). Nous allons nous concentrer sur la médiation sociale et culturelle³⁴. En effet, la médiation sociale vise à éviter et à résoudre les conflits entre certains publics et la bibliothèque et leur permet ainsi de trouver leur place pour pouvoir accéder aux œuvres et à la connaissance. Alors que la médiation culturelle, qui vise tous les publics, cherche à familiariser chaque individu avec la culture. Comme évoqué précédemment, on considère que toutes les activités des bibliothécaires – à destination de tous types de publics – relèvent de la médiation (que ce soit pour l'accueil, l'offre de services et l'action culturelle notamment). La médiation englobe les dispositifs techniques mais aussi les actions humaines réalisées. Une bibliothèque, c'est un ensemble de dispositifs de médiation entre la culture et les publics.

Aujourd'hui, avec le développement d'Internet, où l'accès à l'information est direct et immédiat, c'est la médiation numérique qui a fait son apparition en bibliothèque. La médiation numérique concerne l'accompagnement au quotidien grâce à la mise en place d'ateliers (apprendre à naviguer sur le Web ; apprendre à se servir d'un smartphone, création numérique, etc.) et de conférences (protection des données personnelles,

³³ BERTRAND, Anne-Marie. « Médiations, formation, réflexions et interrogations » dans *L'écrit et ses médiations*, Bibliothèque Publique d'Information, 2009 [en ligne]

³⁴ SANDOZ, David. « Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique : participation et quotidienneté ». Mémoire d'étude DCB, Enssib, 2010 [en ligne]

éducation aux médias, etc.). Par le biais de ces animations, on cherche à remettre de l'humain et du concret dans la technique et le dématérialisé³⁵.

La médiation en bibliothèque signifie qu'il faut trouver un équilibre entre le traitement des fonds et le public. Le rôle et le statut du bibliothécaire évolue pour être désigné comme encadrant, guide ; tout un rôle social pour aider les personnes en difficulté. Les professionnels sont donc invités à passer du statut de pourvoyeur de documents à celui de passeur de savoir³⁶. Et ce rôle fondamental de passeur de l'information s'est révélé très utile pendant le confinement. Cependant, ce statut est parfois remis en question notamment par rapport à la légitimité du bibliothécaire. La médiation est-elle forcément une mise en retrait du bibliothécaire ? Au contraire, la médiation est une des nouvelles missions des bibliothécaires et ils sont essentiels pour réaliser cette mission auprès des publics car ce sont eux les médiateurs. Les bibliothèques ont un rôle actif à jouer dans la société de l'information, il faut arriver à communiquer sur ces métiers.

3.2. La participation

Perçue comme une nouvelle manière de penser la médiation, la participation implique une collaboration avec le public. Le rôle du bibliothécaire est faire participer les publics à la vie de la bibliothèque et de les intégrer.

D'un point de vue historique, c'est John Dewey, psychologue et philosophe américain du 20^{ème} siècle, qui s'est interrogé sur la manière dont les individus pouvaient voter avec « compétence ». Il s'intéressait aussi à « l'opinion publique » et au développement de l'éducation dans le but de se cultiver pour retrouver un pouvoir en tant que citoyen et s'émanciper. L'objectif étant d'accroître le rôle du public et de diminuer celui des experts pour multiplier les pratiques participatives. Plus tard, c'est Jürgen Habermas, théoricien en sciences sociales du 21^{ème} siècle, qui estimait qu'il ne peut pas y avoir de démocratie sans vrai lieu de débat. C'est pourquoi il a supposé la possibilité de délibérer dans des espaces publics, de faire des propositions argumentées, pour faire participer les citoyens. Il s'inscrit dans une démarche évolutive.

³⁵ DUGUY, Carole. « Médiation numérique en bibliothèque : un point de vue professionnel », Bulletin des Bibliothèques de France (BBF), 2020 [en ligne]

³⁶ CALENGE, Bertrand. *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Éd. Du Cercle de la librairie, 2015. 147p.

La participation peut être vue à plusieurs niveaux. De nombreux exemples d'échelles de la participation existent en bibliothèque et nous pouvons en citer quelques-uns. Tout d'abord, nous retrouvons l'échelle de la participation de Roger Hart (professeur de psychologie) et ses huit niveaux de participation des enfants dans les projets ; puis, l'échelle de la participation publique de l'Institut du Nouveau Monde. Mais nous allons nous concentrer sur celle de Sherry Arnstein (sociologue américaine du 21^{ème} siècle), élaborée en 1969 et qui a été réutilisée de nombreuses fois. Elle s'est intéressée à la participation et à la prise de décision citoyenne. Son échelle s'applique aussi bien dans un système de démocratie qu'en bibliothèque. Elle comporte huit échelons et trois groupes qui vont de la non-participation (manipulation et thérapie) au pouvoir effectif (partenariat, délégation de pouvoir et contrôle citoyen) en passant par la coopération symbolique (information, consultation et conciliation). En bibliothèque, on suit ce même schéma pour intégrer les usagers à la vie des structures, car c'est tout un microcosme qui demande une organisation spécifique.

La participation des publics implique de nouvelles compétences de la part des bibliothécaires, compétences qu'ils développent souvent « sur le tas », un nouveau regard sur leur métier. C'est la présence de savoirs non académiques qui ont été intégrés « inconsciemment ». Aujourd'hui, dans certaines structures, le bénévolat se mélange au participatif, il devient un mode de participation active dans les médiathèques et le terme de bénévolat disparaît parfois. Ce sont les usagers qui participent – quand ils le souhaitent et gratuitement³⁷ –, qui proposent des idées et qui les réalisent au sein des médiathèques. Ils ont un statut semblable à celui des bénévoles, mais ils gardent leur dénomination car ce sont avant tout des usagers qui fréquentent la bibliothèque et qui souhaitent y apporter leur contribution. L'objectif de la participation en bibliothèque est que les usagers ne se limitent pas seulement au rôle de consommateur passif.

Un projet participatif en bibliothèque peut parfois atteindre ses limites et se voir freiné par les publics. En effet, impliquer des individus dans un projet peut être problématique au niveau de la neutralité qui n'est pas toujours respectée, ou bien les responsabilités qui ne sont pas assurées comme prévu. Aussi, le manque de diversité des publics participants est un frein. Si tout type de public proposait des projets, cela mènerait à une diversité des lieux et des modes d'action. Cependant, on ne demande qu'aux personnes volontaires de proposer leurs idées et de réaliser des projets. Il faut être souple, aller vers les publics et

³⁷ Voir la partie 3 « Des enjeux nouveaux pour les bibliothèques » – 3.2. Le bénévolat en bibliothèque

leur montrer qu'ils peuvent avoir confiance et que les bibliothécaires seront toujours à leur côté lors de la réalisation d'un projet.

Cependant, la participation doit être distinguée du bénévolat³⁸ et du partenariat. Effectivement, le processus d'engagement de l'utilisateur sur certains points est différent. En participant à la vie de la bibliothèque, l'utilisateur devient acteur, au même titre que le bibliothécaire³⁹. Aussi, pouvons-nous citer la déclaration de Fribourg, adoptée en 2007, dans laquelle les droits culturels sont inscrits comme une compétence à part entière et qui envisage la culture de chacun dans sa globalité.

3.3. La co-construction et la co-création

La co-construction, ce n'est pas seulement intégrer les habitants à la vie de la médiathèque en leur proposant de partager leurs compétences et savoirs aux autres usagers, à penser en termes d'action culturelle. La co-construction c'est inviter les habitants, les citoyens, à penser le bâtiment en collaboration avec les équipes de professionnels. En tentant de faire de l'utilisateur « l'acteur principal » des services de la bibliothèque, la notion de « co-création »⁴⁰ s'inscrit dans un nouveau modèle de lecture publique.

En suivant la démarche de la participation, qui a pour fonction de donner un rôle aux individus dans la vie des bibliothèques, la co-construction suit ce même principe selon Benoît Vallauri (chargé de médiation culturelle au service Formation-Animation de la médiathèque départementale d'Ille-et-Vilaine), en rajoutant le fait que les individus sont inscrits dans la démarche de décision, tout en rejoignant un principe d'égalité pour insuffler une démocratie et une gouvernance plus citoyenne⁴¹. C'est ainsi l'émergence de nouvelles valeurs fondées sur l'implication et le partage.

Co-construire la bibliothèque avec les usagers ne signifie pas seulement consulter l'utilisateur, mais repenser les lieux et de co-concevoir les politiques publiques avec lui. Pour

³⁸ Voir la partie 3 « Des enjeux nouveaux pour les bibliothèques » – 3.2. Le bénévolat en bibliothèque

³⁹ COUÉFFÉ, Manon. « La participation en bibliothèque », mémoire de fin d'étude, Université Grenoble Alpes, 2017

⁴⁰ GALAUP, Xavier. « L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires », Enssib, 2007.

⁴¹ THAREL-DOUSPIS, Christine. « Bibliothèques en (r)évolution : journée MOBILIS/ENSSIB – Le Mans – 27 avril 2017 », *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2017, n°11 [en ligne].

parvenir à cela, les professionnels doivent changer de regard pour passer de la notion de « service public » à celle de « service aux publics, avec les publics ».

Actuellement, on cherche à construire les bibliothèques avec les citoyens. Ils sont intégrés dans les projets de construction des bâtiments pour soumettre leurs idées mais aussi et surtout pour créer des lieux qui leur ressemblent car ce seront eux les premiers utilisateurs des lieux. Ce nouveau type de gouvernance devient de plus en plus répandu. Par exemple, en France, nous pouvons citer la médiathèque Entre Dore et d'Allier à Lezoux⁴² (63) ainsi que le tiers-lieu La Bulle à Annemasse⁴³ (74) qui fonctionnent sur ce principe de gouvernance tripartite et qui ont pensé leurs bâtiments, services et pratiques avec les habitants des territoires. La gouvernance tripartite rassemble à la fois l'équipe de professionnels de la médiathèque, les citoyens et les élus ; les prises de décision sont faites en prenant en compte les idées et besoins de chacun⁴⁴.

La bibliothèque est un lieu dans lequel les usagers doivent se sentir chez eux ; la programmation culturelle, la médiation et la participation sont importantes. La co-construction découle de ces éléments pour placer les usagers encore plus au centre des structures et leur faire comprendre que le lieu leur appartient tout autant qu'aux professionnels.

Aujourd'hui, dans certaines structures, les bibliothécaires ne sont plus nommés comme tels. Isabelle Dussert-Carbone, directrice du Département de la conservation à la Bibliothèque nationale de France, décrit le bibliothécaire comme une « *facilitateur, un passeur, un médiateur de savoir* »⁴⁵. De ce fait, les fiches de poste sont modifiées. De plus en plus, on retrouve le nom de « facilitateur » qui remplace celui de « bibliothécaire ». En raison des missions qui évoluent, le métier évolue et sa désignation n'est plus très juste. D'ailleurs, aujourd'hui, on cherche à individualiser les usagers pour mieux répondre à leurs besoins et leurs attentes et leur fournir une offre de services plus adaptée. L'adaptation est également à prendre en compte, notamment depuis la pandémie du Covid-19 qui a poussé les bibliothèques et les professionnels à se surpasser pour garder un lien avec

⁴² Voir retranscription entretien en annexe 15

⁴³ Voir retranscription entretien en annexe 16

⁴⁴ Voir la partie 4 « L'innovation sous toutes ses formes »

⁴⁵ DUSSERT-CARBONNE, Isabelle. Intervention dans BERTRAND, Anne-Marie. « Un métier, des métiers : journée d'étude interprofessionnelles », Bulletin des Bibliothèques de France (BBF), 2005, n° 3.

leurs usagers, ce qui a engendré une meilleure attention de la part des bibliothécaires sur les besoins de leurs lecteurs pour personnaliser leur expérience en bibliothèque.

Également, les bibliothécaires sont producteurs pour les usagers, mais aussi pour les non-usagers⁴⁶. En effet, les bibliothécaires participent à la formation car ils prêtent et conseillent. Aussi, ils agissent sur le marché éditorial en achetant des livres en format papier et numérique. Et enfin, ce sont des acteurs sur les territoires dans lesquels leur activité s'inscrit. Les bibliothèques ont cette volonté de développer le « vivre ensemble » qui est à la fois bénéfique aux usagers grâce à plusieurs services (dont les services éducatifs) mais également pour les non-usagers qui ont la possibilité de profiter de ces services sans forcément avoir un abonnement à la bibliothèque.

⁴⁶ BENHAMOU, Françoise. 2016. Libres réflexions au sujet des méthodes et des enjeux de l'impact économique et sociétal des bibliothèques. In TOUITOU, Cécile (Ed.), *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impact*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. pp.27-28

PARTIE IV : L'innovation sous toutes ses formes

« La bibliothèque publique, clé du savoir à l'échelon local, est un instrument essentiel de l'éducation permanente, d'une prise de décisions indépendante et du développement culturel de l'individu et des groupes sociaux. »⁴⁷

Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994

Notion très vaste, l'innovation en bibliothèque représente une ou des action(s) mise(s) en place à un moment donné et qui a(ont) transformé le fonctionnement de la bibliothèque, mais de manière positive. Cela vaut aussi pour le métier de bibliothécaire et tous les nouveaux outils et tâches qui se sont rattachés au métier au fil du temps ; qui ont ainsi engendré une modification des pratiques et des enjeux.

L'évolution du métier entraîne de nouvelles pratiques dans le sens où les professionnels et les structures doivent s'adapter pour mieux accueillir les publics. Ainsi, on cherche à mettre en œuvre des techniques et des services innovants. L'adaptation conduit à l'innovation car les bibliothécaires réfléchissent en permanence à la manière dont on peut satisfaire les publics et rendre les bibliothèques plus attrayantes.

1. La bibliothèque troisième lieu

1.1. Définition de la notion

La bibliothèque représente un lieu qui se situe à la fois à l'extérieur de la sphère publique et de la sphère privée. C'est pourquoi le terme de troisième lieu est évoqué en bibliothèque. L'objectif de ce lieu est que l'utilisateur se sente à l'aise comme s'il était chez lui mais en étant dans un lieu public. C'est une nouvelle approche culturelle. Espace hybride, lieu de passage qui favorise la créativité, l'initiative et le partage, la bibliothèque

⁴⁷ Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994, p.1

représente un lieu de rencontres informel. Le troisième lieu permet de se rapprocher des usages des fréquentants. Par exemple, le choix du mobilier est très important afin d'être plus agréable et plus attractif pour les usagers. Dans certains cas, les usagers appellent les bibliothécaires par leur prénom, ce qui fait ressentir la proximité et l'intimité qu'il peut y avoir en bibliothèque.

Les bibliothèques ont connu trois générations de troisième lieu. Tout d'abord, il s'agissait d'une redéfinition de l'aménagement physique dans l'objectif de rendre les bibliothèques plus attrayantes. Ensuite, ce sont les bibliothèques communautaires qui ont fait leur place, lesquelles se concentraient sur l'inclusion sociale. Enfin, nous parlons actuellement des bibliothèques participatives qui ont pour devenir commun un projet citoyen.

L'objectif de la bibliothèque troisième lieu est donc de créer davantage de liens sociaux et de favoriser la relation entre professionnels et usagers, instaurer une certaine proximité.

1.2. Le tiers-lieu

À différencier du troisième lieu, le tiers-lieu est un espace qui regroupe plusieurs activités, qui participe au développement économique d'un territoire et qui anime une communauté de personnes qui y travaillent et qui fréquentent ce lieu. Certains de ces lieux sont des leviers d'innovation grâce aux rencontres, aux collaborations, aux projets collectifs et aux espaces de convivialité qu'ils encouragent et qu'ils offrent. D'après l'Association Nationale des Tiers-Lieux, en 2018, on comptait 1 800 tiers-lieux en France, dont 800 hors métropole.

À l'origine, et dès sa conception, un tiers-lieu est une démarche collective d'intérêt général qui s'inscrit dans la coopération territoriale. Ces derniers sont par nature uniques et non répliquables. Ils émanent d'un collectif d'acteurs qui souhaitent créer de nouvelles dynamiques sociales, et, dans le cadre des bibliothèques, donner une réponse aux enjeux de leur territoire. C'est en réunissant les habitants et les futurs usagers du lieu que se dessine la communauté active, que les activités du lieu vont se définir et que le projet va s'ajuster. D'après le Conseil National des Tiers-Lieux⁴⁸, voici les cinq éléments qui font des

⁴⁸ France Tiers-Lieux – Association Nationale des tiers-lieux [en ligne]. URL : <https://francetierslieux.fr/les-tiers-lieux-en-france/>

tiers-lieux : l’ancrage dans le territoire ; l’hybridation des activités ; la convivialité et la mixité ; la libre contribution et l’évolutivité.

Les tiers-lieux sont des projets à la fois sociaux et politiques, et cela fait maintenant quelques années que cette notion se retrouve au cœur des bibliothèques. Cependant, le concept reste flou, et parfois, on ne comprend pas pourquoi il faut absolument faire des bibliothèques des tiers-lieux.

1.3. L’*idea store*

L’*idea store* est un concept qui découle des tiers-lieux. Ce sont des centres de ressources et des lieux multiservices qui peuvent regrouper à la fois des crèches, des cours particuliers ou des activités en tout genre. C’est avant tout un espace de formation.

Cependant, le mot « bibliothèque » n’apparaît pas. Pour ne pas freiner ceux qui pensent encore la bibliothèque comme un lieu dénué de toute forme de vie et qui ne se sentiraient pas concernés pour fréquenter les *idea store*. Mais le concept est le même qu’en bibliothèque, des professionnels sont disponibles pour répondre aux attentes des usagers.

2. Pistes de réflexion

2.1. En France

Afin d’élargir mes recherches, j’ai contacté des bibliothèques reconnues comme innovantes en France. Ne pouvant pas me déplacer dans les différents lieux, les entretiens se sont faits au téléphone par mesure de simplicité. Pour cela, la réalisation d’un questionnaire était nécessaire⁴⁹.

Chaque conversation téléphonique a été enregistrée puis retranscrite (voir annexes) et les éléments qui me paraissaient intéressants pour ma mission ont été rédigés et développés sous forme de pistes de réflexion.

⁴⁹ Voir en annexe 10

Parmi les médiathèques contactées, nous pouvons citer :

- ▷ La médiathèque **Puzzle de Thionville** (Moselle)⁵⁰. Entretien avec Isabelle Personeni, responsable de la lecture publique de la médiathèque.
- ▷ La médiathèque **Les 7 Lieux à Bayeux** (Normandie)⁵¹. Entretien avec Eva Garrouste, directrice de la médiathèque.
- ▷ La médiathèque **Entre Dore et d'Allier de Lezoux** (Puy-de-Dôme)⁵². Entretien avec Jean-Christophe Lacas, responsable du réseau des bibliothèques Entre Dore et d'Allier et directeur de la médiathèque de Lezoux.
- ▷ Le **tiers-lieu « La Bulle » à Annemasse** (Haute-Savoie)⁵³. Entretien avec Audrey Beucher, facilitatrice culturelle à La Bulle.
- ▷ La **médiathèque de Concarneau** (Finistère)⁵⁴. Entretien avec Marie-Annick Beyou, directrice du réseau des médiathèques et directrice de la médiathèque de Concarneau.

2.1.1. La bibliothèque vivante

Le concept de bibliothèque vivante, mis en place à la Bibliothèque Publique d'Information, consiste à « emprunter » des personnes pour discuter, échanger, pendant quelques minutes. Ces personnes représentent les livres vivants. Ce sont des personnes qui se portent volontaires pour raconter une facette de leur vie, leur expérience professionnelle ou leur métier en dialoguant avec les usagers.

L'objectif est de contribuer à la cohésion sociale et de lutter contre les idées reçues et les stéréotypes grâce à l'échange et de créer des liens sociaux par le biais de la parole. C'est un moment convivial à partager dans lequel chacun peut prendre la parole. C'est une manière de s'adresser au public de manière innovante.

De la même manière, ce concept sera prochainement mis en place à la médiathèque de Pontcharra. Des usagers, volontaires, s'inscrivent pour venir partager leur histoire, leurs

⁵⁰ Médiathèque « Puzzle ». URL : <https://mediatheque.mairie-thionville.fr>

⁵¹ Médiathèque « Les 7 Lieux ». URL : <https://www.les7lieux.fr>

⁵² Médiathèque « Entre Dore et d'Allier ». URL : <https://www.mediatheques-entre-dore-et-allier.fr>

⁵³ Tiers-lieu culturel « la Bulle ». URL : <https://www.bibliotheques-intermede.fr/mes-bibliotheques/annemasse-la-bulle>

⁵⁴ Médiathèque de Concarneau. URL : <https://mediatheques.cca.bzh/ma-mediatheque>

anecdotes, échanger avec le public. On souhaite créer un lien entre les usagers de la médiathèque, sans que le bibliothécaire s'interpose.

La bibliothèque vivante est une manière d'accéder à la bibliothèque troisième lieu, de montrer qu'il n'y a pas que des livres en bibliothèque et que c'est un lieu d'échanges ouvert à tous.

2.1.2. Le « *design thinking* » en bibliothèque

Concept initié par Nicolas Beudon (conservateur en bibliothèque, consultant et formateur), le « *design thinking* » est un processus de conduite de projet inspiré de la façon de travailler des designers. Le concept consiste à imaginer des espaces, des services et des organisations en adoptant une démarche centrée sur l'humain, créative et itérative. On distingue trois étapes dans le « *design thinking* » : l'inspiration ou le temps d'observation, pour comprendre les besoins des usagers ; l'idéation, pour générer les idées, des solutions et des prototypes ; et l'itération, pour tester les prototypes avec les usagers.

2.1.3. Le prêt d'objets à la médiathèque des 7 Lieux (Bayeux)

La médiathèque des 7 Lieux, pensée par Nicolas Beudon, s'appuie sur le concept de « *design thinking* » présenté précédemment dont il est l'initiateur. Le fonctionnement de la structure repose sur cette volonté d'être présent pour les publics et de les accompagner du mieux possible dans leurs pratiques. Depuis quelques temps, la médiathèque des 7 Lieux propose du prêt d'objets à ses usagers : un service peu commun qui a toute son importance et qui plaît particulièrement aux lecteurs. Le principe est de mettre à disposition d'objets culturels, scientifiques ou de loisirs ; par exemple, des moules à gâteaux et des sacs à dos découverte qui contiennent, entre autres, une paire de jumelles sont prêtés aux usagers. La médiathèque n'est pas seulement un lieu de lecture, mais un lieu de découvertes. Un espace dans lequel on incite les usagers dans leurs pratiques personnelles et où on les aide à développer leurs propres compétences en leur fournissant les moyens nécessaires.

2.1.4. L'accompagnement et l'accès au numérique

Le numérique a connu un développement croissant ces dernières années. Les structures ont innové pour répondre du mieux possible aux besoins des usagers qui ont, eux aussi, évolué ces dernières années.

La médiathèque « Puzzle » à Thionville met l'accent sur les pratiques et l'accompagnement numérique. En effet, des postes informatiques sont mis à disposition, avec différents systèmes d'exploitation pour montrer aux usagers le panel qui existe aujourd'hui. Dans leur structure, il y a une volonté de toujours mettre une part de numérique dans les thématiques qu'ils traitent pour faire toujours plus de médiation. De plus, la médiathèque possède des studios de création, dans lesquels chacun est libre de réaliser ses propres créations. Ce sont des espaces accessibles à tous.

Aussi, les jeux vidéo se sont démocratisés en bibliothèque et des salles spécifiques qui contiennent des consoles sont dédiées à des sessions de jeux. Les médiathèques comme celles de Thionville et le tiers-lieu d'Annemasse prêtent des jeux et des consoles à leurs usagers. De la même manière, les jeux de société sont accessibles et empruntables, notamment à la Bulle à Annemasse qui travaille en partenariat avec une ludothèque. D'autres services numériques sont également disponibles : comme une borne de musique 1Dtouch mise à disposition à Puzzle pour compléter l'offre de CD et des prêts de casques audio ou encore des instruments aux 7 Lieux à Bayeux.

À la médiathèque de Lezoux, les usagers ont accès à un espace contenant des outils et machines (type machine à coudre, etc.) pour se perfectionner dans leur utilisation.

Sans oublier qu'aujourd'hui, la plupart des médiathèques possèdent des ressources, plus ou moins conséquentes, accessibles en ligne.

2.1.5. Le décroisement des univers

Dans les médiathèques Puzzle, des 7 Lieux ainsi que celle de Concarneau, les professionnels ont cette volonté de mettre en valeur et de mettre en scène les collections, et ce, notamment grâce à un agencement inspiré des librairies et l'utilisation d'un mobilier « comme chez soi » voire de récupération. Le décroisement des univers a pour but de prioriser le vivre ensemble, de créer des espaces hybrides – comme l'évoque Jean-Christophe Lacas, directeur de la médiathèque Entre Dore et d'Allier à Lezoux. On souhaite lier le culturel, le social et le politique dans un seul lieu. L'objectif principal est de faire se

rencontrer les personnes pour qu'elles développent leurs capacités, s'informent, manipulent, découvrent, et surtout, s'adonnent à des loisirs.

Faire des médiathèques des espaces hybrides facilite l'expérience et le quotidien des usagers, c'est une sorte de décentralisation. Par exemple, à Lezoux, un médecin se rend à la médiathèque chaque mois pour effectuer des consultations pour les 0-3 ans.

2.1.6. La proximité avec les usagers

Le public est devenu le cœur du métier de bibliothécaire. Les médiathèques interrogées, ont chacune, à leur manière, élaboré des moyens de faciliter et d'améliorer l'accueil de leurs publics. L'objectif est d'atteindre un accueil non jugeant et bienveillant de chaque individu.

Dans les médiathèques de Tours et d'Elliant, deux nouvelles structures du réseau des médiathèques de Concarneau Cornouailles Agglomération, les professionnels ont voulu supprimer les banques d'accueil pour que l'accueil se fasse « côte à côte » et non « face à face » avec cette hiérarchie de statut qu'impose le mobilier de la banque d'accueil. C'est pourquoi, les agents des équipes de ces médiathèques portent des badges sur lesquels sont inscrit leur nom, leur fonction (bénévole, stagiaire ou bibliothécaire) et un petit logo en fonction de leur spécificité. Les bibliothécaires voudraient se diriger davantage vers l'automatisation, grâce à des automates de prêt, pour avoir plus de temps à consacrer à l'accueil des publics, être plus présents et s'occuper de la mise en scène des collections qui reste toujours très importante selon Marie-Annick Beyou, directrice de la médiathèque de Concarneau et de son réseau. De plus, les nouvelles structures possèdent moins de documents en rayonnage, pour que les lecteurs se retrouvent plus facilement dans la bibliothèque, mais aussi pour créer des espaces de détente plus grands.

L'inclusion des publics fait partie intégrante du métier de bibliothécaire. On cherche à sensibiliser les publics dès le plus jeune âge, pour éviter les fameux stéréotypes sur les bibliothèques. C'est pourquoi les bibliothèques mettent l'accent sur le hors-les-murs et les animations en école. En proposant des jeux de rôles dans lesquels les enfants jouent le rôle des bibliothécaires, et en invitant des auteurs et illustrateurs, les professionnels parviennent à transmettre les codes de la bibliothèque aux tous petits mais aussi à leurs parents.

Créer un lien de proximité avec les usagers soumet l'idée qu'il faut les faire participer à la vie de la bibliothèque, les inclure de manière participative.

2.1.7. La participation

De plus en plus développée dans les structures culturelles, la participation se déploie de plusieurs manières. En effet, à Lezoux, un plan des usages a été rédigé et les habitants du territoire ont fait partie du travail de réflexion lors du projet de bâtiment, cinq ans avant son ouverture. Selon le directeur de la structure, « *il faut savoir construire son équipement culturel avec le territoire. Il y a des besoins, des attentes, un contexte et une géographie à prendre en compte* ». Cette volonté d'impliquer les habitants dans l'équipement culturel leur ouvre les portes sur une pratique et une fréquentation comme nulle part ailleurs. Des projets participatifs collectifs sont réalisés en utilisant les compétences du territoire et des habitants. En suivant le même principe, la médiathèque des 7 Lieux souhaite intégrer ses usagers à la réflexion au fil du temps et les faire participer à des projets collectifs comme celui d'une jardinière.

Le bénévolat est une manière de procéder au participatif. Les bénévoles participent aux tâches comme les professionnels et souvent, ils réalisent eux-mêmes des ateliers et animations pour les publics. À la Bulle à Annemasse, ce sont les bénévoles qui font la programmation culturelle. C'est-à-dire que, si aucun bénévole ne propose d'animation ou d'atelier, il n'y aura aucune autre activité à la bibliothèque. À Concarneau, le système diffère un peu. Les professionnels discutent avec les bénévoles avant de les « engager » et voient ensemble comment ils pourraient contribuer à la vie de la structure. Ainsi, les bénévoles ont un certain devoir d'assurer une partie de l'action culturelle et doivent proposer des activités en lien avec les thématiques choisies par les professionnels. Dans l'idéal, « *il faudrait transformer le bénévolat classique en bénévolat de projet* » selon Marie-Annick Beyou (directrice de la médiathèque de Concarneau).

De plus, en vue de la diminution des budgets consacrés aux bibliothèques, les équipes à Concarneau sont actuellement en réflexion pour intégrer des budgets citoyens car l'expertise usager est très importante et dans certains secteurs d'acquisition, comme les mangas, ce serait plus cohérent de travailler avec des jeunes ou des passionnés.

L'objectif principal est d'inciter les habitants de chaque territoire à développer leurs passions et leurs projets. C'est ce que l'on appelle un public acteur et non consommateur.

2.1.8. La gouvernance tripartite à Annemasse

La gouvernance tripartite consiste à gérer la médiathèque avec trois composantes : les professionnels de l'équipe, les élus de la commune et les habitants du territoire. Les trois parties votent les décisions ensemble.

Ce qui a démarqué la Bulle à Annemasse, c'est cette gouvernance tripartite. Le tiers-lieu a bénéficié d'une reconnaissance à l'internationale puisque c'est l'Association des Bibliothécaires Américains (ABA) qui leur a décerné un prix spécial pour les bibliothèques innovantes. Le mode de fonctionnement a beaucoup plu et un certain nombre souhaitent s'en inspirer. Dans la structure, ils fonctionnent de la manière suivante : une boîte à suggestions est mise à disposition et des temps spécifiques sont organisés régulièrement pour que les habitants rencontrent les élus et les professionnels. Lors de ces réunions, ils discutent de thématiques choisies préalablement en fonction de la boîte à suggestions, et chaque parti est écouté. La volonté des habitants, leurs choix et leurs avis sont pris en compte. Les professionnels ont élaboré un outil pour permettre aux habitants de donner leur avis sur un sujet. Il s'agit d'une frise colorée sur laquelle les habitants peuvent graduer leur réponse en fonction de la couleur ; pour éviter les réponses « oui » ou « non » catégoriques. Par exemple, pour arrêter l'abonnement à une revue, les lecteurs sont conviés à la prise de décision en leur faisant remplir cette frise. Les professionnels observent ainsi les réactions des usagers pour améliorer les services.

La médiathèque de Séné (Finistère) fonctionne en participatif avec les élus et les habitants. Tout le monde est intégré. Ils travaillent sur le même principe qu'à la Bulle. La gouvernance tripartite est une sorte d'éducation de la population.

CONCLUSION

En conclusion, je me permets de rappeler ma problématique qui est la suivante : dans quelle mesure l'évolution de la profession de bibliothécaire permet d'innover en bibliothèque ?

Je me suis appuyée sur les réponses des professionnels des bibliothèques en résultat du questionnaire en ligne et des entretiens téléphoniques avec différentes bibliothèques de France, ainsi que sur un travail de recherches et de lecture pour répondre à cette question et détailler mes propos.

En synthèse des résultats des différents questionnaires – qui portaient sur l'évolution de la profession de bibliothécaire et à la fois sur l'innovation – j'ai retenu, les éléments suivants :

La profession et ses changements

La grande majorité est d'accord pour affirmer que le métier évolue avec le temps de manière positive, que les missions changent, les pratiques aussi et qu'il faut s'adapter en continu à toutes ces nouveautés pour ne pas perdre le public et continuer de faire vivre les lieux de culture que sont les bibliothèques.

Une autre partie des participants relève que l'évolution du métier s'est faite de manière négative car on s'éloigne des missions principales et fondamentales d'un bibliothécaire. On note parfois une certaine volonté de retour en arrière, de retour aux bases pour remettre le livre au cœur de la profession.

Désormais, on se concentre davantage sur les publics, leur accueil et leurs besoins, pour délaisser les collections. L'utilisateur est passé au premier plan pour les bibliothécaires. Tout de même, on cherche à mettre en scène les collections d'une certaine manière pour faciliter l'expérience des lecteurs.

L'innovation en bibliothèque

L'innovation c'est la participation, la médiation, l'accueil, le numérique. Tout un ensemble de notions imbriquées les unes avec les autres qui font qu'une bibliothèque progresse à travers les années pour être toujours au plus près des usagers pour mieux répondre à leurs besoins. Les résultats des questionnaires ont montré que la participation en bibliothèque est un concept à prendre en compte aujourd'hui et à développer car il contribue aux bibliothèques de demain, les bibliothèques troisième lieu dans lesquelles chacun est accepté et est libre de proposer ses idées.

En ouverture, il m'a semblé intéressant de me questionner sur un autre sujet de recherche qui découle du sujet que l'on m'a confié. La question porte sur l'impact des bibliothèques sur leur territoire, c'est-à-dire, l'influence du service qu'elles rendent sur la population. En cours de reconnaissance auprès des citoyens et des politiques, les bibliothèques ont un rôle de troisième lieu et représentent bien plus que des étagères de livres. Elles s'ouvrent sur le monde extérieur, sur les publics et les habitants des territoires pour les intégrer au mieux dans leur fonctionnement. Alors, dans cette volonté de s'ancrer au maximum dans les territoires et d'être reconnues à leur juste valeur, les bibliothèques ont-elles un impact écologique, économique et social au sein de leur territoire ? Nous pouvons également nous demander, plus largement, si une activité culturelle a un impact économique sur un territoire ? À l'heure où l'équilibre des bibliothèques est précaire, menacées de dégradation ou de fermeture, que pouvons-nous penser de la valeur ajoutée des bibliothèques⁵⁵ ? Il me semble qu'assimiler cette valeur permettra d'expliquer l'impact des bibliothèques sur leur territoire et de les amener vers une meilleure reconnaissance.

⁵⁵ RIEDINGER, Françoise. « Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ? : journée AFNOR / ADBU / ENSSIB / BPI / ABF - 24 mars 2016 - ENSSIB », Bulletin des Bibliothèques de France (BBF), 2016, n°8, p.-. [en ligne]

BIBLIOGRAPHIE

LA FIGURE DU BIBLIOTHÉCAIRE

BERTRAND, Anne-Marie, 2005. « Un métier, des métiers : journées d'études 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 17 juin 2022].

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. Enssib.

HECQUART, Françoise, 1996. *Le métier de bibliothécaire*. (Nouvelle édition, 10^e), Éd. Du Cercle de la librairie.

MARCEROU-RAMEL, Nathalie, 2017. *Les métiers des bibliothèques*. Éd. Du Cercle de la librairie, « Bibliothèques ».

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 [consulté le 17 juin 2022].

TARIN, Laurence, 2004. « *Bibliothécaire, quel métier ?* » *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, n°6, p.131-133. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-06-0131-004> [consulté le 19 juin 2022].

L'INNOVATION

« L'innovation en bibliothèque », Guide pratique n°62, 2018. *Archimag*. Disponible à l'adresse : <https://www.archimag.com/le-kiosque/guides-pratiques/pdf/gp-62-pdf> [consulté le 11 juin 2022].

BEUDON, Nicolas, 2022. *Le design des bibliothèques publiques : Volume 1, le merchandising en bibliothèque*. Éd. Klog.

BEUDON, Nicolas, 2022. *Le design thinking en bibliothèque*. Disponible à l'adresse : <http://nicolas-beudon.com/le-design-thinking-en-bibliotheque/> [consulté le 20 août 2022].

JACQUINET, Marie-Christine, 2011. *Créer des services innovants. Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne, Presses de l'Enssib.

ÉVOLUTION ET TROISIÈME LIEU

« Bibliothèques en mutation », Guide pratique n°71, 2022. *Archimag*. Disponible à l'adresse : <https://www.archimag.com/le-kiosque/guides-pratiques/gp-71/bibliotheques-mutation/PDF> [consulté le 11 juin 2022].

GALLUZZI, Anna, 2011. « L'avenir des bibliothèques publiques : risques et opportunités », *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, n°6, p.75-79. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-06-0075-011%C2%A0ISSN%C2%A01292-8399> [consulté le 18 août 2022].

GIRARD, Hélène, 2015. « La bibliothèque « troisième lieu » permet de tisser du lien social », *La Gazette des communes*, 30 novembre. Disponible à l'adresse : <https://www.lagazettedescommunes.com/417841/la-bibliotheque-troisieme-lieu-permet-de-tisser-du-lien-social/> [consulté le 12 août 2022].

France Tiers-Lieux. Association Nationale des Tiers-Lieux de France. URL : <https://francetierslieux.fr> [consulté le 3 août 2022].

JACQUET, Amandine, 2016. « Bibliothèques troisième lieu », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n°7, p.160-161. Disponible à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/critiques/bibliotheques-troisieme-lieu_66378 [consulté le 12 août 2022].

POISSENOT, Claude, 2009. « La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain », *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, n°6, p.104-105. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0104-010> [consulté le 11 juin 2022].

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

THAREL-DOUSPIS, Christine, 2017. « Bibliothèque en (r)évolution : journée MOBILIS/ENSSIB – Le Mans – 27 avril 2017 », *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, n°11. Disponible à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/bibliotheque-en-revolution_67566 [consulté le 18 août 2022].

LA MÉDIATION, LA PARTICIPATION, LA FACILITATION

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 16 août 2022]

BERTRAND, Anne-Marie, 1996. « Bibliothécaires face au public », *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, n°5, p.126-127. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-05-0126-002> [consulté le 24 juillet 2022].

CALENGE, Bertrand, 2015. *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Éd. Du Cercle de la librairie, 147p.

COUËFFÉ, Manon, 2017. *La participation en bibliothèque*, Mémoire de fin d'étude du Diplôme Master Métiers du Livre et de l'Édition. Université Grenoble Alpes.

DUGUY, Carole, 2020. « Médiation numérique en bibliothèque : un point de vue professionnel », Bulletin des Bibliothèques de France (BBF). Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-050> [consulté le 16 août 2022].

SANDOZ, David, 2010. *Repenser la médiation culturelle en bibliothèque : participation et quotidienneté*. Mémoire d'étude du Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Ensib.

Rapport IGÉSR, 2022. « La place et le rôle des bénévoles dans les bibliothèques territoriales ». Disponible à l'adresse : <https://www.education.gouv.fr/la-place-et-le-role-des-benevoles-dans-les-bibliotheques-territoriales-340829> [consulté le 17 juin 2022].

Charte du bénévolat et convention d'engagements réciproques. France Bénévolat. Disponible à l'adresse : <https://www.francebenevolat.org/documentation/la-charte-du-benevolat-et-convention-d-engagements-reciproques> [consulté le 9 août 2022].

RÉFÉRENCES GÉNÉRALES SUR LES BIBLIOTHÈQUES

GAIMAN, Neil, 2014. *Pourquoi notre futur dépend des bibliothèques, de la lecture et de l'imagination*, Éd. Au Diable Vauvert, 22p.

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

Loi Robert du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique. Disponible à l'adresse : <https://www.vie-publique.fr/loi/280269-loi-bibliotheques-developpement-lecture-publique> [consulté le 15 avril 2022].

« La loi Robert sur les bibliothèques territoriales : un acquis à faire fructifier » [Communiqué], Association des Bibliothécaires de France (ABF), 26/01/2022. Disponible à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/1/22/953/ABF/-communiqué-la-loi-robert-sur-les-bibliotheques-territoriales-un-acquis-important-a-faire-fructifier> [consulté le 11 juin 2022].

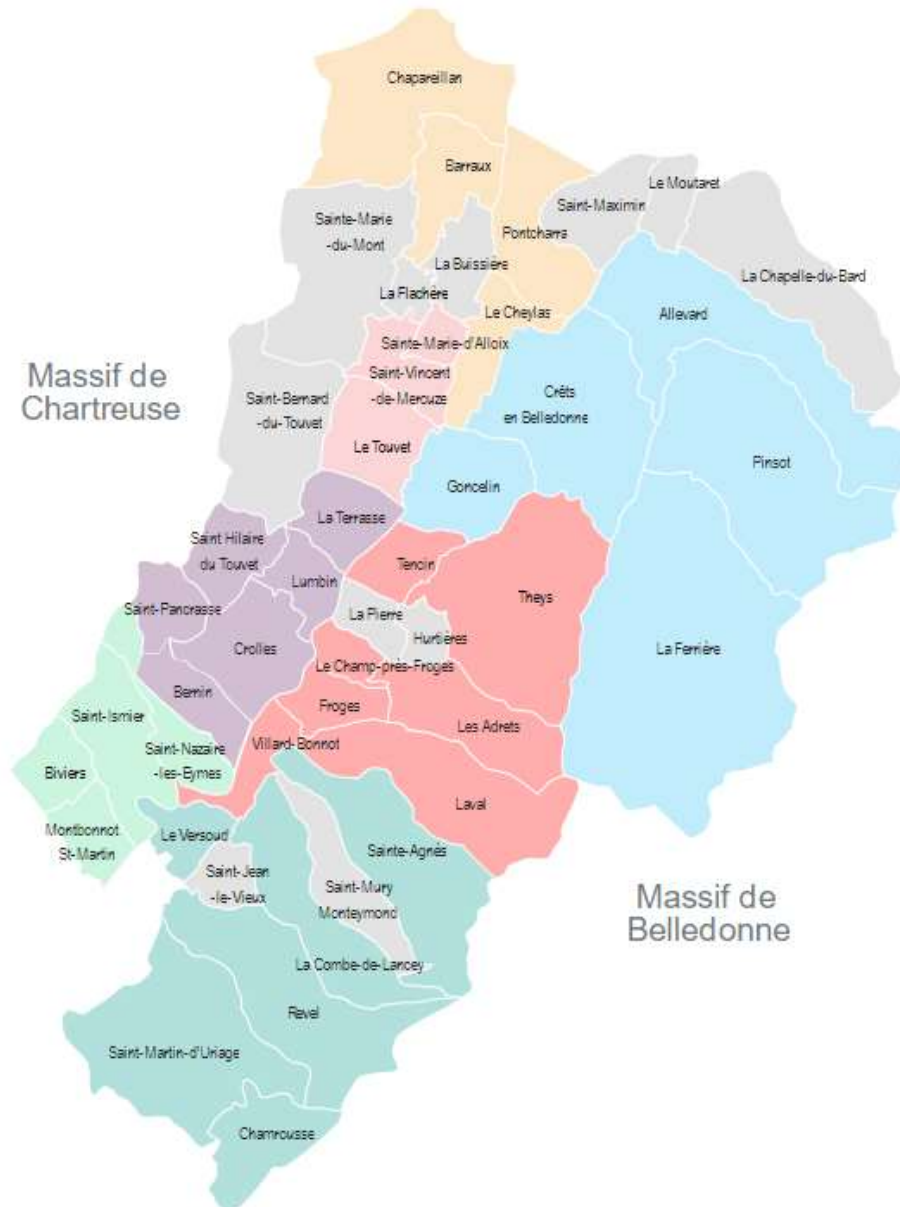
Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994.

ANNEXES

Ce document contient les annexes suivantes :

1- Carte du réseau des bibliothèques du Grésivaudan	p.62
2- Organigramme du réseau de lecture publique du Grésivaudan	p.63
3- Fiche « travailler en bibliothèque, c'est... »	p.64
4- Iceberg « la face cachée de la médiathèque »	p.65
5- Questionnaire sur le métier de bibliothécaire (p.1 et p.2)	p.66
6- Les missions quotidiennes et fondamentales	p.68
7- L'effet de la crise sanitaire sur les missions des bibliothécaires	p.69
8- L'évolution des missions et des pratiques	p.70
9- La réception du bénévolat en bibliothèque	p.71
10- Questionnaire type pour les bibliothèques innovantes	p.72
11- Enseigne nationale des bibliothèques	p.73
12- Entretien téléphonique – médiathèque « Puzzle », Thionville. Avec Isabelle Personeni	p.74
13-Entretien téléphonique – médiathèque « Les 7 Lieux », Bayeux. Avec Eva Garrouste	p.82
14-Entretien téléphonique – médiathèque Entre Dore et d'Allier, Lezoux. Avec Jean-Christophe Lacas	p.94
15- Entretien téléphonique – tiers-lieu culturel La Bulle, Annemasse. Avec Audrey Beucher	p.106
16- Entretien téléphonique – médiathèque de Concarneau. Avec Marie-Annick Beyou.	p.117

1- Carte du réseau des bibliothèques du Grésivaudan



Source : site du réseau des bibliothèques du Grésivaudan

https://bibliotheques.le-gresivaudan.fr/accueil/carte_reseau

2- Organigramme du réseau de lecture publique du Grésivaudan

Guide des pratiques – Réseau bibliothèque du Grésivaudan



Source : Guide des pratiques 2022 – réseau bibliothèques du Grésivaudan

3- Fiche « Travailler en bibliothèque, c'est... »

Travailler en bibliothèque, c'est...

C'est varié, et c'est ce qui fait la richesse du métier. Travailler en bibliothèque demande de réaliser de nombreuses tâches qui ne sont pas forcément reconnues par tous. En voici quelques-unes :

MISSION 1 – Accueillir le public...

Ça, c'est ce que l'on voit lors des heures d'ouverture de la bibliothèque.

- Le prêt, le retour, la réservation de documents
- L'accueil des classes (pendant et hors des heures d'ouverture)
- La médiation
- Le rangement des collections et de la médiathèque pour mieux accueillir
- La réalisation d'animations, d'ateliers, etc.

Mais, tout cela ne se fait pas en un claquement de doigts. La plupart des tâches visibles au public nécessitent une préparation en amont.

MISSION 2 – Travailler en interne...

Mais que peuvent-bien faire les bibliothécaires lorsque la bibliothèque n'est pas ouverte au public ?

- De la veille informationnelle ; sélection de ressources documentaires pour les prochains achats
- Des acquisitions – de l'indexation – de l'équipement – de l'élimination (désherbage)
- De la participation, conception, mise en œuvre d'animations, d'ateliers, de spectacles, d'événements pour le public
- Le contact avec des partenaires externes
- Les réunions (et leur préparation en amont)

Être polyvalent...

Le métier de bibliothécaire est un métier qui demande de la formation en continu, des savoirs et des compétences dans de nombreux domaines. Et, contrairement aux idées reçues, les bibliothécaires travaillent lorsque la bibliothèque n'est pas ouverte.

Quelques exemples de leurs activités :

- Faire du hors-les-murs – amener la bibliothèque aux usagers : crèches, EHPAD, etc.
- La communication avec les agents de l'équipe, le réseau
- La gestion (finances, statistiques, rapports, collections)
- L'entretien du matériel

En bibliothèque on **s'adapte** : aux envies et attentes des publics ; aux autres bibliothèques du réseau ; aux évolutions numériques, aux actualités, etc.

4- Iceberg « La face cachée de la médiathèque »



Sources d'inspiration : La face cachée de la Médiathèque de Saint Savournin, Bouches-du-Rhône (13)

& Iceberg de la médiathèque de Pontcharra

<https://mediathequesaintsa.fr/2021/04/la-face-cachee-de-la-mediathèque.html>

5- Questionnaire sur le métier de bibliothécaire (p.1)

À PROPOS DE VOUS

1. Vous êtes :
 - Un homme
 - Une femme
 - Autre

2. Votre tranche d'âge :
 - 20-34 ans
 - 35-54 ans
 - 55 ans et plus

À PROPOS DE LA PROFESSION

3. Dans quelle bibliothèque/médiathèque travaillez-vous ?
.....

4. Combien il y a-t-il d'employés ?
.....

5. Combien il y a-t-il d'habitants dans la commune où vous exercez votre métier ?
 - Plus de 50 000 habitants
 - Plus de 30 000 habitants
 - Plus de 10 000 habitants
 - Plus de 5 000 habitants
 - Plus de 1 000 habitants
 - Moins de 1 000 habitants

6. Votre bibliothèque fait-elle partie d'un réseau ?
 - Oui
 - Non

7. Si oui, lequel ?
.....

8. Depuis combien de temps exercez-vous la profession de bibliothécaire ?
 - Entre 0 et 5 ans
 - Entre 5 et 10 ans
 - Entre 10 et 15 ans

- 15 ans et plus

9. Quel est votre statut ?
 - Titulaire
 - Contractuel
 - Bénévole

10. Que pensez-vous du bénévolat en bibliothèque ?
 - C'est essentiel, il faut le développer
 - C'est inutile, il faut le réduire
 - Autre...

11. Pourquoi ?
.....

12. Quelles sont vos missions quotidiennes ?
.....

13. Depuis que vous exercez le métier, voyez-vous une évolution dans vos missions et vos pratiques ?
 - Oui
 - Non

14. Si oui, pouvez-vous citer trois exemples ?
.....

15. Voyez-vous des évolutions positives ?
 - Oui
 - Non

16. Si oui, lesquelles ?
.....

17. Au contraire, certaines évolutions vous paraissent-elles négatives ou problématiques ?
.....

18. Si oui, lesquelles ?

(p.2)

-
19. Selon vous, quels sont les atouts et les points positifs de la profession de bibliothécaire ?
-
20. Selon vous, quels sont les enjeux du métier de bibliothécaire ?
-
21. La crise sanitaire a-t-elle eu une incidence positive ou négative sur le métier ? Sur vos pratiques ?
-

POUR ALLER PLUS LOIN

22. Selon vous, quelles sont les missions principales et services fondamentaux en bibliothèque ?

Cocher 3 réponses, les plus importantes

- Accueil du public
- Accueil des scolaires
- Accès à l'information, au savoir
- La formation
- L'offre numérique
- Le divertissement (animations, expositions...)
- Prêt de documents
- Sauvegarde du patrimoine culturel
- Espace tiers-lieu
- Partage

23. Sur une échelle de 0 à 10, votre métier correspond-il à l'image que l'on associe souvent au bibliothécaire ?

Image de la bibliothécaire à chignon qui porte des lunettes, désagréable, et qui impose le silence dans la bibliothèque

.....

24. Et vous, quel regard portez-vous sur les bibliothèques ?

.....

25. Que voudriez-vous changer aujourd'hui ?

.....

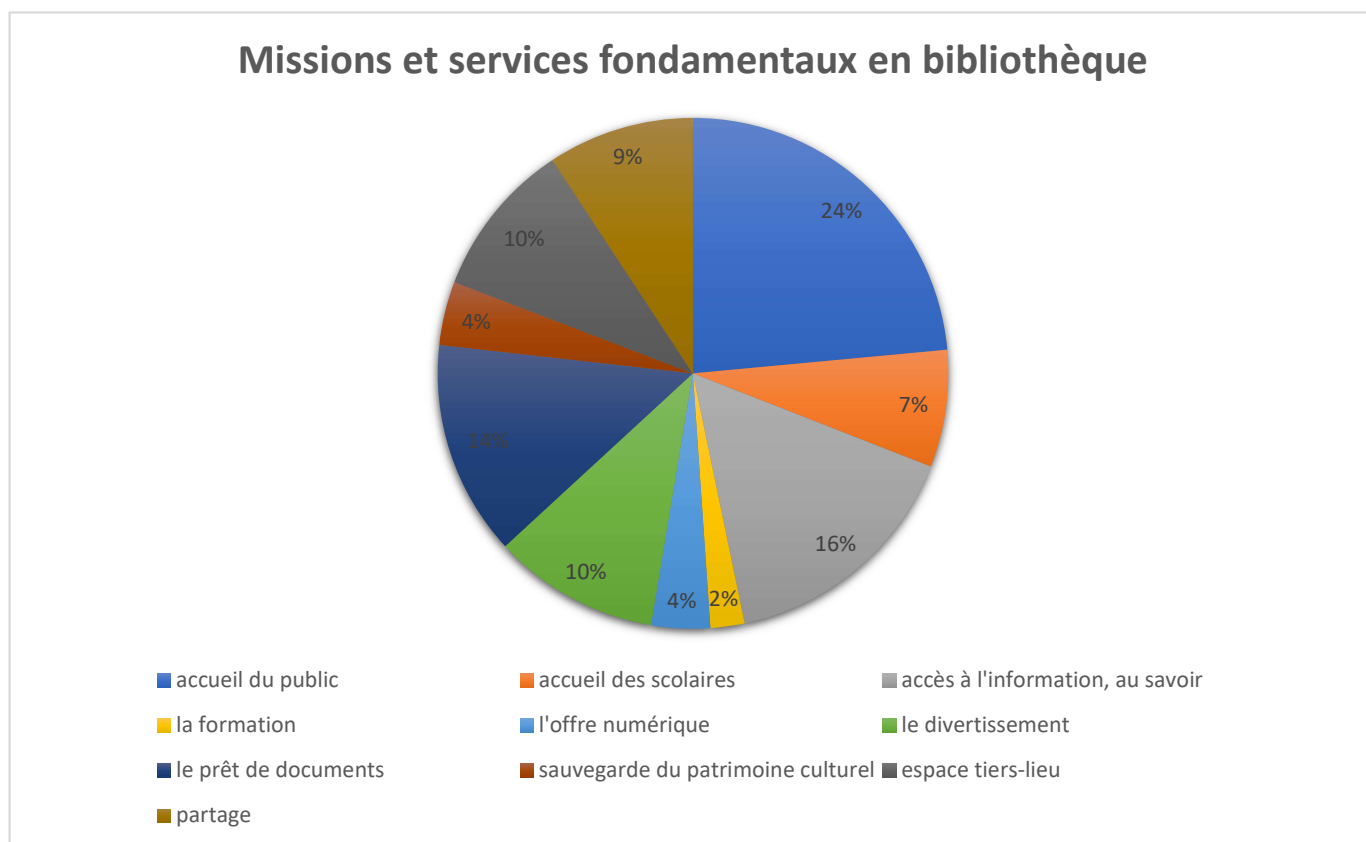
26. Quel avenir imaginez-vous pour les métiers des bibliothèques et les bibliothèques en général ?

.....

27. Remarques

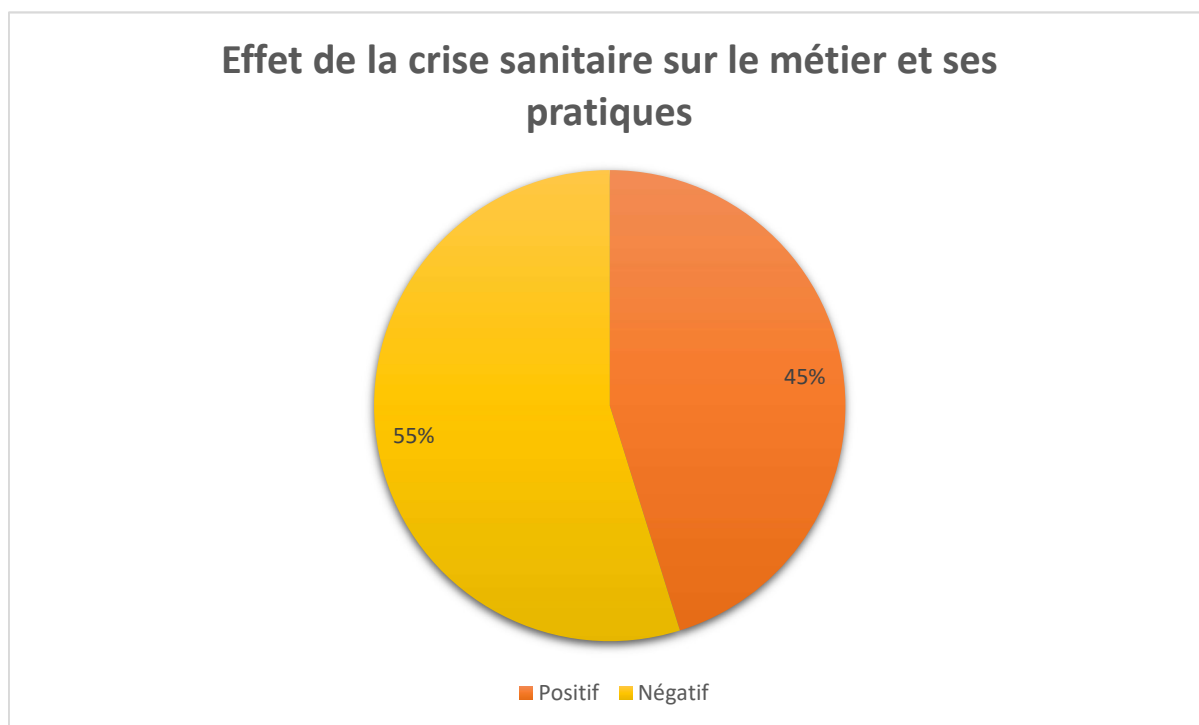
.....

6- Les missions quotidiennes et fondamentales en bibliothèque



Source : réponses aux questions 12 « quelles sont vos missions quotidiennes ? » et 22 « selon vous, quelles sont les missions principales et services fondamentaux en bibliothèque ? »

7- L'effet de la crise sanitaire sur les missions des bibliothécaires



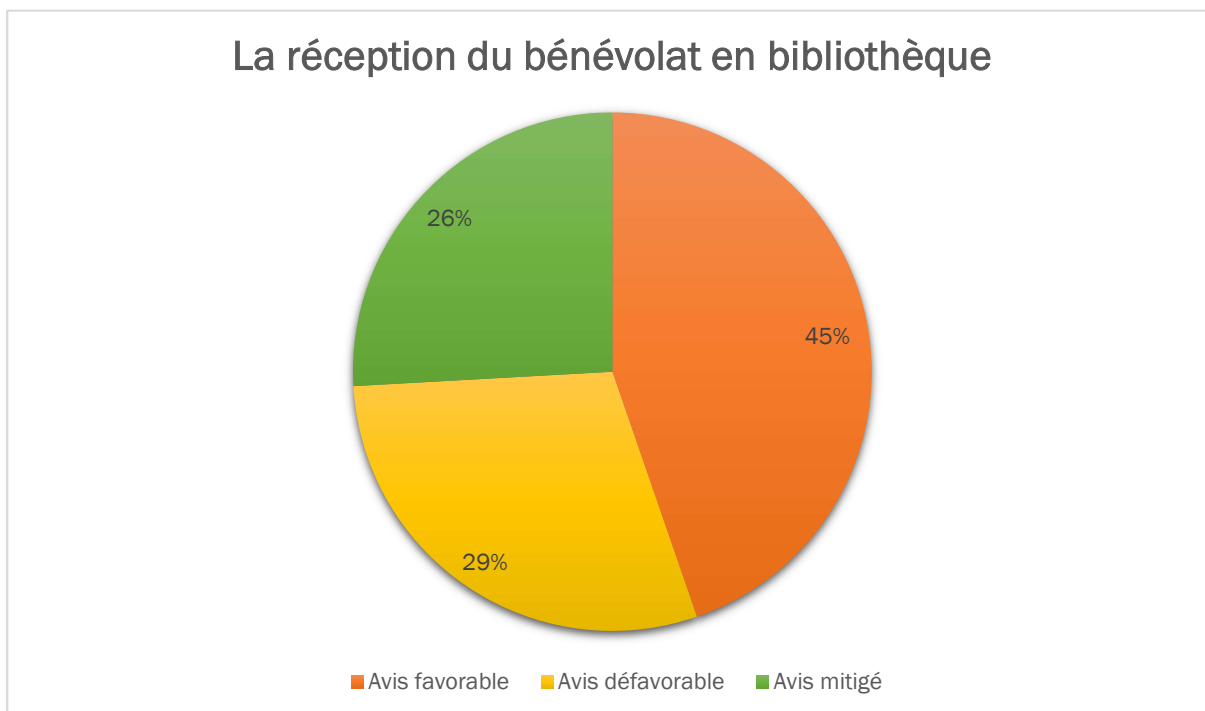
Source : réponses à la question 21 « la crise sanitaire a-t-elle eu une incidence positive ou négative sur le métier ? sur vos pratiques ? »

8- L'évolution des missions et des pratiques



Source : réponses à la question 13 « depuis que vous exercez le métier, voyez-vous une évolution dans vos missions et vos pratiques ? »

9- La réception du bénévolat en bibliothèque



Source : réponses aux questions 10 « que pensez-vous du bénévolat en bibliothèque ? »
et 11 « pourquoi ? »

10- Questionnaire type pour les bibliothèques innovantes

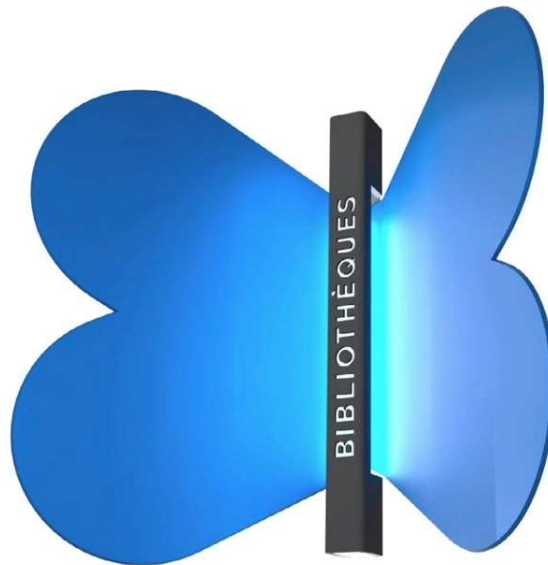
Questions pour les entretiens téléphoniques – bibliothèques innovantes

Les questions en gras sont les plus importantes

1. Quand a été construite la bibliothèque ?
- 2. Comment a-t-elle été pensée et conçue ? Quels espaces pour quels services ?**
3. Existait-il un autre bâtiment avant celui que vous utilisez actuellement ?
- 4. Pourquoi la bibliothèque porte-t-elle ce nom ?**
5. Le projet de médiathèque a-t-il été accepté facilement par les autorités administratives (élus, DRAC) ?
6. Combien de personnes travaillent à la médiathèque, salariés et bénévoles ?
- 7. La médiathèque fait-elle partie d'un réseau ?**
8. Avec quels partenaires extérieurs travaillez-vous ?
- 9. Quels sont les services que proposent la médiathèque ?**
- 10. Les services qu'offre la médiathèque ont-ils un effet positif sur le fonctionnement du réseau ? (si fonctionnement en réseau)**
- 11. Quels services innovants la médiathèque met-elle en place ? (Services que l'on ne retrouve pas forcément ailleurs)**
12. Selon vous, qu'est-ce qui fonctionne plutôt bien dans votre bibliothèque ? qu'est-ce qui plaît le plus aux usagers ?
13. Qu'est-ce qui, au contraire, à moins de succès auprès des usagers ?
- 14. Quelle place donnez-vous au participatif en bibliothèque ? Cela plaît-il aux usagers ?**
15. Il y a-t-il quelque chose que vous voudriez changer ou améliorer dans votre bibliothèque ?
16. Parvenez-vous à fidéliser les lecteurs grâce à certains services ? Comment entretenez-vous le lien avec eux ?
- 17. Considérez-vous la médiathèque comme un espace troisième lieu ? Comme un lieu innovant ?**
18. Que pensez-vous de cette notion de tiers-lieu ?
- 19. Selon vous, qu'est-ce que l'innovation en bibliothèque ? (Rappel de la définition de l'innovation si besoin)**
20. Pensez-vous que le bénévolat fait partie de l'innovation en bibliothèque ?
- 21. Quel impact a eu la crise sanitaire sur la médiathèque et ses pratiques ? Les services innovants ont-ils été bénéfiques ?**
- 22. Que pensez-vous de l'avenir des bibliothèques ? et de l'avenir du métier ?**
- 23. Comment imaginez-vous votre bibliothèque dans 10 ans ?**

INNOVATION = action qui a été mise en place à un moment donné et qui a transformé le fonctionnement de la médiathèque, mais de manière positive. Cela vaut également pour le métier de bibliothécaire et toutes les nouvelles choses qui se sont ancrées au métier au fil du temps et qui en ont modifié les pratiques et enjeux.

11- Enseigne nationale des bibliothèques



Source : Actualité « *Un papillon bleu pour représenter les bibliothèques françaises* » par Antoine Oury

<https://actualitte.com/article/106736/bibliotheque/un-papillon-bleu-pour-representer-les-bibliotheques-francaises>

12- Retranscription entretien téléphonique – médiathèque « Puzzle » à Thionville avec
Isabelle Personeni. Le 23/06/22

Camille Girard : « Bonjour, c'est Camille Girard de la médiathèque de Pontcharra. [...] Votre médiathèque m'a intéressée donc j'ai quelques questions pour vous.

Isabelle Personeni : Bien sûr, dites-moi tout.

CG : Alors, je vais commencer par une petite présentation de la médiathèque, je voulais savoir quand cette dernière a été construite.

IP : Alors, on a ouvert en 2016. Ce n'est pas qu'une médiathèque, c'est un centre culturel qui contient donc une médiathèque, un bar-café, une association artistique qui travaille en collaboration avec nous, et nous avons 4 salles d'exposition à l'intérieur de ce bâtiment. Qui fait à peu près 4 590m².

CG : Ah oui, je vois, c'est un bâtiment imposant.

IP : Voilà, ce n'est pas juste une médiathèque, c'est un centre culturel dans lequel nos missions premières sont de faire venir l'utilisateur à l'intérieur du lieu, c'est un troisième lieu en fait, pour qu'il s'y retrouve comme s'il était aussi bien à la maison que à Puzzle, grâce à toutes les animations que l'on fait. Et notre fer de lance c'est aussi le numérique, dans notre programmation il y a toujours du numérique. On 3 studios de création avec.

CG : D'accord. Oui j'avais vu tout ça sur votre site déjà. Et du coup, ce nom de « Puzzle » c'est pour le bâtiment entier ?

IP : Oui voilà c'est ça. Si vous regardez une vue du ciel en fait, une vue aérienne, le bâtiment ressemble à une pièce d'un puzzle, voilà. Ça a la forme d'une pièce arrondie de puzzle.

CG : D'accord, tout simplement.

IP : Et à l'intérieur de Puzzle, il y a des univers qui sont des pièces du puzzle. Les univers de la médiathèque, il y a les univers du studio de création, il y a les univers d'exposition, etc.

CG : D'accord, c'est tout un ensemble de pièces qui s'imbriquent. Et je voulais savoir, est-ce que la médiathèque fait partie d'un réseau de bibliothèques ?

IP : Alors, avec notre médiathèque Puzzle, nous avons une bibliothèque de quartier et un médiabus. La bibliothèque se trouve dans un quartier prioritaire et le médiabus qui passe

dans les quartiers annexes de la ville de Thionville. On n'est pas communautés d'agglomération, pas encore. Ça viendra certainement mais pas pour le moment. C'est un très beau bâtiment et on y bosse très bien.

CG : Et je voulais savoir, combien de personnes travaillent à la bibliothèque, en tant que salariés et bénévoles ?

IP : Actuellement on est 34.

CG : D'accord, c'est une bonne équipe.

IP : Ouais, et encore on n'est pas assez.

CG : J'avais encore une autre question, est-ce que vous travaillez avec des partenaires extérieurs ?

IP : Bien sûr, tout à fait, on travaille avec les associations locales, on travaille avec des partenaires nationaux, on travaille avec des centres d'art, des écoles artistiques également sur le territoire... On n'est pas très loin du Luxembourg, on travaille aussi en partenariat quelques fois avec le Luxembourg également. Oui, oui, on ne travaille pas en autarcie. Et l'idée est de faire rayonner Puzzle au-delà de la ville de Thionville. On est implantés vraiment au milieu des trois frontières : la Belgique, l'Allemagne et le Luxembourg, on essaye de faire rayonner à travers les trois pays limitrophes.

CG : Ok, et cela fonctionne plutôt bien ?

IP : Alors ça dépend des projets mais on travaille quelques fois avec eux, oui.

CG : D'accord, c'est super. Je voulais maintenant vous poser des questions par rapport aux services de la médiathèque. Je voulais savoir quels services propose la médiathèque.

IP : Alors, on propose, ben, le prêt de documents, CD, DVD, vinyles, jeux vidéo, livres lus, livres pour les personnes déficientes, enfin voilà, toute ce qu'une bibliothèque on va dire « normale » fait. Ensuite, on propose également, dans nos studios de création, de l'accompagnement numérique. Donc vous venez avec un projet, on vous prête le matériel simplement, si vous voulez faire des enregistrements de podcast, des chansons... qu'est-ce qu'on a eu encore ? de la création de jeux vidéo... Tout ce qui est en lien avec le numérique, donc on propose aussi des animations quotidiennes et des animations ponctuelles. Alors soit ce sont les collègues qui tiennent le studio qui le font, soit on prend des intervenants extérieurs. Également. On propose aussi des expositions, puisque notre bâtiment est construit comme ça. Nous avons aussi deux conseillers numériques donc on

fait aussi de la médiation sur FranceConnect. Hum... je réfléchis en même temps, bon ben les animations du mercredi et du samedi pour les petits et pour les grands, ce sont des ateliers, on fait des cafés philo, on fait des cafés ciné, tout ce qui est ancré à l'animation jeunes et adultes, on fait aussi des clubs lectures avec les grands et les petits. Alors attendez que je regarde le programme, je ne sais plus [rires]. Notre programme est vraiment très très bien construit. On fait aussi, alors Puzzle, Thionville fait aussi partie du sillon Lorrain. Le sillon Lorrain c'est 4 bibliothèques qui se sont mis ensemble, qui ont créé un portail de ressources numériques en ligne qui s'appelle Limedia.fr. Donc quand on est adhérent à Puzzle, on peut accéder à trois sites : Mosaïque, qui propose du téléchargement de films, de la musique, de livres, de la consultation de revue, des méthodes de langue également, tout ça gratuitement si vous êtes inscrits à Puzzle, en ligne. Et il y a également deux sites patrimoniaux qui s'appellent : Galerie et Kiosque. Galerie c'est tous les fonds numérisés des quatre bibliothèques qu'on propose aux usagers sous forme d'expositions, de thématiques tout au long de l'année. Et Kiosque c'est toutes les journées de la grande région qui sont numérisées et qu'on propose également à la consultation pour les usagers. Donc ça c'est la partie numérique. Ensuite, bon après on fait des animations ponctuelles comme La Nuit de la Lecture, les journées du patrimoine, tout ce qui est national, on s'y greffe toujours et il y a toujours un programme complet qui va avec. On fait des escapes-game aussi, de la VR, oui, de la réalité augmentée, on a des casques de VR donc on fait des initiations pour les gens et des présentations de jeux ou de films en fonction de la thématique. On propose aussi des jeux de société, pas au prêt mais on fait des séances de jeu ; on a commencé le dimanche après-midi pour toucher un public famille. C'est dans notre programme, en fait. On a une redroom aussi, une salle de jeux vidéo où on a les dernières consoles ; si vous êtes inscrits vous venez avec votre carte et on vous prête les manettes, donc il y a trois consoles dans un espace fermé et on fait des séances de jeu de 45 minutes à peu près par usager. Il y a des jeux pour les grands et pour les petits. Et on a également des jeux rétro gaming dans cet espace image et son où les gens ont juste à venir jouer s'ils en ont envie. Et nous avons également des bornes 1Dtouch de musique actuelle donc ça rajoute une valeur à notre fond existant de CD ; ce sont des petits labels donc c'est vraiment de la musique indépendante donc c'est une valeur ajoutée par rapport à notre propre fonds. Et c'est des bandes d'écoute, avec un fauteuil, un casque, les gens s'installent, peuvent se faire une sélection, nous pouvons leur en proposer également, ou sinon ils cherchent et ils peuvent écouter de la musique tout simplement. Après, on fait deux temps forts dans l'année, avec l'association qui travaille avec nous, le centre Jacques

Brel, et là on envahit tout l'espace du centre culturel et on travaille en collaboration avec eux, c'est une exposition artistique qui allie toujours le numérique avec la thématique ; il y a toujours une partie numérique dans nos expositions car c'est notre cœur de projet.

CG : Et donc, selon vous, quels services, dans tous ceux que vous m'avez cités, vont être considérés plutôt comme innovants ? Des services que l'on ne retrouve pas dans d'autres bibliothèques par exemple.

IP : Alors nous, tout ce qui est studio de création numérique parce que le choix de départ était de proposer aux usagers tout ce qui est possible en numérique, typiquement on a des Mac, on a du Windows et on a du Linux, pour justement ouvrir le panel. Et le libre c'est gratuit, donc cette volonté de montrer aux gens tout ce qui est proposé sur le marché et pas rester dans les standards qui sont vendus. Et en numérique, on a tout ce qui est logiciel de création, et on a déjà fait des enregistrements de clips, on a des plateaux de tournage, des caméras, donc ça c'est vraiment innovant. Le côté création numérique est vraiment mis en avant. Et là maintenant on sent que les gens connaissent et savent que ça existe donc ils viennent à Puzzle aussi pour ça, pour pouvoir enregistrer un CD, faire des photos pour un books, numériser des photos, etc. c'est vraiment notre côté innovant, en plus du bâtiment qui est vraiment particulier et imposant dans la ville avec une architecture très spécifique, donc voilà.

CG : D'accord, alors ce service de studio de création fonctionne plutôt bien ?

IP : Oui, oui.

CG : Et, au contraire, est-ce qu'il y a des services qui fonctionnent moins bien auprès des usagers ?

IP : Alors, c'est un lieu qui est vraiment très ouvert, on est entourés de lycées et on n'arrive pas à toucher le public adolescent, alors que le lieu est fait pour eux, avec toutes les nouvelles technologies. Tout est fait pour qu'ils y rentrent et pour qu'ils soient curieux, qu'ils viennent farfouiller. Avoir la curiosité de visiter le lieu, mais il faut toujours les solliciter. En fait, les adolescents viennent mais juste pour squatter le lieu, mais il faut toujours les solliciter. Alors on y travaille bien sûr, mais on se rend compte que c'est très compliqué de toucher ce public-là). Ailleurs aussi, mais encore plus chez nous car nous sommes une nouvelle structure, nous avons un nouveau bâtiment avec des équipements vraiment à la pointe et on sent bien que ça ne les intéresse pas plus que ça. Voilà, donc c'est un peu le point négatif, même en travaillant avec des associations du coin.

CG : Et je rebondis sur votre dernière réponse, mais quelle place donnez-vous au participatif dans votre bibliothèque ?

IP : Non il n'y en a pas tant que ça c'est vrai, on essaye d'améliorer ça également pour que l'utilisateur soit vraiment acteur avec nous sur. Pour l'instant, il n'y a pas grand-chose, à part les suggestions d'achat, les avis sur Internet sur les documents. Mais l'envie est là, de pouvoir créer encore plus de lien avec les usagers et de leur demander d'être plus participatifs.

CG : D'accord. Je reviens sur l'espace tiers lieu dont vous m'avez parlé tout à l'heure, que pensez-vous de cette notion de tiers lieu ?

IP : Ce que j'en pense moi ? Et bien c'est un super concept, maintenant on voit une émergence au niveau des sociétés qui créent des tiers lieux. C'est vraiment un lieu où il y a un choix multiple pour une personne lambda, puis on allie différents domaines, on essaye de faire de la connexion, et du coup ça fait un mélange de publics, un mélange de genre qui est vraiment enrichissant, enfin en tout cas moi je trouve ça très chouette. On a découvert de nouveaux publics quand on est arrivés ici et ça c'est la vraie valeur ajoutée. Et le mélange des genres quand on fait des actions transgénérationnelles on se dit que c'est gagné.

CG : Oui je vois, et selon vous alors qu'est-ce que l'innovation en bibliothèque ?

IP : Et bien, ça dépend quel sujet, mais en restant factuel et très large, je dirais que c'est amener une valeur ajoutée sur tout ce qui est proposé déjà en termes de culture pour que justement il y ait plus de connexions entre les gens et que ce soit un lieu de partage ouvert à tous. C'est ça l'innovation, ce n'est pas juste ouvrir les portes, c'est vraiment faire un échange de savoirs... alors le numérique c'est très bien, on voit que ça fonctionne, mais l'humain au centre de tout ça c'est mieux. La technologie c'est bien mais derrière il faut qu'il y ait de l'humain pour faire de la médiation, pour créer du lien, etc. C'est ça l'innovation, avoir quelqu'un pour expliquer, montrer, accompagner surtout, parce que ça peut faire peur. Donc l'innovation dans les tiers lieux c'est de pouvoir proposer mais derrière d'accompagner aussi, d'être un point relais sur tout ça.

CG : Oui. Alors je vais revenir un peu en arrière, je vais vous parler de la crise sanitaire, est-ce qu'il y a eu un impact sur la médiathèque et ses pratiques ?

IP : Oui bien sûr, il y a eu un gros impact. Comme tout le monde, nous sommes restés à la maison pendant quelques temps et dès qu'on a eu la possibilité de revenir travailler, nous

avons tout de suite proposé le click and collect et on a continué à le faire ; actuellement, on a gardé ce service car on s'est rendu compte que les usagers étaient toujours demandeurs. Alors c'est à moindre échelle bien sûr mais c'est un service qu'on a laissé parce que la demande est toujours là. Et on se rend compte que ça fonctionne plutôt bien donc ça a ouvert des perspectives sur des services différents. Maintenant, c'est rentré dans nos mœurs et quand on inscrit les gens ont leur dit également que le click and collect continue, qu'ils peuvent faire leurs réservations en ligne et venir les chercher le lendemain ou surlendemain quand ils ont le mail. C'est un service qu'on rend et qu'on rend très bien. C'est un nouveau service qu'on a proposé à cause de la crise effectivement, après on est resté très actifs avec nos usagers car on a beaucoup communiqué sur les réseaux sociaux, on a fait des ateliers d'écriture, des petits blogs, on racontait des histoires... Voilà, on a fait plein de choses pour rester en lien avec eux, c'est sûr que c'était une petite communauté mais on a perdu beaucoup de nos usagers. Là, en 2022, ça commence à revenir, à reprendre une forme globale qu'on avait précédemment. Qu'est-ce que ça a encore impacté ? et bien c'est vrai que les gens ont changé leurs pratiques, les inscriptions ont baissé car les gens étaient enfermés chez eux... Maintenant, il faut essayer de montrer aux gens que oui effectivement il y avait le Covid, on pouvait commander les documents sur Internet, mais il faut leur réapprendre que la médiathèque est un service public, c'est une réappropriation des lieux, d'une manière de fonctionner et ça va être un travail de longue haleine de se reconnecter avec les gens du territoire pour leur montrer qu'on est là et qu'on propose tel ou tel service. C'est petit à petit qu'on va retrouver le public qu'on a perdu.

CG : Oui je comprends tout à fait. Et est-ce que vous avez un service de navette ?

IP : Alors non, on le fait via notre médiabus parce qu'il passe dans les quartiers annexes et c'est souvent des personnes âgées. Et pendant le Covid, on a fait quelques portages à domicile car on avait un peu plus de temps puisqu'on n'était pas ouverts au public. Le projet est super bien mais il faut du monde derrière. Cela reste un beau service à la population.

CG : Oui c'est vrai. Et parmi les différents services que propose la médiathèque, certains ont-ils été bénéfiques pendant la crise sanitaire ? Par exemple, tout ce qui est numérique, est-ce que les usagers avaient un accès en ligne depuis leur domicile ?

IP : Oui bien sûr, il y avait la plateforme Limédia que je vous disais, pendant le confinement ce n'était pas réservé seulement aux abonnés des quatre médiathèques, c'était gratuit pour l'ensemble de la France, et nous avons même eu des inscriptions à l'étranger. Donc

cela a fait décoller le site Limédia puisque c'était des livres numériques que l'on pouvait télécharger, on pouvait écouter de la musique, lire de la presse, faire de l'auto-formation, etc. désormais on peut regarder des films. Mais cela reste un service qui s'est vraiment développé pendant le confinement. La plateforme existait, les usagers la connaissaient mais sans plus, et depuis le confinement, on a fait de la communication dessus, on a fait de nouvelles inscriptions, à hauteur de 200 inscriptions par jour, 7 jours sur 7 d'autant plus que c'était gratuit. Et c'est désormais un service qui est rentré dans les pratiques, pas pour tous les usagers bien entendu, mais il y a des usagers qui viennent seulement pour renouveler leur abonnement Limédia et qui ne viennent plus emprunter des livres physiquement. Ça a donc créé de nouveaux usages.

CG : D'accord. En parlant de nouveaux usages, que pensez-vous de l'avenir des bibliothèques et du métier aussi par la même occasion ?

IP : Alors, le métier il évolue, il est en constante évolution, et on voit bien qu'il s'oriente plus vers la médiation plutôt que vers les collections. Tout ce qui est achat de collections est devenu quelque chose de mécanique et pas d'intellectuel, sauf dans le choix bien entendu. Mais tout le reste est automatisé (les notices par exemple qu'on a plus besoin de saisir). Maintenant, notre rôle à nous c'est d'être le médiateur auprès du public et d'amener de la médiation au niveau des collections, des nouvelles propositions de service, etc. Et j'ai oublié la première question que vous m'avez dite, je ne sais plus.

CG : Ça concernait l'avenir des bibliothèques.

IP : Et bien j'espère que ça va durer très très longtemps encore [rires]. Parce que c'est un lieu public où on a le droit de se poser parce qu'on est fatigué, c'est quand même quelque chose de rare actuellement, par exemple si vous rentrez dans un magasin il faut que vous consommiez, donc la bibliothèque est encore un des seuls lieux où vous pouvez rentrer sans avoir un sous en poche et dans lequel on peut rester. Voilà, l'accueil du public c'est une valeur à laquelle je suis très attachée et j'espère que ça restera encore longtemps dans les mœurs. C'est un service qui pour moi n'est pas assez mis en avant par les collectivités, par toutes les têtes pensantes parce que c'est un service rendu à l'utilisateur. Alors c'est sûr que ça ne ramène pas d'argent mais c'est un service utile pour toute la population. Et c'est une fenêtre ouverte pour les gens qui n'ont pas la possibilité de s'acheter des livres, de voir une expo, de voir un spectacle pour enfants... on est un quartier prioritaire on sait ce que c'est donc la bibliothèque c'est le seul lieu où on peut venir, on peut discuter, c'est un lieu d'échange aussi, un lieu de socialisation, donc oui j'espère que

ça va durer encore longtemps, il faut que ces lieux comme ça restent, que ce soit un grand complexe comme Puzzle ou des petites bibliothèques de quartier, et c'est très important pour l'évolution de nos enfants.

CG : C'est vrai. Et du coup, comment vous imaginez votre bibliothèque dans 10 ans par exemple ?

IP : Dans 10 ans, oula, je serai peut-être à la retraite d'ici là. Et bien j'espère qu'elle sera toujours là et qu'elle proposera toujours des collections physiques, qu'il y aura toujours cette petite flamme pour faire vivre le lieu et être toujours dans l'innovation au niveau du numérique, que ce soit toujours le mélange des genres qui fasse que ça continue d'exister. Après il y a toujours une volonté numérique derrière et ça on ne maîtrise pas, voilà, quand je vous disais qu'il manque du monde on ne peut rien faire d'autre. Il faut qu'il y ait une volonté politique derrière pour faire vivre ce lieu avec des budgets cohérents.

CG : Je suis d'accord. Et bien écoutez j'arrive à la fin de mes questions, je vous remercie pour votre temps et vos réponses.

IP : Et bien c'est toujours un plaisir de parler du métier, bonne continuation. »

13- Retranscription entretien téléphonique – médiathèque « Les 7 Lieux » à Bayeux
avec Eva Garrouste. Le 27/06/22

Camille Girard : « Bonjour, je me permets de vous contacter car j'ai pour mission de stage de réfléchir aux bibliothèques innovantes, aux bibliothèques de demain dans le cadre de projets de réhabilitation de certaines bibliothèques. Je vais commencer avec quelques questions de présentation de la médiathèque, premièrement, quand a été construite la médiathèque ?

Eva Garrouste : Elle a ouvert au public en février 2019. Et elle a été construite entre 2017 et 2019.

CG : Je voulais savoir également comment le bâtiment avait été conçu, quels espaces pour quels services ?

EG : Alors, le bâtiment a été conçu par mon prédécesseur. Enfin, les élus de Bayeux Intercom avaient lancé un concours d'architecture pour la future médiathèque intercommunale et mon prédécesseur, Nicolas Beudon, est arrivé sur le projet alors que l'architecte avait déjà été choisi à ma connaissance, et il a apporté un regard justement qu'on pourrait qualifier de bibliothèque troisième lieu par rapport à ce qui avait été conçu par l'architecte. Donc ce qui lui importait, ce qui a emporté aussi l'adhésion des élus, parce que derrière ce sont les élus qui décident, ça a été l'idée que le bâtiment soit certes décroisé mais que ça mette vraiment en valeur les collections et que ça soit vraiment un lieu de vie pour tous les habitants.

CG : D'accord. C'est vraiment votre prédécesseur qui a instauré cette notion de troisième lieu. J'avais une question d'ailleurs concernant cette notion de troisième lieu, je voulais savoir ce que vous vous en pensiez.

EG : Alors moi personnellement, je ne prends pas la parole pour mon prédécesseur, la notion de troisième lieu, de tiers lieu, telle que je la comprends c'est que c'est un lieu en dehors de l'école et du travail mais qui est un lieu de vie et de création. Et donc aux 7 Lieux, pour nous l'idée, qui est dans le nouveau projet d'établissement – qui n'a pas encore été voté – c'est que la médiathèque soit un lieu de vivre ensemble et un lieu où l'on peut développer ses capacités. Donc, développer ses capacités c'est : en s'informant, en découvrant des choses, en manipulant en fait, et ça permet de mettre sous cette notion l'information et le loisir. Si on doit résumer fortement.

CG : Ok, oui c'est très bien résumé. Et je reviens donc sur le nom de la médiathèque : les 7 Lieux. D'où vient ce nom exactement ?

EG : Alors, je vais me baser sur ce que mon prédécesseur avait dit puisqu'il avait un très bon argumentaire et moi à force je n'ai plus besoin d'expliquer pourquoi on l'appelle les 7 Lieux, je vais essayer de vous retrouver exactement ce qu'il avait dit parce que c'était assez intéressant. Alors en gros, l'idée c'était qu'il fallait trouver un nom pour cette médiathèque donc on a commencé par chercher au sein de l'équipe, il y a eu des brainstormings avec les élus et l'idée était de trouver un nom qui sonne bien, qui puisse fonctionner comme un marqueur d'identité, comme pour une entreprise, la marque tient lieu d'identification en fait. On ne voulait pas s'appeler « la médiathèque de Bayeux Intercom » ou « la médiathèque » suivi d'un nom d'illustre personnage qui aurait été intéressant aussi, mais on voulait un nom qui puisse se substituer à la notion de médiathèque, et donc il y a eu plein d'idées. Ce qui est ressorti au cours d'une session avec les élus ça a été « Les 7 Lieux » et ce qui nous plaisait là-dedans c'est qu'on arrivait à rattacher la notion de variété, de multiplicité de lieux, qui correspond au fait que sur Bayeux Intercom il y a 36 communes ; donc en étant un seul lieu on agit et on est au service de 36 communes et pas uniquement pour celle de Bayeux. Il y avait bien sûr le parallèle avec les bottes de 7 lieues qui permettent en une enjambée, comparable à une enjambée chez nous dans une de nos alcôves, où toutes les collections sont rassemblées par thèmes, d'accéder à beaucoup de savoirs, d'un seul pas de parcourir une grande distance. Voilà, puis ça correspondait aussi à 7 lieux qu'on a pu identifier au sein de la médiathèque : donc on a ce qu'on appelle chez nous « le plateau », c'est la zone où on trouve toutes les collections sur un seul niveau, c'est le rez-de-chaussée, puis on a un autre lieu, c'est l'espace café, également le patio, la salle de travail, l'atelier, la galerie – parce qu'on a une pièce qui est conçue pour servir de galerie d'exposition et autres – et le forum.

CG : D'accord je comprends mieux. Et alors vous m'avez dit que vous étiez une médiathèque intercommunale qui dessert 36 communes donc, mais est-ce que vous fonctionnez en réseau avec d'autres médiathèques ?

EG : Et bien la particularité c'est qu'il n'y a pas de réseau, c'est-à-dire que sur le territoire il y a des points lectures et des bibliothèques associatives, mais, à l'époque où la médiathèque était une bibliothèque municipale, c'était la seule à être vraiment financée par une collectivité, par une commune, et donc la médiathèque a été créée seule. Et nous avons pour but d'agir au service des habitants mais normalement aussi d'agir vers eux

donc d'arriver à sortir de nos murs. Pour le moment c'est comme ça qu'on fonctionne et ça restera comme ça pour les prochaines années.

CG : D'accord, et ça fonctionne plutôt bien de cette manière ?

EG : Et bien on s'est rendu compte, dès l'ouverture, que le public appréciait les services et la programmation d'action culturelle, que ça affichait très souvent complet, même si après la crise on n'est plus exactement sur la même fréquentation ; mais on s'est rendu compte que, oui, on répondait à des envies et à des besoins et nos perspectives c'est d'arriver à agir davantage sur le territoire mais avec des moyens adaptés.

CG : Ok, et alors combien de personnes travaillent à la médiathèque ?

EG : Alors il y a 22 agents, en comptant les 2 agents qui sont à temps plein pour le ménage chez nous, qui sont à demeure.

CG : Ok, et est-ce qu'il y a des bénévoles ?

EG : Alors aux 7 Lieux, les bénévoles on commence à en avoir, on fait appel à eux dans le cadre d'un projet spécifique : un projet de portage auprès des séniors. On ne fait pas appel aux bénévoles dans le fonctionnement courant de la médiathèque.

CG : D'accord. Et du coup vous travaillez avec quels partenaires extérieurs ? Si c'est le cas bien-sûr.

EG : Globalement, il faut s'imaginer que toute structure peut être un partenaire pour nous, vraiment absolument tout le monde. À chaque fois on se pose la question du lien avec le projet d'établissement ou de l'opportunité qui nous est présentée. Donc on est en partenariat avec la mission locale par exemple, qui favorise la formation et l'emploi des jeunes sortis du système scolaire. Mais on est aussi en partenariat avec le service action culturelle de la ville de Bayeux, parce que ce n'est pas la même collectivité que nous. On a d'autres partenariats, après je ne pourrai pas tous vous les lister mais on a des dizaines et des dizaines de partenariats différents. On essaye de toucher aussi bien les associations que des structures professionnelles et ce à travers toute l'interco. C'est l'objectif. Après forcément, on ne peut pas toucher tout le monde en même temps donc l'idéal c'est de composer avec les possibilités, avec les priorités.

CG : Oui je vois. Et alors je voulais savoir quels sont les services que propose la médiathèque ? En dehors bien-sûr du prêt/retour, est-ce qu'il y a d'autres services ?

EG : Oui, oui, oui, je vais vous les énumérer pour ne rien oublier. Nous par exemple on distingue les services accessibles avec et sans abonnement ; en termes de communication, on essaye de faire comprendre au public qui vient qu'il y a plein de choses qui sont accessibles sans abonnement. Par exemple, chez nous, toute la partie action culturelle, donc tous les événements sont accessibles gratuitement et sans abonnement. Alors dans les services on a plein de choses, vous voulez que je vous parle des petits services qui participent à la qualité d'accueil, comme la fontaine à eau et les choses comme ça ? ou pas forcément ?

CG : Oui tous ces services m'intéressent aussi.

EG : Ok, donc ce à quoi on fait attention au niveau de la médiathèque c'est comment on peut faciliter le quotidien des gens, et, quand ils viennent ici, comment faciliter leur expérience. C'est pour ça qu'on a fait attention à ce qu'il y ait beaucoup d'assises, des prises électriques, des prises USB pour les recharges, fontaines à eau, lavabo, toilettes, la base. Il faut savoir qu'il n'y a pas toujours ça malheureusement dans les bibliothèques. Par exemple, on prête des casques audios si les personnes veulent jouer du piano sur place. On prête des casques pour les ordinateurs. En dehors du prêt de documents, sur place il est possible de jouer et d'utiliser les instruments de musique. Voilà, l'idée étant que si quelque chose est à portée de mains, ça va faciliter le geste suivant qui est de l'emprunter. Voilà, on a du Wi-Fi gratuit, on a des ordinateurs fixes avec des accès Internet et des suite bureautiques, photocopieur, scanner... Et puis une fois que vous êtes abonnés, ce que vous avez en plus c'est la possibilité de jouer aux jeux vidéo sur place, d'emprunter sur place des ordinateurs portables pour vous installer où vous voulez dans la médiathèque. On ne permet pas aux gens de les sortir de la médiathèque pour les emprunter mais c'est du sur place. Disons que c'est l'offre des 7 Lieux, au lieu que ce soit assis à table devant un PC fixe ils ont le choix. Voilà c'est principalement ça. Puis il y a le prêt d'objets. Je me permets de détailler un peu plus, mais on a les collections qu'on retrouve un peu partout en bibliothèque et notre offre de prêt d'objets a pour but de permettre aux gens de découvrir sans investir, de mieux connaître le territoire ; donc on prête des instruments de musique, mais aussi des machines à coudre, prochainement au cours de l'année on prêtera des télescopes. Puis on a développé une offre de sacs à dos de découverte.

CG : Oui, c'est-à-dire ?

EG : C'est-à-dire qu'on vous prête un sac à dos de bonne qualité, vous l'empruntez comme un livre, il compte comme un document tout simple, il n'y a pas de caution ou quoi que ce soit, et à l'intérieur, suivant le thème, vous pouvez trouver par exemple de quoi découvrir la faune et la flore des alentours. Donc à l'intérieur vous trouverez une ou deux paires de jumelles de qualité, une pour enfants, une pour adultes par exemple, des guides tirés des collections des 7 Lieux pour vous balader, des fiches pratiques qui ont été récupérées sur des sites d'associations de protection de la nature, parce qu'en fait on ne va pas réinventer l'eau chaude, mais on va aller prendre ce que les gens font de bien via les associations ou via d'autres initiatives. Voilà, ce genre de choses.

CG : OK d'accord. Alors peut-être que je vais vous faire répéter, mais je voulais savoir quels services innovants la médiathèque met-elle en place ? J'entends par-là des services que l'on ne retrouve pas forcément dans d'autres bibliothèques.

EG : Alors ça c'est une question qui est intéressante et qui fait débat un peu je trouve parce que, en gros, ce qui est innovant et qui ne se fait pas dans d'autres médiathèques, en fait, il y a souvent une médiathèque qui a déjà fait quelque chose d'intéressant. Pour moi l'innovation c'est aussi par rapport à un territoire donné, de proposer aux habitants quelque chose qu'ils n'ont pas déjà connu, ou un mélange de services un peu hors clous mais qui correspondent bien à leurs besoins ; c'est-à-dire quelque chose qui représente un atout pour eux. Et juste avant de partir sur l'innovation j'ajouterai, parce qu'on oublie toujours, mais en tant que médiathèque, en termes de services, on propose des accueils de classes, on fait des actions auprès des collégiens, des lycéens et autour des structures petite enfance. On passe souvent dessus de manière superficielle alors que c'est énormément de travail pour les équipes. Et donc pour en revenir aux services innovants, ben vous l'avez compris, ce qui fait un peu l'originalité des 7 Lieux c'est son offre de prêt d'objets qui est tout simplement inspiré de ce qu'on avait pu observer à la bibliothèque de Cherbourg et dans d'autres bibliothèques ; simplement notre approche a été de dire que si l'idée c'est d'aller choisir des « objets », donc des objets culturels, scientifiques, de loisir que les gens ne vont pas acheter d'eux-mêmes, est-ce qu'on peut se permettre d'élargir un peu la définition ? Et c'est pour ça qu'on a acheté des moules à gâteaux. En soi, un moule à gâteau n'est pas un objet culturel mais ça rentre dans le fonds loisirs créatifs, loisirs pratiques, et en fait, en empruntant un moule à gâteau d'une forme spécifique, vous incitez les usagers à développer ses propres compétences, c'est-à-dire cuisiner, faire de la pâtisserie, suivre une recette sur un livre qu'ils auront emprunté, vous voyez ? Donc voilà on a essayé d'élargir cette définition et puis d'assumer aussi le fait qu'il y a des objets qui

vont un peu interpeler les gens et d'autres qui sont plus classiques comme les instruments de musique.

CG : Oui, tout à fait je vois. D'accord.

EG : Et aussi, je pense que ce qui donne du sens à l'innovation dans ce genre d'offre, et que l'on essaye de faire aux 7 Lieux (mais pas systématiquement), c'est de créer du lien entre l'objet et un événement local ou une opportunité. Typiquement, le télescope, si on le lançait, ça serait par exemple durant la nuit des étoiles, on pourrait faire venir une association locale qui valorise justement la découverte de l'astronomie, ce genre de choses. Après, ce qu'il y a d'autre mais pas forcément innovant – j'ai du mal à utiliser le terme « innovant » parce que quand on baigne dedans en plus on ne voit plus ce qu'il y a d'innovant, on voit juste ce que ça apporte d'intéressant – ce qui change aux 7 Lieux par rapport à une partie des autres bibliothèques qu'on peut connaître, c'est l'attention portée à la valorisation des ressources, des documents, des collections et des services. C'est-à-dire que ça se traduit par le choix du nom (un nom qu'on peut retenir), le choix d'une charte graphique, qui se retrouve dans notre médiathèque. Parfois on met un budget, on met un chargé de communication, et derrière, au-delà de ça, de cette reconnaissance visuelle, il y a le fait qu'il y a un agent dont une partie des missions est clairement de valoriser au mieux les documents. Donc ça veut dire que cette personne va réfléchir à des thématiques pour sortir les documents des rayons, les rassembler sous une autre forme, au-delà de la table des coups de cœur et des nouveautés. Et on a vraiment à cœur de faire en sorte que le lieu soit agréable et convivial donc il y a beaucoup de travail en interne qui est fait pour s'assurer que les choses roulent bien, qu'il y a une résolution des problèmes régulière et cette approche du métier est par certains aspects innovante.

CG : Ah oui je vois c'est très intéressant. Et alors parmi tous les services que vous m'avez cités, lesquels plaisent le plus, fonctionnent le plus auprès des usagers ?

EG : Parmi les services que je vous ai cités... euh... alors là on est sur du qualitatif, c'est un petit peu... nous on n'a pas fait d'enquête de satisfaction de nos usagers.

CG : En fait je voulais simplement savoir s'il y avait des services qui étaient plus utilisés que d'autres par les usagers.

EG : C'est compliqué de comparer le succès de l'action culturelle avec le nombre de prêts en collections, vous voyez ce que je veux dire ?

CG : Oui tout à fait, je comprends.

EG : Du coup, ce que je peux essayer de dire par rapport à ça, c'est que le service de prêt d'objets – ce qu'on a essayé de faire d'innovant – a permis de favoriser la participation des habitants. Donc cela s'est fait à bien des niveaux : au niveau de l'action culturelle, au niveau de la valorisation des collections aussi. Et je dirai que parmi tout ça, ce qui est le plus marquant pour les usagers c'est le prêt d'objets. C'est ce qui, lorsqu'on le présente lors d'un abonnement ou d'un réabonnement marque le plus les gens. Donc voilà, c'est un service que j'invite toutes les bibliothèques à développer ; et d'ailleurs, si on regarde la loi bibliothèque qui est parue en décembre 2021 si je ne me trompe pas, le mot « objet » apparaît dans la définition donc il faut vraiment se sentir libre, je pense, de s'emparer de ça et de développer ça avec les élus des collectivités.

CG : Oui je suis entièrement d'accord. Et en parlant de participatif, quelle place lui donnez-vous dans votre médiathèque ?

EG : Hum, une place qui est liée aux capacités internes en fait. C'est-à-dire que des opportunités il y en a beaucoup mais il faut toujours équilibrer les missions de base, le temps et le budget dont on dispose et les forces en présence... Et quand on essaye de développer au sein des médiathèques des services innovants comme le prêt d'objet ou de faire très attention à la qualité de présentation des documents, la qualité d'accueil, tout ça. Et bien la participation des habitants on va la greffer sur des points précis en fait. Elle ne va pas traverser toute l'activité de la médiathèque comme la médiathèque de Lezoux Entre Dore et d'Allier donne l'impression. On n'est pas sur ce niveau-là de fonctionnement, même si on a cette envie d'intégrer l'utilisateur dans les réflexions, à terme, mais ce n'est pas ce qui est entrepris pour le moment alors on va fonctionner par projets. Donc on va dire, par exemple, là, on a le patio dans la médiathèque, c'est un petit jardin extérieur au rez-de-chaussée, au bout d'un an ou deux on a terminé de l'installer parce qu'en fait c'était juste une bande de pelouse. Et quand on a décidé de ce qu'on allait y mettre au milieu, on s'est dit « on va y mettre des jardinières » parce que le but c'est que la référente atelier de la médiathèque, puisse proposer à des usagers de découvrir tout ce qui est jardinage avec pour but de planter dans le patio et d'en récolter les fruits. Donc il y a eu un cycle d'ateliers où les usagers qui se sont inscrits ont pu rencontrer des jardiniers d'une association d'agriculture durable sur le territoire, préparer les semis, puis il y a eu une étape, après que les semis ont bien grandi, soient bien renforcés, ont été plantés dans le patio et la troisième étape c'est que tout le monde va être invité à récolter les fruits de ce travail-là et récupérer chez lui des aromates parce que c'est ce qui a été planté. Et donc entre temps,

le patio est rempli d'aromates donc les gens peuvent voir les aromates pousser tout simplement, c'est cette approche là qu'on a.

CG : D'accord je vois. Et alors vous parliez tout à l'heure de la crise sanitaire et je voulais savoir quel impact elle avait eu sur la médiathèque, sur ses pratiques et sur les publics qui la fréquentent.

EG : Ok, gros sujet. Alors moi j'ai pas fait d'étude poussée... en fait on parle de changement des pratiques qui nécessite derrière d'observer de manière organisée le changement des pratiques, donc c'est un projet d'envergure qu'on n'a pas encore mis en place nous. Moi je souhaite attendre un peu un tassement de la crise sanitaire, donc probablement 2023. Mais ce qu'on a pu observer pendant la première année de crise sanitaire c'est qu'il y a eu un effet « annonce », c'est-à-dire qu'à chaque fois qu'il y avait une annonce les gens se précipitaient à la médiathèque pour faire le plein donc pour moi ça dénotait l'envie de faire le plein de culture et d'information avant de se retrouver coincé chez soi. Et on s'est rendu compte qu'il y a eu un taux de renouvellement des abonnements plus faible pendant les deux premières années de crise sanitaire, mais bizarrement, le nombre d'emprunts est assez vite remonté, c'est-à-dire qu'on avait moins d'abonnés mais quasiment autant d'emprunts qu'avant donc on a considéré que les abonnés restants empruntaient davantage et utilisaient davantage le quota maximum qui est chez nous de 20 documents par carte.

CG : D'accord oui c'est intéressant à constater.

EG : Après, on a – ce qui est triste à constater – perdu de vue pendant un bon moment les publics les plus fragiles socialement, ceux qui venaient toujours tout seul et qui passaient de longs moments à la médiathèque, ne sont quasiment revenus qu'après la fin du pass sanitaire, de même que les personnes âgées. Voilà, parce que nous on a fait comme les autres bibliothèques, on a fermé, on a réouvert, on a refermé... et c'était catastrophique en termes de lisibilité des horaires. Après, ce qu'on observait au niveau de l'action culturelle c'est que... c'est compliqué de faire un bilan parce qu'on a tellement fait évoluer nos pratiques qu'il y a plusieurs critères à prendre en compte. Avant, pour s'inscrire aux actions culturelles, aux événements, pour réserver une place, il y avait plusieurs façons de le faire c'était e-mail, téléphone ou en direct. Et on affichait souvent complet bien en avance au point qu'on faisait attention à ne pas ouvrir les créneaux de réservation trop longtemps avant les événements la plupart du temps. Et bien une fois que la crise a eu commencé, en tout cas quand on a pu ouvrir dans les conditions un peu plus habituelles,

on s'est rendu compte que les gens prenaient moins d'assaut les événements qui étaient proposés et comme on a rebondi en ouvrant un système de réservation en ligne automatisé via Eventbrite, ça a fait remonter le taux d'inscriptions, donc je pense qu'on a un petit peu compensé ça. Mais l'hypothèse que je fais c'est que les gens – pendant l'année 2021 en tout cas – ont un peu perdu l'habitude de se projeter à long terme donc on avait beau communiquer à l'avance, les inscriptions remontaient en général dans les dernières 48 heures. Et puis finalement il y a les événements sur lesquels on a plus de mal qu'avant à faire complet. Ce qui reste très pris d'assaut ce sont les ateliers qui sont à jauge réduite mais comme nous on a une salle de spectacle qui accueille 77 personnes alors qu'un atelier c'est entre 8 et 12 personnes c'est quasiment problématique.

CG : Oui je comprends, bien sûr. Et il me semble avoir vu sur le site qu'il y avait un espace numérique accessible aux abonnés de la médiathèque, c'est ça ?

EG : Oui tout à fait, c'est la boîte numérique. Je n'en ai pas parlé mais cela fait partie des services pour les usagers.

CG : Donc pendant les confinements, ce service a-t-il été utilisé ?

EG : Oui tout à fait, vous faites bien d'en parler. C'est un service qui est proposé par la bibliothèque du Calvados. Donc en fait on paye déjà une convention, un abonnement que l'on ne fait pas porter par les abonnés généralement. Et donc la bibliothèque du Calvados, pendant les périodes les plus complètes en termes de confinements, de restrictions des possibilités de déplacement, avait ouvert l'accès à la boîte numérique à tous les habitants du Calvados, ou quelque chose comme ça. Donc on a vu un peu mathématiquement les demandes d'inscription augmenter. Et ce que ma collègue, responsable de la boîte numérique a observé de son côté c'est que parmi les usagers de la boîte numérique, c'est qu'il avait plus d'emprunts de e-book notamment et plus d'utilisation de la médiathèque numérique, ce qui est l'offre de films au sein du catalogue.

CG : D'accord, donc ça fonctionne plutôt bien.

EG : Oui, ça a énormément fonctionné puis on a une part infime mais existante de personnes qui se réabonnent aux 7 Lieux uniquement dans le but de continuer à utiliser la boîte numérique, ils n'utilisent même pas la médiathèque physique. Voilà, c'est très infime mais ça montre qu'il y a des usages 100% numériques en fait.

CG : Oui c'est plutôt intéressant. Du coup je vais bientôt arriver à la fin de mes questions et j'aimerais savoir, vous, d'un point de vue personnel, ce que vous pensez de l'avenir des bibliothèques et de l'avenir du métier.

EG : Ah, alors c'est une question intéressante que je ne prends pas toujours le temps de me poser. Mais je dirai que les bibliothèques dans lesquelles j'ai pu travailler et dans lesquelles je travaille sont encore un peu ancrées sur des pratiques qui correspondent aux pratiques culturelles des Français d'il y a un peu plus longtemps que 2022 et que parfois on s'accroche à des besoins qui deviennent obsolètes. Mais le tout c'est de se dire qu'on est ancrés dans un territoire, sinon il y aurait une seule bibliothèque pour la France – ce qui n'est pas le cas – et que pour moi l'avenir des bibliothèques peut-être serait à creuser du côté de l'ancrage dans le territoire, c'est-à-dire : une bonne connaissance des publics et des besoins des habitants des territoires. Et quand je dis territoire ce ne sont pas seulement les limites administratives de la collectivité mais c'est le bassin de population, c'est-à-dire les personnes qui viennent travailler sur le territoire mais qui n'habitent pas sur le territoire, ce genre de choses. Et je dirai que ça serait intéressant pour les bibliothèques de travailler en transversalité avec les autres services dont elle fait partie en tant que service d'une commune ou d'un EPCI. Parce que ça permet, plutôt que d'avoir un expert en développement durable dans la médiathèque par exemple, puisque c'est un sujet sur lequel les bibliothèques sont censées travailler, et bien de s'appuyer sur l'expertise du service développement durable ou développement économique ou action culturelle de la collectivité sur laquelle il se trouve. Voilà, de vraiment savoir travailler en synergie avec les autres agents et les autres services. Et bien sûr, quand je vous dis que c'est intéressant de connaître son territoire, c'est pour moi indispensable de connaître le tissu associatif, les autres forces en présence. Par exemple, aux 7 Lieux il y a une maternité, il y a une sage-femme qui nous a contacté pour savoir si on pouvait faire un événement autour de l'allaitement maternel, par exemple. Et ça ça a du sens, dans la mesure où on peut dire la médiathèque c'est un lieu, comme je vous le disais, d'« encapacitation » où on permet aux gens de savoir et de faire plus tard. Donc ça peut rejoindre la notion de Fablab dans le fait que les médiathèques sont obligées de sortir de la notion de « tout livre », « tout support »... pour moi il faut aller vers le « faire ». Donc selon moi les bibliothèques vont être davantage ancrées avec les fablab, les maisons France service, ce genre de choses. Comme un service public essentiel en fait. Et en ce qui concerne le métier, je dirai que ça va être un peu compliqué pour les bibliothécaires si avant, au niveau des organismes de formation, des universités notamment, les formateurs,

les directeurs et directrices de formation ne font pas attention à connaître les besoins des bibliothèques dans 5 ans, 10 ans, qui ne se projettent pas en fait. Après ça fait longtemps que je suis sortie du système universitaire donc peut-être que ça a bien évolué donc je ne voudrais pas porter préjudice à d'autres personnes.

CG : Et bien je suis toujours dans le système universitaire et c'est toujours la même situation que vous me décrivez-là.

EG : Parce que de ce fait, ça deviendra plus intéressant pour les collectivités d'aller recruter pour les bibliothèques des gens non-bibliothécaires si dans les DUT on ne trouve pas du e spécial Fablab, du e-développement, fabrication numérique, ce genre de chose. Ou alors il faut sortir de... alors je ne sais pas exactement mais pour moi qui ai appris à cataloguer sur papier alors qu'à mon époque on était déjà tout ordinateur et bien ma formation avait 10 ans de retard par rapport au métier que j'allais faire. Et de ce fait ça suppose que les bibliothécaires, les agents publics soient conscients quand ils arrivent dans une bibliothèque que leur métier peut évoluer d'année en année et ça ce n'est pas forcément la mentalité qu'on favorise, notamment ces dernières années.

CG : Oui c'est vrai je suis entièrement d'accord avec vous. Et donc j'en arrive à ma dernière question, j'aimerais savoir comment vous imaginez votre médiathèque dans 10 ans ?

EG : Alors pour moi, dans 10 ans, la médiathèque sera une médiathèque parmi d'autres sur le territoire parce qu'on aura à cœur d'être à proximité géographique, à proximité des habitants et on aura repéré les lieux où les habitants sont les moins mobiles, on se sera rapprochés d'eux. J'ai pas d'idées innovantes, je suis en train de parler de bibliothèque de quartier sans le vouloir en fait. Mais il faudra soit des bibliothèques fixes, donc bibliothèques de quartier ou autres ; soit des bibliobus, ; soit des ideabox... Il faudra qu'on soit proches des habitants si les pratiques culturelles des Français montrent que les Français bougent moins vers la culture alors il faudra qu'on soit plus près d'eux. Et d'autre part, alors nous on n'a pas de Fablab au sein de la médiathèque, on n'a pas de micro-folie non plus, notamment parce que la bibliothèque a été conçue sans espace dédié et que tous nos espaces ont une utilité réelle et constante. Mais je dirai que la bibliothèque, si elle ne peut pas s'agrandir, aura sa propre micro-folie, son Fablab, et sera vraiment ancrée dans les pratiques des habitants ; c'est-à-dire qu'il y aura des décisions qui seront prises avec les habitants, plus qu'aujourd'hui.

CG : Ok, c'est super intéressant. Pardon mais vous avez parlé de bibliobus et ça me fait penser que j'ai oublié de vous demander si vous avez un système de navette dans votre

interco, ou est-ce que les gens se déplacent à la médiathèque pour venir chercher leurs documents ?

EG : Tout à fait, les gens se déplacent. Et la médiathèque a été placée à peu près au centre de l'EPCI, donc elle est à moins de 15 minutes en voiture de chaque commune. Et en plus elle est desservie par des lignes régulières de bus, il y a une offre de transports à la demande, une piste cyclable qui passe devant la médiathèque. Mais par contre, comme je vous parlais des publics qui ne se déplacent pas ou peu ou qui n'ont pas de véhicule et qui pour le coup se retrouvent à plus d'une demi-heure à pied. Donc, en attendant, on palie à ça en développant une offre de portage dans les structures sénior mais pas vers les séniors isolés chez eux. Initialement, avant l'ouverture de la médiathèque, on voulait développer une ideabox mais derrière, comme tout projet, il y a des arbitrages financiers donc ça n'a pas été retenu.

CG : D'accord, je vois. Peut-être que dans quelques années le projet se concrétisera.

EG : Oui, clairement, je pense qu'on devrait l'avoir.

CG : Bon et bien écoutez j'arrive au bout de mes questions, merci beaucoup pour votre temps, vos réponses étaient très intéressantes.

EG : Merci à vous c'était intéressant de faire un peu d'introspection et les questions étaient pertinentes. Et s'il y a des choses qui ressortent de votre étude ou un projet qui naît, n'hésitez pas à me recontacter, je serais ravie de me déplacer ou de chercher des nouvelles sur le sujet. »

14- Retranscription entretien téléphonique – médiathèque Entre Dore et d'Allier à Lezoux avec Jean-Christophe Lacas. Le 5/07/22

CG : « Bonjour, c'est Camille Girard, je vous contacte dans le cadre de ma mission de stage. J'ai pour mission de m'intéresser aux bibliothèques innovantes et bibliothèques de demain notamment pour le projet de réhabilitation de certains bâtiments dans le réseau du Grésivaudan. Votre médiathèque m'a interpellée donc j'ai préparé quelques questions.

J.C.L : Juste, le Grésivaudan, ils ne sont pas venus nous voir à Lezoux ?

CG : Hum... alors je n'ai pas demandé et on ne m'en a pas parlé non plus. Car j'ai informé la responsable du réseau des bibliothèques que j'allais vous contacter et elle ne m'a rien dit à ce sujet.

J.C.L : D'accord, parce que ça me dit quelque chose ce réseau. Bon peu importe c'est pas très grave, c'était juste une question. Dites-moi du coup !

CG : Alors je voulais d'abord avoir des renseignements sur la médiathèque et notamment sa date de construction.

J.C.L : Elle a ouvert les portes en juin 2017. On a fêté les cinq ans au mois de juin.

CG : D'accord, c'est donc tout récent. Et je voulais ensuite savoir comment elle a été conçue ? c'est-à-dire quels services pour quels espaces ?

J.C.L : La médiathèque Entre Dore et d'Allier à Lezoux a eu la particularité d'avoir eu un temps, en amont de sa construction, de concertation avec les habitants du territoire. Je ne sais pas si vous avez été gratter sur la toile et sur cette question-là, vous avez dû trouver un plan des usages, je ne sais pas si ça vous parle...

CG : Oui oui tout à fait je l'ai vu.

J.C.L. : Alors ce plan des usages est le fruit d'une concertation avec les habitants du territoire, quasiment cinq ans avant l'ouverture du bâtiment. Il y a eu un certain nombre d'échanges avec la population avec cette volonté d'inscrire l'arrivée de l'équipement culturel dans une pratique, si vous voulez. C'est-à-dire qu'on fréquente la bibliothèque comme on fréquente la salle de sport, l'école de musique, la pharmacie, etc... Voilà donc on inscrit ça dans une volonté de parcours quand on vient dans la ville, de manière à ce que la fréquentation de l'équipement culturel s'inscrive dans la pratique quotidienne des gens, voilà. Donc c'est ce travail-là qui a été mené bien avant l'ouverture du bâtiment. Et

puis entre la fin de cette mission de sollicitation et de travail avec la population, il y a eu toute une période que l'on a appelé « les chantiers en attendant la médiathèque » et qui ont été beaucoup de rendez-vous, qui ont permis de continuer cette sensibilisation de la population, continuer cette appropriation, par la population, du lieu même si celui-ci n'existait pas encore. Il y a eu ateliers divers et variés, notamment autour de la lecture, on a monté un club lecture. Il y a eu des ateliers de création de boîtes à livres, des ateliers autour du tricot, des ateliers parcours dans la ville, des permanences sur le marché, etc. Enfin, il y a eu une foule de rendez-vous durant toute cette période qui a suivi le plan des usages jusqu'à l'ouverture du bâtiment, pour vraiment immerger la population dans l'arrivée de l'équipement culturel.

CG : D'accord, tout ça pour sensibiliser les publics et travailler avec eux.

J.C.L : Voilà c'est ça. Et faire en sorte que les habitants aient une place forte au sein de l'équipement. Et, j'ai commencé la mission ici en 2012 – la collectivité avait souhaité engager un chef de projet très en amont – dès le lancement de la mission, jusqu'à l'ouverture. C'est-à-dire que la collectivité a validé le fait de payer un catégorie A pendant cinq ans sans avoir le bâtiment en gestion mais vraiment pour travailler sur la construction du projet, ce pourquoi il était fait, comment il allait se s'insérer dans le territoire, le travail avec la population, le recrutement de l'équipe, la politique documentaire, l'action culturelle, etc. pour faire en sorte que dès l'ouverture du bâtiment central le réseau fonctionne pleinement.

CG : D'accord, je vois. En parlant de réseau, je voulais vous demander si la médiathèque fait partie d'un réseau mais je vois que c'est le cas.

J.C.L : Oui, communauté de communes de 14 communes, 14 bibliothèques.

CG : Ok, et la médiathèque de Lezoux est la plus importante ?

J.C.L : C'est la centrale, oui. Mais qui est une médiathèque intercommunale. Elle se situe à Lezoux mais ce n'est pas la médiathèque de la ville Lezoux. Donc normalement on dit « la médiathèque entre Dore et d'Allier » mais c'est plus simple de dire « la médiathèque de Lezoux », mais c'est la médiathèque de l'intercommunalité. Voilà, après on retrouve toutes les configurations de médiathèque, comme dans beaucoup de réseaux.

CG : Oui je vois. Et donc combien de personnes travaillent à la médiathèque, en tant que salariés ou bénévoles ?

J.C.L : Alors, sur le réseau... on est 10 équivalents temps plein à travailler à la médiathèque centrale de Lezoux. Et après on a quasi 70 bénévoles qui travaillent avec nous et qui accomplissent différentes tâches. Des tâches qui peuvent aller de la responsabilité de l'ouverture, du prêt et du retour des documents – des choses très classiques – jusqu'au remplacement d'agents lors de maladie ou de congés, toute une brigade de bénévoles assure cela. Et puis on a une grosse pléiade de bénévoles et de contributeurs qui nous assistent et nous accompagnent dans quasiment tout ce qu'on fait, c'est-à-dire des acquisitions jusqu'à l'action culturelle sur le réseau. La seule chose que ne font pas les bénévoles c'est de l'accueil à la centrale. Ils participent sur absolument tout sauf l'accueil et le renseignement des publics à la centrale à Lezoux.

CG : Ah oui je vois, c'est très intéressant. Et puis que vous faites partie d'un réseau, j'imagine que vous devez travailler avec de nombreux partenaires extérieurs ?

J.C.L : C'est-à-dire ?

CG : Avec des associations par exemple, des partenaires locaux ou nationaux, des crèches...

J.C.L : Alors sur le territoire, le choix qui a vraiment été fait par le réseau ça a été davantage de se concentrer sur l'usager en tant qu'individu plutôt que le tissu associatif. C'est-à-dire que l'on a considéré ici que le territoire et ses habitants sont pleins de ressources, de compétences et de savoir-faire. Et la médiathèque et le réseau sont des lieux d'expression de ces compétences et de ces savoir-faire. Par exemple, on a un habitant qui est fan d'origami, alors la médiathèque va l'inviter très régulièrement à faire des ateliers d'origami dans la médiathèque. Donc l'idée vraiment c'est qu'on a souhaité aller chercher la richesse du territoire, rentrer dans le réseau. Après, on peut travailler dans le tissu associatif mais je considère que les associations, si elles existent, elles ont leur objet, leur objectif, et moi, en tant que directeur du réseau, je préfère travailler avec des individus qui ont des savoir-faire plutôt qu'auprès d'associations qui ont déjà leurs propres objectifs et qui ont déjà capté le public qui était intéressé par cet objectif. Après, on a un travail avec un certain nombre de manifestations culturelles sur le territoire comme des festivals de musique, de céramique, de peinture... et on accompagne ces festivals. C'est-à-dire que la médiathèque fait du hors les murs pendant ces manifestations, installe un stand médiathèque, anime des ateliers, etc. Mais c'est vraiment un choix très ciblé pour des manifestations culturelles d'envergure. Et il n'y a pas de travail de fonds réalisé avec les associations des différentes

communes, on préfère travailler avec les habitants et les usagers qu'avec le tissu associatif.

CG : D'accord, pour une fois de plus mettre l'utilisateur au cœur du dispositif.

J.C.L : Tout à fait.

CG : Et alors je voulais savoir quels services sont mis en place à la médiathèque, en dehors du prêt/retour classique on va dire ? Quels autres types de services vous avez ?

J.C.L : Alors... on a l'espace dédié aux jeux vidéo, donc on a deux consoles en accès libre à la médiathèque ; on a un petit espace numérique qu'on appelle la Fabrique avec une imprimante 3D, une brodeuse numérique, une découpeuse vinyle, des badgeuses, des machines à coudre... donc c'est un atelier animé par les collègues bibliothécaires dans le cadre de séances d'initiation et de perfectionnement d'utilisation des machines, avec comme objectif d'attribuer des badges qui permettent aux gens de venir utiliser en autonomie les machines. Ensuite, on a une très grosse saison culturelle autour de trois entrées principales avec des propositions récurrentes que l'on peut retrouver dans une bibliothèque ou dans un réseau de bibliothèques – donc des ateliers multimédias, des ateliers autour de la lecture, du conte... Après on a une partie de la saison qui est construite autour d'une thématique, donc en plus de ces rendez-vous récurrents que l'on propose au public, on choisit une thématique sur l'année ; là on travaille sur la notion des mains, celles qui relient et celles qui fabriquent, par exemple. Et on anime des rendez-vous particuliers (conférences, spectacles) autour de cette thématique. Puis le dernier temps c'est toute la place que prennent les bénévoles et les contributeurs au sein du réseau, d'une part les ateliers qui sont menés par les bénévoles eux-mêmes (ateliers d'origami par exemple, menés en totale autonomie) ; puis tout un volet contributif, où là on est sur des chantiers de longue envergure – 1 an, 1 an et demi – où on associe la population à la médiathèque. Par exemple, les habitants ont construit une grainothèque : ils ont dessiné, imaginé, fabriqué cette grainothèque puis elle est maintenant gérée par des bénévoles au sein de l'équipement. On a également un grand groupe de couturières, brodeuses, qui nous réalisent des tapis lecture... puis on a un gros projet sur les livres pop-up en tissu. Donc voilà, on a tous ces ateliers-là participatifs et contributifs où là aussi on va chercher la compétence du territoire pour la mise en place de projets partagés collectifs. Et c'est un grand pas de l'action du réseau. Après qu'est-ce qu'on fait d'autre ?... On a la particularité d'accueillir les permanences de la mission locale, ils sont dans nos murs deux jours et demi par semaine dans le cadre de travail d'insertion auprès des 16-25 ans. Donc un

travail est mené entre travailleurs sociaux et bibliothécaires. On accueille aussi une fois par semaine les permanences des puéricultrices 0-3 ans pour des consultations ; puis on a le médecin qui vient faire des consultations aussi une fois par mois dans la médiathèque pour les 0-3 ans.

CG : Ah oui d'accord c'est très intéressant. Et du coup tous ces services, ces ateliers que propose la médiathèque, ont-ils un effet positif sur le fonctionnement du réseau ?

J.C.L : Du coup ça participe à cette diversité de propositions, à cette manière d'accueillir des services associés dans l'enceinte culturelle, cette volonté d'aller chercher la compétence du territoire pour la faire rentrer dans le bâtiment fait qu'effectivement on arrive à toucher une population beaucoup plus large que celle qui fréquente habituellement les points bibliothèques. Là du coup on arrive à faire venir des gens qui ne rentrent pas dans le bâtiment par l'entrée classique livre et lecture par exemple. Alors c'est vrai que nous on travaille beaucoup à ce qu'ils rentrent par un autre biais et que, in fine, ils finissent par franchir le palier de la bibliothèque pour venir faire de l'emprunt, de la consultation sur place et utiliser les supports qui sont présents. Mais c'est toujours cette double idée, cette double entrée, à la fois la collectivité met à disposition de son territoire un équipement culturel, des agents, des collections, une action culturelle ; mais il y a aussi cette acceptation que l'extérieur vienne enrichir l'intérieur. C'est cette dimension-là qui caractérise le plus la médiathèque entre Dore et d'Allier et son réseau.

CG : Oui, tout à fait. C'est ce que j'avais déjà cru comprendre en parcourant le site de la médiathèque justement. Donc le participatif est quelque chose d'important à la médiathèque et dans le réseau finalement, est-ce que ce fonctionnement plaît aux usagers ?

J.C.L : C'est une bonne question ! Hum... je pense réellement que c'est un outil qui permette de sensibiliser et d'approcher des gens qui ne se seraient jamais dirigés vers un équipement culturel. Je pense que les gens sont plutôt contents de venir partager des compétences et un savoir-faire, ça les met en valeur, ça permet de créer du lien social, donc la médiathèque est perçue à ce moment-là, pas comme un établissement culturel mais un établissement dans lequel l'accueil, la convivialité sont forts et autour desquels on travaille la notion de citoyenneté. Donc oui je pense que les gens sont contents. Lezoux c'est 6 200 habitants et on a 2 400 inscrits.

CG : Ah oui en effet, donc ça fonctionne plutôt très bien même.

J.C.L : Alors on a un gros taux d'emprunt et de rotation des collections, c'est un service qui fonctionne très très bien, mais si vous voulez, l'action culturelle qu'on propose nous permet de toucher – sans trop exagérer, si on inclut le travail qu'on fait avec les scolaires, les EHPAD, la petite enfance... - entre 4 500 – 5 000 personnes par an. Donc je pense que c'est une vraie complémentarité. Puis sur le réseau, on a mis la notion d'accueil au centre du dispositif, dans l'objectif d'accueillir toute la diversité du public. Puis, nous notre médiathèque n'est pas construite autour d'agents responsables de domaines. Alors on a des gens qui ont plus de connaissances en jeunesse plutôt qu'en documentaires, évidemment, mais je n'ai jamais recruté personne qui avait la responsabilité de l'espace jeunesse. Voilà, on a construit le projet autour de cette dimension d'accueil et tout se décline autour de cette notion d'accueil (la programmation, les acquisitions, la mise en valeur des collections, l'entrée du public comme étant acteur et pas seulement consommateur du lieu. Et c'est ce que doit être à mes yeux une médiathèque. Si une bibliothèque se contente de prêter des livres, elle a raté sa mission.

CG : Oui je suis tout à fait d'accord. Et justement je voulais vous poser la question si vous considérez votre médiathèque comme un espace tiers lieu ?

J.C.L : Oui, oui bien sûr, évidemment ! J'ai toujours un peu de mal avec ces notions, mais oui. Bon là on a accueilli il y a un mois, un mois et demi, un travail de la convention citoyenne pour le climat. Parce que la médiathèque avait été repérée au niveau national pour son travail autour de la citoyenneté et de la participation. Donc bien évidemment que dans un sens-là, un équipement comme celui-ci est pensé tiers lieu oui, mais moi je préfère dire un lieu hybride. Un lieu qui va mêler à la fois la question culturelle, sociale, et politique, parce qu'elle crée un espace de rencontres, d'échanges, de participation et de convivialité. Donc tiers lieu oui, mais pas au sens où le gouvernement l'entend, c'est-à-dire un lieu qui est producteur de « richesses ». Parce que moi je ne suis pas un Fablab, je ne suis pas une start-up qui accueille des jeunes entreprises en mettant à disposition des locaux, voilà, je ne produis pas de rentabilité. Par contre, je crée et mets à disposition des espaces pour que les gens se rencontrent et favorisent le vivre ensemble. Mais voilà cette notion de tier lieu reste très ambivalente et est à manier avec beaucoup de pincettes car ces tiers lieux prennent différentes formes, et on parle davantage de troisième lieu pour les bibliothèques, même si les notions sont très proches. Mais je préfère utiliser le terme « hybride » car il laisse place à l'utilisateur, à l'habitant pour des choses qui se construisent avec eux. Et aussi, on accueille des travailleurs, mais est-ce que ça veut dire qu'on fait du coworking ? J'en sais rien, et ça serait peut-être un peu prétentieux. Mais des espaces et

services sont disponibles pour les travailleurs en tout cas. [...] Et je persiste à dire que l'on construit l'équipement culturel et le réseau avec son territoire, parce qu'il y a des besoins, des attentes, une histoire, une géographie qui font que l'équipement va être amené à proposer un certain nombre de services qui ne sont pas les mêmes qu'ailleurs parce qu'on est dans une configuration sociologique, historique et géographique un peu différente. Et dans ce cas-là, les lieux peuvent être différents et peuvent avoir des formes d'hybridation complètement différentes sans pour autant que ça soit des tiers lieux. Voilà, c'est une notion un peu compliquée à manipuler à mon avis.

CG : Oui tout à fait je comprends, chacun a sa vision et sa définition de la notion de tiers lieu.

J.C.L : Exactement. Et vous pouvez aller gratter sur le site du conseil national des tiers lieux, donc qui est une mission gouvernementale – j'en suis administrateur au niveau national – et qui ont une définition et qui ont fait une répartition des différents types de tiers lieux en France. La médiathèque entre Dore et d'Allier a été repérée pour faire partie de ce conseil national parce que, effectivement, il y a cette notion de tiers lieu qui lui colle à la peau, mais après voilà moi (ndlr : la médiathèque entre Dore et d'Allier) j'ai pas grand-chose à voir avec un espace de coworking ou un espace de maker, on ne fait pas ça ici. Donc il y a une très grande diversité de ces espaces-là qui ont, à mon avis, quelque chose en commun et c'est le territoire. Voilà, ça ne se traduit pas nécessairement par un lieu où le lieu peut avoir une diversité de formes. C'est peut-être un peu technique mais la question de tiers lieu est toujours un peu délicate.

CG : Oui oui, tout à fait. Et alors maintenant je voulais vous parler de la notion d'innovation en bibliothèque. Selon vous, qu'est-ce que représente l'innovation en bibliothèque ?

J.C.L : Je ne sais pas. et pour vous c'est quoi l'innovation ?

CG : Alors moi je vois l'innovation en bibliothèque un peu comme une ou plusieurs actions qui ont été mises en place à un moment donné et qui ont transformé le fonctionnement de la médiathèque mais de manière positive, que ce soit dans les pratiques, dans les services... et qui peut aussi avoir un impact sur les métiers des bibliothèques. Enfin voilà, je mets l'innovation dans cette case-là, et je voulais donc savoir si vous aviez un avis sur la question.

J.C.L : Un avis, certainement, après je ne sais pas s'il est pertinent. Pour moi l'innovation ce n'est pas forcément la nouveauté, parler de l'accueil en bibliothèque et de la posture

du bibliothécaire est une innovation, c'est-à-dire que la profession se réinterroge sur ce qu'elle fait et pourquoi elle le fait. Si chaque bibliothèque du monde faisait ça, ça serait assez salvateur pour nos métiers et pour nos lieux culturels. Donc dans ce cas-là, oui, pour moi on parle d'innovation. Après, innover parce qu'on a une imprimante 3D ou un espace fablab dans notre structure, j'en suis pas convaincu. Ça veut dire qu'on apporte un service complémentaire à l'équipement. J'estime que l'on fait de l'innovation c'est lorsque la médiathèque permet aux habitants et au territoire d'avoir un regard sur les politiques publiques. Si je vous décris l'exemple de la grainothèque, c'est devenu un service qui est hébergé au sein de l'équipement public et qui est géré complètement par des bénévoles. Donc là on est sur la richesse du territoire qui propose à l'intérieur d'un équipement public un service supplémentaire géré complètement par les habitants. Donc on sent qu'il y a cette volonté d'influer sur les politiques publiques et ce que la force publique – c'est son travail – propose après à ses habitants. Du coup on voit bien, on invite l'habitant et le citoyen à entrer et à être associé à la réflexion sur les politiques publiques, et là pour moi on parle d'innovation parce qu'il y a une réelle prise en compte des devoirs, des attentes des gens, et de ce qui peut se passer sur le territoire et ce n'est pas uniquement une décision d'élus.

CG : D'accord je vois. Donc le bénévolat et le participatif font partie de l'innovation ?

J.C.L : Oui oui, c'est ça, si on les met à leur vraie place. Parce que à priori le bénévolat il y en a dans tout bon réseau de France, mais les bénévoles ne sont pas tous considérés en France comme ils le sont à Lezoux. Et je pars aussi du constat que la lecture publique a été créée en France grâce aux bénévoles ; les bibliothèques centrales initiées par l'état se sont transformées en bibliothèques départementales, gérées par les départements ; les départements ont souhaité amener la lecture au plus profond des plus petites communes de France, et, à ma connaissance, il n'y a pas 36 000 bibliothécaires, c'est-à-dire une bibliothécaire professionnelle par commune, mais il y en a plusieurs et il y a beaucoup beaucoup de bénévoles qui font vivre ces bibliothèques. Donc voilà, de quelle manière on considère qu'ils ont pleinement leur place dans la lecture publique ? Et du coup c'est le cas à Lezoux, c'est-à-dire qu'il y a des bénévoles qui sont complètement associés à toutes nos réflexions. Et, au-delà du bénévole qui gère le coin médiathèque, il y a l'habitant tout simplement qui peut venir prendre sa place dans la politique de l'établissement, qui vient s'interroger, apporter des constructions, des idées... et puis, in fine, trouver des services supplémentaires au sein de l'équipement public en direction de la population. Là on sent bien qu'on passe un palier sur la manière dont on peut penser la chose publique. C'est un

peu politique ce que je vous raconte, mais pour moi la bibliothèque est un enjeu politique (mais aussi éducatif, social et culturel).

CG : Oui bien-sûr je comprends tout à fait. Et alors je voulais vous demander, la crise sanitaire a-t-elle eu un impact sur le participatif, le bénévolat ? J'imagine que oui.

J.C.L : Oui. Sur la fréquentation de manière général même. Oui on a été fortement impactés par ce qui s'est passé et surtout au niveau de la fréquentation. Au niveau des chiffres, là on est en train de boucler le rapport d'activité 2021 et au niveau des emprunts, il n'y a pas de diminution très nette, les gens ont continué de venir et à faire des prêts et des retours. Mais là où la crise sanitaire a été le plus marquée c'est sur le temps passé dans l'établissement en fait. Lezoux a construit son histoire et son travail autour de toutes ces espaces de convivialité et de rencontres : où on vient faire un atelier, faire une pause, on vient pratiquer la médiathèque. Et donc c'est vrai qu'il y avait cette forte habitude de se dire « je vais à la médiathèque et je vais rester 2 heures », pas forcément pour lire mais pour rencontrer des gens, pratiquer une activité, etc. et c'est là-dessus que nous avons été le plus impactés, entre le port du masque, les jauges, un certain nombre de dispositifs qu'on a été obligés de mettre en place, et après le pass sanitaire... Ces contraintes ont limité la fréquentation durable de l'établissement et je pense que du coup, malheureusement, les gens qui s'étaient vraiment lancés dans cette politique d'accueil ont souffert plus que les autres de ça, parce qu'on été revenus à un service « classique » de prêt-retour. Et le tiers lieu est un espace de consommation alors qu'on milite aussi pour un espace où l'utilisateur est un acteur aussi. Mais également, là où la baisse a été la plus forte c'est au niveau des adolescents. On commence à les retrouver petit à petit maintenant, mais on les avait complètement perdus, parce que c'est clair que pour un adolescent ou un jeune adulte porter un masque ou devoir présenter un pass sanitaire c'est très compliqué. Donc ils ont clairement déserté les lieux alors qu'à Lezoux ils faisaient pleinement partie du public. Mais voilà, il faudra du temps pour que tout reprenne son cours normalement car la pandémie a mis un frein à toutes nos pratiques et aux visites des lecteurs. Puis, faire venir des gens qui sont déjà convaincus de ce qui est proposé dans une bibliothèque et qui utilisent déjà le service, et qui représentent, d'après les statistiques nationales, entre 13 et 18% de fréquentation. Et bien à Lezoux ils représentent entre 30 et 35% de fréquentation du lieu, ça signifie clairement qu'on a fait venir des gens dans notre bâtiment pour autre chose que des services classiques. Et la gestion de la pandémie, ses conséquences, etc. on fait clairement que tous ces services-là ne pouvaient plus avoir lieu, donc on a de nouveau perdu cette population. Il faut donc repartir sur la construction

des choses avec les gens mais c'est du temps. Et je pense que là réellement qu'il y a eu des habitudes de cassées. Et on le voit au niveau de la lecture mais c'est pareil pour le cinéma par exemple. Il n'y a qu'une seule chose qu'on a retrouvé entièrement c'est le jeune public (4-10 ans) ; par exemple, pour les spectacles à destination du jeune public, on propose deux créneaux dans la même journée et on pourrait en faire trois voire quatre car ils sont complets.

CG : Donc c'est plutôt un point positif alors.

J.C.L : Oui oui bien sûr, après il faut qu'on arrive à endurer le pourquoi du comment. On a quelques explications mais certaines tranches de population ont disparu (les adolescents, les 30-50 ans) à cause d'un bouleversement des pratiques. Vous voyez les plateformes comme Netflix ou Salto, ça a transformé les pratiques chez les 30-50 ans. Et ce devrait être le travail du ministère de la culture de les mesurer.

CG : Oui, tout à fait. Et donc je voulais vous demander ce que vous pensiez de l'avenir des bibliothèques, d'une part suite à la crise sanitaire mais aussi quel avenir voyez-vous pour le métier ?

J.C.L : Je ne sais pas. Je suis plutôt de nature très optimiste et je milite sur une réelle évolution du métier de bibliothécaire depuis que je travaille dans la lecture publique. C'est-à-dire que le métier de bibliothécaire avait été – ça date un peu, je ne m'en souviens plus, c'était une étude qui avait été conduite en Angleterre sur la disparition de certains métiers et je crois que le métier de bibliothécaire en faisait partie (au même titre que les caissières dans les grandes surfaces par exemple). Le numérique remplacera les humains et potentiellement, le bibliothécaire qui est chargé d'assurer des prêts et des retours derrière sa banque d'accueil est voué à disparaître. De toute façon vous avez vu il y a des bibliothèques qui sont ouvertes 24h/24 et qui ont un fonctionnement en autonomie et il n'y a pas de bibliothécaire. Donc il y a une vraie question sur la posture du bibliothécaire. Le travail au niveau des collections et de la proposition documentaire reste toujours au cœur du dispositif évidemment, nous sommes toujours les porteurs de l'information et les diffuseurs du savoir et de la connaissance ; mais on doit assurer notre métamorphose en devenant – certains le sont déjà – des facilitateurs, des médiateurs, des passeurs, des gens qui accompagnent l'utilisateur, qui construisent avec l'utilisateur... Donc je pense que le bibliothécaire a réellement besoin de repenser sa posture, de travailler sur ces notions d'accueil du public, toutes leurs diversités, puis de construire des choses qui dépassent peut-être le champ initial de la formation. Et la présence d'acteurs culturels, d'acteurs

sociaux dans nos lieux aurait du sens maintenant. L'enjeu maintenant, lié à la dématérialisation des supports, serait d'intégrer un médiateur numérique en bibliothèque, une Maison France Services car il existe des populations qui ne sont pas en capacité d'effectuer ces tâches-là soit parce qu'elles sont en zone blanche, ou bien qu'elles n'ont pas d'ordinateur. Ces populations font appel à des compétences extérieures parce qu'ils ont besoin de retrouver du lien et de la proximité. Donc une médiathèque comme celle de Lezoux a joué ce rôle-là pendant deux ans et j'ai travaillé avec la collectivité pour qu'elle prenne en charge et qu'elle ouvre une Maison France Services et qu'elle accueille un conseiller numérique ; et désormais on accueille un conseiller numérique au sein de la médiathèque et la Maison France Services a ouvert ses portes aujourd'hui (le 5/07/22) au niveau de la communauté de communes. Donc nos métiers sont aussi des métiers en transition, je pense, où la question de la posture est fondamentale. Je sais que c'est compliqué, que c'est pas facile. Et le bibliothécaire, si c'est seulement celui qui achète, qui catalogue, qui met en rayon et qui prête, ça devient compliqué aujourd'hui. Et puis il faut intégrer l'arrivée d'Internet dans nos professions, ce que ça a mis en jeu, en mouvement. Mais sinon l'avenir je le vois plutôt radieux, si nos métiers veulent bien se saisir de ces transformations. Certains ont même déjà assuré cette métamorphose et sont aujourd'hui des espaces hybrides. Je pense que ces structures-là ont un bel avenir devant elles. Malheureusement, si on reste cantonnés dans la tâche classique « achat, prêt, retour » ça va devenir compliqué.

CG : Oui je suis tout à fait d'accord. Et alors j'en viens à ma dernière question : comment vous imaginez votre bibliothèque dans 10 ans par exemple ?

J.C.L : Ça c'est une excellente question. Ici à Lezoux la médiathèque est construite comme étant un espace ouvert, il n'y a pas de cloisons, simplement un grand hall d'accueil qui permet d'accueillir une grande diversité de public. C'est un espace modulable pouvant évoluer en fonction des usages et des pratiques des habitants. Après j'ai du mal à me projeter dans 10 ans, mais je souhaite que la médiathèque évolue – à la demande du territoire et des habitants – sur un espace de vie sociale dans lequel on favorise toujours l'accès à la connaissance, à l'information et au savoir, sous des formes diverses, autant grâce aux collections qu'à la programmation culturelle. Voilà, dans 10 ans je vois une métamorphose vers un espace qui permet la création de projets et autres. Et elle prendra tout l'espace qui lui faut dans la construction politique d'une cité. Donc voilà, la médiathèque entre Dore et d'Allier et son réseau je les vois évoluer dans ce sens-là, avec à chaque fois une interrogation sur la manière dont on peut, dans ce cadre général,

amener la lecture publique au plus près des habitants et des citoyens. La lecture publique doit être au plus proche des territoires, notamment grâce à un service navette qui va à la sortie des écoles ou sur les marchés, là ça aurait du sens. les bibliothèques centrales des réseaux doivent être pensées comme des espaces complètement éclatés sur le territoire avec une diversité de formes, une politique de hors les murs, etc. avec des médiateurs culturels qui ne sont pas forcément des bibliothécaires mais des médiateurs sociaux, enfin voilà. Bien-sûr il ne faut pas renier la connaissance des collections, qui est le corps de métier. Il faut être décentralisé, oublier la gouvernance centralisée et qu'on pense à une gouvernance horizontale, éclatée.

CG : Super, merci beaucoup pour cette réponse très développée. Et merci beaucoup pour votre temps et vos réponses très complètes, j'ai noté plein de choses très intéressantes qui me seront utile pour la rédaction de mon mémoire.

J.C.L : Merci à vous et surtout bon courage ! »

15- Retranscription entretien téléphonique – tiers-lieu culturel « La Bulle » à Annemasse avec Audrey Beucher. Le 15/07/22

CG : « Bonjour, c'est Camille Girard, je vous appelle pour le petit entretien que l'on s'était programmé.

AB : Oui ! Bonjour.

CG : J'ai quelques questions pour vous, parce que la médiathèque m'a interpellée suite à un article que j'ai vu sur Internet à propos de l'innovation dans votre structure. Donc je suis actuellement en stage dans le réseau des bibliothèques du Grésivaudan et j'ai pour mission de m'intéresser aux bibliothèques innovantes et aux bibliothèques de demain dans le cadre de projets de réhabilitation de certains bâtiments ici dans le réseau. Donc voilà, je vous contacte pour en savoir un peu plus à propos de la Bulle. Donc je vais commencer avec des questions de présentation déjà, je voulais savoir la date de construction de la médiathèque.

AB : Ok, très bien. Alors, là vous parlez à une bibliothécaire alors ça passe, mais si jamais vous parlez à quelqu'un d'autre il ne faut pas utiliser le mot « bibliothèque » [rires]. Mais sinon les travaux c'était en 2019 et on a ouvert en 2020.

CG : D'accord, c'est tout récent. Et comment a été conçu le bâtiment ? J'imagine qu'il y a des espaces dédiés à des services particuliers ?

AB : Alors ça c'est un peu compliqué parce qu'on est pas un bâtiment neuf, c'était une brasserie ici avant. Je sais que la ville a racheté les murs en 2013 après la fermeture de cette brasserie. Parce que nous en fait on est dans un quartier prioritaire, et, en gros, il ne fallait pas laisser un bâtiment vide en plein milieu d'un quartier prioritaire. Donc la mairie a racheté les murs et au lieu de dire « on va faire ça », les élus et la municipalité ont décidé de demander aux gens et de laisser les gens choisir quel projet allait être à l'intérieur de ce bâtiment.

CG : D'accord donc vous vous êtes basés sur le participatif dès le départ.

AB : Oui c'est ça. Et pour l'historique, le projet a commencé en 2015 je pense, à peu près, ils ont contacté un cabinet de consultants – leur nom c'est Oxalis – et on a fait des ateliers, des temps sur les marchés, on est allés voir des associations, distribuer des tracts, tout ça pour, petit à petit, fédérer un groupe de gens qui allait décider de ce qui allait se passer dans le bâtiment. Et puis il y a eu trois projets, je ne les ai pas tous en tête mais en gros il

y avait un projet de salle des fêtes, et je ne sais plus ce que c'était les deux autres mais en tout cas ces trois projets avaient pour point commun d'être des espaces où les gens pouvaient se rassembler. Voilà le point essentiel était de faire en sorte que les gens se sentent chez eux, puissent se réunir, et il fallait que ce soit un lieu intergénérationnel pour tous. Et puis la particularité chez nous aussi c'est qu'il y a 110 nationalités, donc autant de langues et d'ethnies différentes. Voilà donc l'objectif c'était : être ensemble. Et donc pour confirmer les choses, le mot « tiers-lieu » c'est le cabinet de consultants qui a posé ce mot-là. Et les habitants ont pu travailler sur plein de choses, à la fois les services qui allaient être proposés dedans... donc au départ il y avait un peu l'idée de la bibliothèque parce qu'il y a une annexe de la bibliothèque de tête dans le quartier ; mais nous on est plus médiathèque, on a un peu moins de choses mais on est plus variés dans les supports (DVD, jeux vidéo, vinyles, liseuses). Donc voilà, on a une partie médiathèque, une partie ludothèque avec des jeux de société sur place et à l'emprunt, puis on a une partie qui n'est pas encore matérialisée physiquement mais on fait de l'accompagnement au projet citoyen. C'est-à-dire que dans le fonctionnement actuel, les personnes peuvent proposer des projets et nous on est là pour les aider à mettre en œuvre. Chez nous en fait on a pas un planning d'animations fixe, il y a des trucs qui reviennent très souvent mais par exemple pour les activités du mercredi, il y a une activité si quelqu'un propose quelque chose et si personne propose et bien il n'y a rien. Mais aussi, on a un modèle de gouvernance particulier, en fait tant que le projet (ndlr : projet proposé par les usagers) est simple, que c'est quelque chose de sympa pour tout le monde, on laisse faire et on aide. Parfois la personne qui mène le projet a besoin d'un petit peu de com', etc. Mais après si c'est un projet plus important, qui demande un budget important, ou si c'est un projet qui touche un aspect particulier de la Bulle genre proposer un nouveau service ou ajuster les horaires, etc. – nous on appelle ça les projets impactant – et bien là on le fait voter. Nous on a une gouvernance tripartite donc en fait il y a trois corps électoraux on va dire : il y a l'équipe de la Bulle qui a une voix ; les habitants au sens très très large du terme, il n'y a pas de limite géographique, de limite d'âge, et ils ont donc une voix ; et les élus d'Annemasse ont une voix aussi. Et donc il faut avoir la majorité pour que le projet se fasse.

CG : Je vois, c'est très intéressant ce système, cela laisse la liberté à chacun de présenter ce qu'il souhaite.

AB : Oui c'est ça. Et j'ai oublié une partie de l'historique mais les gens ont choisi petit à petit les usages qu'il allait y avoir à la Bulle – donc médiathèque, accompagnement de projet... mais ils n'ont pas choisi que ça, ils ont aussi choisi le nom de l'établissement, la

couleur, les meubles, les horaires, etc. Donc voilà ils ont vraiment été associés à tout. Et comme les habitants étaient très investis dans le projet de départ, du coup on ne se voyait pas trop leur dire « bon ben voilà vous avez bossé mais maintenant c'est l'équipe qui fait la loi ». Donc la construction du projet s'est faite ensemble alors le fonctionnement aujourd'hui continue d'être participatif. C'est pour ça qu'on laisse la place aux gens pour proposer des animations ou des projets plus gros, et voilà.

CG : Et alors ça fonctionne plutôt bien ce concept de participatif ?

AB : Pour l'instant oui, il faut savoir que la première année ça a été compliqué tout simplement parce qu'il y avait le Covid. On a ouvert le 9 mars et on a refermé une semaine après. C'était un faux départ. Puis après quand on a réouvert, les gens ne savaient pas que c'était ouvert alors ils ne venaient pas, puis en même temps on leur disait de rester chez eux ; puis il y a eu cette histoire de créneaux, de jauges, donc c'était compliqué. Mais sinon oui pour l'instant ça fonctionne pas mal. En termes de projet, on en a fait voter un pour l'instant – qui est d'ailleurs plus long que prévu – et sinon on a eu quelques animations, par exemple il y a des ados qui nous ont fait un spectacle de Noël, etc. Et on a aussi fêté l'anniversaire de la Bulle et il s'avérait que c'était le même jour où on a pu enlever les masques alors tout le quartier s'était réuni pour ça, c'était chouette. Tout le monde a participé, certains ont fait des gâteaux, d'autres ont fait des concerts... Puis on a un papa qui a fait des ateliers de programmation sur Scratch pour les enfants, il en a fait trois de suite et les trois étaient complets donc on va recommencer. Voilà certains ateliers fonctionnent vraiment bien et on est obligés de rajouter des créneaux. Ces ateliers fonctionnent aussi parce que les gens se connaissent entre eux donc c'est le bouche à oreille qui fait la communication. Et récemment on a deux jeunes filles qui ont voulu faire une soirée Harry Potter, donc elles nous ont écrit une lettre en nous expliquant tout le déroulement. On est allé les chercher et on leur a dit « ça vous dirait de la mettre en place toutes seules comme des grandes votre soirée ? ». Alors évidemment on a suivi un peu derrière, mais voilà deux enfants de 10 ans qui ont ramené 90 personnes. Alors certes ce n'était pas très bien organisé sur certains points mais c'était vraiment pas grand-chose et nous on essaye d'intervenir le moins possible. Mais au final elles étaient fières d'avoir réussi à faire cette soirée donc c'était chouette.

CG : C'est vraiment très sympa de réaliser des projets comme ça et de laisser faire les habitants. Mais vous parliez de l'équipe de la Bulle tout à l'heure, combien de personnes exactement y travaillent ?

AB : Alors, c'est une bonne question. Nous avons la particularité d'être une équipe hybride, donc il y a des agents municipaux, puisque le lieu appartient à la mairie quand même, ça fait déjà 5 ; ensuite, la ville d'Annemasse est conventionnée avec une association de ludothèque et les ludothécaires représentent 3 équivalents temps plein mais ils sont 6 personnes en fait, donc ça tourne ; puis après il y a une partie avec des services civiques, stagiaires (longue durée), adultes relais... parce que dans nos objectifs on a aussi l'accès à l'emploi, la réinsertion professionnelle. Enfin bref, une fois qu'on a posé tout ça, en ETP (équivalent temps plein) je crois qu'on est 9. On doit représenter peut-être 15 personnes sauf qu'on a pas tous le même degrés de présence.

CG : D'accord, ok. Et vous n'avez pas de bénévoles alors ?

AB : Alors nous on ne les appelle pas vraiment bénévoles, puisque les usagers qui peuvent être bénévoles, on les appelle les personnes ressources. On sait que si on veut faire une animation sur le cinéma, on demande à un usager qui adore le cinéma donc on peut lui proposer par exemple. Puis on ne fait pas signer de convention de bénévolat à ces gens, sauf si quelqu'un a besoin pour faire valoir son expérience de bénévolat. Mais sinon pour les gens qui se proposent spontanément, on leur fait rien signer parce qu'on ne veut pas que ça soit trop engageant pour les gens en fait, on veut qu'ils se sentent libres de venir le nombre de fois qu'ils ont envie, libres d'arrêter s'ils ont envie, de revenir, etc. et ça se passe plutôt bien pour le moment.

CG : D'accord je vois. Et alors la Bulle fait partie du réseau Intermède c'est ça ? Du coup je voulais en savoir un peu plus sur ce réseau.

AB : Alors il y a 12 communes et 10 bibliothèques, enfin 10 structures. Il y a un peu de tout, la bibliothèque du centre-ville d'Annemasse est « la plus grosse », elle est pas bien grande mais elle a l'équipe la plus professionnelle ; alors que les autres structures sont plus petites qui fonctionnent avec 3-4 salariés et des bénévoles au sens classique du terme (qui font des prêts, des retours...). Il y a ensuite deux autres bibliothèques qui sont en mode « troisième lieu », elles ont pas l'appellation « tiers-lieu » parce qu'elles ont pas fait les choses comme nous, dans l'historique du moins je veux dire, donc c'est Cranves-Sales et Saint-Cergues qui font des trucs plutôt cool. Donc voilà, 10 structures sur un réseau de 12 communes, on a un logiciel commun, un portail commun, puis il faudra qu'on réfléchisse à une politique documentaire commune car pour l'instant ce n'est pas le cas. Mais le réseau est tout jeune aussi, il doit avoir 3 ans. Aussi, il n'y a pas d'établissement intercommunal et toutes les structures sont municipales ; et l'agglomération a la compétence

réseau mais n'a pas la compétence culture. J'ai oublié mais on a aussi une page Facebook commune (au nom du réseau Intermède), mais de notre côté on travaille aussi pour avoir une page Instagram, Snapchat... puisque nous avons la particularité d'avoir un public plutôt jeune – donc on a une manière de fonctionner un peu différente des autres bibliothèques et on a pas ce problème des ados complètement absents.

CG : Oui c'est vrai que les ados en bibliothèque c'est une question plutôt problématique.

AB : C'est vrai que chez nous ils viennent, après ça ne veut pas dire qu'ils ont visage respectueux du livre, ça reste des ados ! Mais on leur propose des choses, on leur explique le fonctionnement... mais les jeunes ils proposent des choses puis ils attendent, ils ne comprennent pas forcément qu'il faut s'investir. Par exemple, deux jeunes avaient réalisé un atelier sur les mangas, alors la première fois on avait fait venir un intervenant exprès, mais ensuite on leur a proposé de le réaliser elles-mêmes. Alors elles ont un peu paniqué au début et ne voulaient pas qu'il y ait trop de participants mais au final elles ont fait deux ateliers et c'était plutôt cool et bien réussi. Après voilà ça reste des ados qui lisent des mangas, des BD et qui prennent des jeux vidéo, mais certains proposent vraiment de bonnes idées et ils sont présents donc on ne va pas se plaindre.

CG : Je reviens rapidement sur la question du réseau, est-ce que vous possédez un PCSES ?

AB : Heu... non. Mais la loi fait qu'on va devoir y travailler dessus. En tout cas pour la poldoc il faut en avoir une commune. Mais par exemple, la bibliothèque du centre-ville a un PCSES, la bibliothèque de Saint-Cergues en a un ; en fait chaque établissement, s'il en a un, a le sien propre et je suis à peu près certaine que le réseau n'en a pas. Et alors chez nous il y a un truc particulier qui fait qu'on n'en a pas et qu'on en veut pas. En fait, dans l'historique, dans le projet avec les habitants, on a aussi travaillé sur la manière dont les gens avaient envie d'être reçus. Et du coup on a pas du tout eu l'habitude de bibliothécaires en mode « sachant », on n'est pas du tout dans un truc vertical où le personnel détient la vérité on va dire. Mais on se met au même niveau que les usagers et surtout on compte sur eux pour faire vivre le lieu, donc on a une attitude différente que dans une bibliothèque classique où on va proposer des projets et ça prend ou ça prend pas. Nous en fait notre système où les activités sont proposées par les gens ça garantit que vous aurez du monde. Donc pour revenir sur le PCSES, on n'en a pas tout simplement parce qu'avec un fonctionnement participatif on ne peut pas se projeter, on a du mal. Là, notre chef de service nous a demandé au moins une feuille de route sur une année ; donc sur une année on peut quand

même valider les temps forts parce qu'il a des événements auxquels on sait qu'on va participer (les Nuits de la lecture, etc.) et qu'on peut valider. Mais en soi avec un fonctionnement participatif on ne sait pas vraiment ce que vont nous proposer les usagers. Donc voilà, pas de PCSES jusqu'à ce qu'on nous oblige à en faire un, par contre, les habitants ont réfléchi sur la manière dont ils ont envie d'être reçus, et cette réflexion-là elle a amené à la réalisation d'une charte. On possède donc une charte des valeurs et les projets proposés doivent tenir dans cette charte des valeurs. Elle est vraiment pas compliquée, c'est 4 mots, c'est hyper simple et visuel (du fait des 110 nationalités aussi), ce n'est pas une charte rédigée. On retrouve donc 4 valeurs qui sont suffisamment larges pour que la plupart des gens puissent proposer des projets et qui sont suffisamment orientées sur le service public pour que ça garantisse l'intérêt général.

CG : Ok oui je vois très bien. Ici dans le Grésivaudan on cherche à rédiger un PCSES et la responsable du réseau cherchait quelques exemples justement.

AB : Ah oui, alors dans les autres établissements innovants, il y a la médiathèque Maison de Quartier à Vaulx-en-Velin avec leur directeur qui s'appelle Jérôme Triaud qui est formateur sur le PCSES, en tout cas moi je l'ai eu en formation pour le PCSES.

CG : Ok je note toutes ces informations, je lui transmettrai. Merci beaucoup.

AB : Et bah de rien.

CG : Du coup j'aimerais revenir sur les services que propose la Bulle, vous m'en avez déjà cité quelques-uns mais peut-être qu'il y en a d'autres aussi intéressants.

AB : Oui bien sûr. Alors, côté médiathèque on couvre tous les âges – des tous petits aux adultes – on a des DVD et pas mal de séries par rapport aux autres médiathèques du réseau. On a aussi des jeux vidéo pour enfants, ados et adultes (3DS, Switch, PS4, PS5 et Xbox). Il y a un espace gaming sur place, il n'est pas bien grand (et pour le Covid c'était compliqué avec les jauges) qui contient un grand écran avec une console et en général on essaye de faire tourner. Là en ce moment on a la SEGA et c'est sympa parce que ça nous amène un public un peu plus différent que quand c'est la PS4. Pour la 3DS, on en a une disponible à l'emprunt et une utilisable sur place, et ça va être bientôt pareil pour la Switch. On a aussi des liseuses, un piano en libre accès et de quoi faire de la musique électronique. Ah oui on a aussi une imprimante 3D, elle n'est pas encore en libre accès mais on a mis en place des ateliers et les jeunes ils adorent donc on va voir. Ensuite, en ce qui concerne la ludothèque, il y a à peu près 800 jeux de société (pour tout âge confondu aussi). On n'a

pas de jouets et peluches, on avait essayé puis on s'est rendu compte qu'ils étaient assez vite massacrés donc on en a eu marre de recoudre à chaque fois. Par contre on a sur place des jeux de construction comme Kapla, les Magformers, etc. et on fait tourner de temps en temps. Alors il faut savoir que notre bâtiment ne fait que 200m² mais on a un espace plus ou moins dédiés aux tous petits (avec albums, BD d'un côté et les jeux de construction de l'autre), et on a un espace séparé avec un rideau où les enfants peuvent aller pour s'isoler un peu et là on a plutôt les jeux de mise en scène (avec un tapis, des dinosaures actuellement). De temps en temps on a des grands jeux en bois, des jeux anciens mais ça c'est plutôt l'été quand on utilise l'extérieur. Et donc les collections livres sont plutôt fixes, on a quand même une réserve mais on fait tourner les fonds de temps en temps pour ne pas que les usagers pensent que ce sont toujours les mêmes documents – par exemple on a que deux étagères de romans jeunesse, c'est pas grand-chose. Par contre les ludothécaires travaillent sur plusieurs lieux donc le contenu tourne entre les plusieurs ludothèques, donc c'est bien ça fait varier les propositions. Et ça c'est indépendant du réseau Intermède. Et je vous le dis parce que vous ne pouvez pas le voir, mais nous ici on a pas physiquement une médiathèque d'un côté et une ludothèque de l'autre. On a choisi de mélanger les supports, ce qui fait qu'on a des étagères plutôt basses pour ne pas blinder la vue, puis on essaye de faire en sorte que les étagères et les bacs ne soient pas remplis parce que parfois ça peut faire peur (notamment dans un quartier prioritaire comme celui-ci). Aussi, nos étagères sont mixtes, c'est-à-dire que les étages du bas ça va être des livres et ceux du haut ça va être des jeux. Et les étagères commencent chez les tout petits pour ensuite aller chez les jeunes, ados et adultes, donc on retrouve différents niveaux de jeux suivant les étagères. Peut-être qu'un jour on sera amené à changer en raison du fonds qui ne fait que s'agrandir, mais voilà pour l'instant c'est ça le principe.

CG : Et alors tous ces services que vous m'avez énoncés, est-ce qu'ils ont un effet positif sur le fonctionnement du réseau ? Et en termes de fréquentation, est-ce que ça fait venir plus de monde à la Bulle ?

AB : Alors, en termes de fréquentation non parce que le quartier n'a pas une très bonne réputation et les publics ne se mélangent pas. Mais il y a une navette dans le réseau donc nos collections tournent énormément grâce à cette navette. Les jeux vidéo passent par la navette et ça circule beaucoup ; après on est la seule structure à avoir des jeux vidéo. Par contre, les jeux de société ne passent pas dans la navette car pas tout le monde est formé pour vérifier le contenu des boîtes de jeu et donc beaucoup ne le font pas et nous on reçoit

les jeux avec des pièces manquantes. Mais c'est quand même un produit d'appel pour faire venir les gens et ça marche.

CG : Super, la navette a toujours un effet positif sur les collections je trouve. Du coup je vais changer légèrement de sujet, mais j'ai vu que la Bulle avait été reconnue pour son côté innovant par l'Association des Bibliothécaires Américains et donc j'aurais bien aimé en savoir un peu plus à propos de ce prix.

AB : Alors déjà on a été plutôt étonnés. On a effectivement fait un dossier de candidature en janvier – c'était assez court : 2 pages d'explications et 4 photos. Et ce qui a été reconnu comme innovant c'est la gouvernance tripartite, le fait qu'on fasse voter tous les projets... Et donc la gouvernance tripartite c'est quand les usagers ou l'équipe ou les élus proposent des projets impactant, on fait voter. Et on a des temps particuliers une fois par mois où les usagers peuvent rencontrer les élus et les équipes. À ces moments-là on annonce une thématique et on a aussi une boîte à suggestions à l'entrée qu'on relève assez souvent et on rassemble toutes les idées en rapport avec la thématique choisie. Ensuite on fait un récapitulatif sur tout ce qui a été fait déjà par rapport aux idées proposées. Puis nous, en tant qu'équipe, on avait une problématique sur les liseuses car elles ne sont pas beaucoup empruntées donc on a amené la question au moment de cette réunion tripartite et on a décidé ensemble de ce qu'on allait faire et on a décidé de faire un sondage, mais il nous fallait un outil alors cet outil on l'a inventé et on a fait une frise sur laquelle les gens doivent se positionner – avec des gommettes – par rapport à une question précise que l'on avait définie avant tous ensemble. Puis on a créé des billets participatifs pour la presse parce que les magazines ne sont pas bien empruntés non plus, donc ce qu'on a choisi de faire c'est de prendre les abonnements qui arrivent à terme et sur le billet il y a trois possibilités : « je lis ce magazine, on continue l'abonnement » ; « je préfère celui-là » (pour éviter d'avoir des réponses « oui », « non » sinon les lecteurs répondent toujours « oui » !) ou « je ne suis pas concerné ». Voilà la frise permet d'avoir des réponses un peu plus nuancées. Pour les collections c'est le même principe, je n'achète pas les documents en mode « bibliothécaire de base » en allant à la librairie ; mais je demande toujours aux gens ce qu'ils veulent qu'on achète. Donc pour revenir sur la configuration tripartite, on fait une partie bilan, une partie création d'outils, une autre sur une thématique au choix et à la fin on a fini sur les nouvelles propositions. D'ailleurs, parmi ces thématiques (4), il y avait : avoir plus d'instruments de musique à la Bulle ; pouvoir emprunter plus longtemps et plus de jeux ; et deux autres dont j'ai oublié l'intitulé. Mais en gros on a annoncé les thématiques et on leur a demandé de choisir le sujet que l'on va traiter. Ils ont donc choisi la musique et on a un partenariat à

mettre en place avec le conservatoire et la scène conventionnée du coin. C'est chouette parce que quand il y a plein de cerveaux il y a plein d'idées. Après il faut trouver le temps de mettre tout ça en place mais ça nous donne des pistes sur lesquelles avancer donc c'est bien. Donc le prix de l'ABA, récompense la gouvernance tripartite, le fait que les usagers soient vraiment impliqués dès le début, dès la construction des projets et dans le fonctionnement encore aujourd'hui et que ce soit des moments en direct avec les élus, sans avoir toute une hiérarchie à affronter quand on a quelque chose à demander. Donc voilà, c'est ça qui a retenu l'attention.

CG : D'accord. Et bien c'est une super récompense d'être reconnu à l'international. Du coup j'avais d'autres questions mais vous y avez déjà répondu donc je vais passer à la suite. Comment voyez-vous l'avenir à la Bulle ? Dans 10 ans par exemple ?

AB : C'est compliqué à répondre [rires]. Mais sinon on est assez au clair aujourd'hui sur le fait que la Bulle est un lieu culturel et que si vraiment on pousse la participation à l'extrême, on sait très bien que ça pourra évoluer vers tout à fait autre chose. Et si la Bulle est amenée à changer, ce sera une décision collective. Après, ce qui est sûr c'est que notre chef de service a replacé des choses il y a pas très longtemps en nous disant qu'on fait partie du service culture et que petit à petit – il faut aussi savoir qu'on est littéralement en face du service politique de la ville – il y ait la culture à la Bulle et le social lié à la politique de la ville. Donc lui, il est dans un bureau mais sur le terrain c'est pas si simple que ça. Donc bon, on sait qu'on doit mieux travailler avec ce service-là pour proposer des choses qui sont cohérentes sur le territoire. Que ça fasse du sens pour tous les usagers, que chaque service s'y retrouve et que chacun soit aussi dans son rôle. Par exemple, nous on est pas formés pour faire de la médiation (pas culturelle) sur les groupes un peu plus compliqués. Mais voilà on va dire que c'est un axe d'amélioration. Sinon on se dit souvent que les petits qu'on voit aujourd'hui, dans 10 ans ils seront adultes et ça serait trop chouette que ce soit eux qui fassent vivre le lieu.

CG : J'espère aussi que ça se réalisera. Pour terminer, j'ai une dernière question que je vous adresse à vous en tant que professionnelle : que pensez-vous de l'avenir du métier ? J'ai compris que dans l'idéal ce serait les usagers qui prendraient votre place ?

AB : Alors non nous on sera toujours là parce qu'on apporte quand même une plus-value et on est aussi présents pour guider. Mais sinon je pense que le métier il est en train d'évoluer, et quand j'ai fait mes études ce qui était important c'était les collections. Et aujourd'hui, surtout là où je travaille, ce qui est important c'est les gens. Et depuis que je

travaille ici j'ai découvert tout un monde en fait : l'expérience usager, la facilitation, l'encapacitation – car on en parle de plus en plus (faire en sorte que les gens se sentent en capacité de proposer des choses) – et je trouve que ça a beaucoup plus de sens d'aider les gens à se développer dans ce sens-là plutôt que « juste » mettre des livres sur des étagères et dire aux lecteurs : « c'est ça qui est bien pour toi, c'est ça que tu dois lire » sans forcément connaître la personne. Donc voilà, le bibliothécaire sera toujours là mais peut-être que le mot est à changer, c'est vrai qu'en termes de vocabulaire, moi je travaille dans un tiers-lieu et pas dans une bibliothèque. Je vois l'avenir du bibliothécaire plutôt autour du public et l'axe de développement des bibliothèques aujourd'hui c'est les sciences comportementales. L'idée aussi c'est qu'on travaille pour le service public, alors si on veut faire des services adaptés au plus proche des usagers, et ben c'est évident qu'il faut demander aux gens. Là par exemple, on a rédigé un guide de l'utilisateur de la Bulle et on l'a fait relire. Et pendant qu'on le faisait relire aux usagers, on observait (le document est un dépliant) comment ils le prenaient en main, comment ils le dépliaient, s'ils le comprenaient... et on essaye de plus en plus de faire attention à ça. Et puis je vais sortir un peu de théorie parce que je viens juste de m'en rappeler, en termes de politique culturelle aussi, les tiers-lieux de manière générale, on s'inscrit dans un modèle qui s'appelle la facilitation. Et justement, mon intitulé de poste c'est pas « bibliothécaire » mais « facilitatrice ». Pour moi c'est pas juste du vocabulaire, mais ça connote un changement d'état d'esprit. Au début on avait mis médiateur, mais ça convenait pas bien. Puis un jour on a eu une formation sur les nouvelles politiques culturelles et notamment sur les tiers-lieux et ce modèle de facilitation. Et ça a été la révélation !

CG : Ok oui je vois ! Je note tout ça. Et bien écoutez, je suis arrivée au bout de mes questions, c'était une conversation très intéressante qui m'a appris beaucoup de choses. Je vous remercie pour votre temps et vos réponses.

AB : Très bien, j'ai peut-être été très bavarde. Et bien en tout cas je vous souhaite bien du courage pour votre travail ! On voit bien qu'il y a de l'évolution et du changement dans nos métiers mais certains sont plus réticents que d'autres, alors ce n'est pas forcément simple comme changement à opérer. J'ai déjà entendu dire par de collègues que la Bulle était une mauvaise bibliothèque parce que ce sont les usagers qui font les collections. Seulement, tout ce que j'achète est emprunté puisque c'est les lecteurs qui auront choisi les documents. Donc je ne sais pas ce que signifie une « mauvaise bibliothèque ». Puis peut-être que je n'ai pas tous les films de Belmondo en rayon, mais les lecteurs de la Bulle ça ne les intéresse pas, alors pourquoi les acheter ? Puis ce n'est pas ce qu'on m'a

demandé de faire d'attirer les publics vers la Culture (avec un grand C). Nous ici, en quartier populaire on nous demande de satisfaire les habitants pour qu'ils passent la porte de la bibliothèque. Enfin bon ! Du coup n'hésitez pas si vous avez d'autres questions, et amusez-vous bien avec le mémoire.

CG : Merci c'est très gentil. Encore merci à vous. »

16- Retranscription entretien téléphonique – médiathèque de Concarneau avec Marie-Annick Beyou. Le 13/08/22

CG : « Oui bonjour c'est Camille Girard, je vous appelle pour le petit entretien que l'on s'était fixé. Je suis actuellement en stage de master, et je me permets de vous contacter car j'ai déjà contacté plusieurs bibliothèques en France pour avoir des retours sur l'innovation en bibliothèque et les nouveaux services pour penser à la bibliothèque de demain.

M.A.B : D'accord. J'imagine que vous avez un questionnaire ?

CG : Oui bien-sûr. Alors déjà je voulais savoir, j'ai vu dans votre signature de mail que vous êtes la directrice du réseau des bibliothèques c'est ça ?

M.A.B : C'est ça, je suis la directrice du réseau des médiathèques de Concarneau Cornouailles Agglomération. Qui est un réseau intégré.

CG : C'est-à-dire « intégré » ?

M.A.B : C'est-à-dire que c'est l'agglomération qui gère les médiathèques. C'est notre tutelle et nous avons des médiathèques communautaires. Je ne pense pas que ce soit de l'innovation mais c'est un facteur d'évolution important. Il y a des réseaux coordonnés avec des bibliothèques qui restent municipales avec un animateur payé par l'agglo ou la comcom'. Mais le résultat n'est pas le même, de mon point de vue.

CG : D'accord, je note tout ça. Et donc vous travaillez dans une des bibliothèques du réseau ?

M.A.B : Alors, j'étais auparavant directrice de la bibliothèque de Concarneau, qui est la plus grande bibliothèque du réseau. Et maintenant je suis directrice du réseau et je travaille à l'hôtel d'agglomération et encore à la bibliothèque de Concarneau. Mais mes fonctions ont complètement changé.

CG : Quels ont été les changements dans les fonctions ?

M.A.B : On a réparti les grandes fonctions entre la directrice adjointe et moi. Elle, dans sa fiche de poste, elle a les missions concernant le numérique, information, automatisation, communication, action culturelle, etc. Et moi j'ai toute la partie plutôt organisationnelle, ressources humaines, puis le suivi des projets de construction des médiathèques.

CG : D'accord je vois. Alors je vais orienter mes questions pour la bibliothèque de Concarneau puisque c'est celle que vous connaissez le plus.

M.A.B : Après je connais bien les autres aussi. Ça fait 4 ans qu'on est en réseau.

CG : Ah oui d'accord. Et bien peut-être qu'après j'aurais quelques questions à propos de la médiathèque d'Elliant, qui a ouvert au public il y a pas très longtemps je crois (mai 2022).

M.A.B : Oui, et il y a Tours aussi qui a ouvert en janvier. On a deux médiathèques nouvelles. D'ailleurs je peux vous envoyer des documents à leur sujet. On a les communiqués de presse.

CG : Oui j'aimerais beaucoup lire tout ça si ça ne vous ennuie pas. Du coup, la médiathèque de Concarneau a été construite en quelle année ?

M.A.B : Elle a été intégrée dans la nouvelle mairie de Concarneau en 1988. Et ça c'était provisoire, mais on est toujours dans ce provisoire qui dure. Mais là actuellement on est en phase de concours d'architecte pour une réhabilitation. Il y a eu d'abord une phase de programmation avec un programmiste dans laquelle on a pris en compte les besoins et attentes des usagers, les volontés espace par espace, et maintenant c'est à l'architecte de mettre en forme tout ce qui a été évoqué.

CG : D'accord, très bien. Actuellement, quels services propose la médiathèque ? et dans quels espaces ?

M.A.B : Alors, on a 420m² au public. Et on est bien en dessous des recommandations de la DRAC, puisqu'il faut qu'on soit à 1 500m² parce qu'on a une ville de 20 000 habitants environ. C'est aussi pour ça qu'il a un nouvel équipement en projet. Sinon les services sont assez classiques : offre de prêt ; action culturelle ; services numériques, avec un conseil de ressources en ligne. On a aussi des sessions jeux en partenariat avec la maison des jeunes et la culture ; on a un service auprès des scolaires. Donc on est sur une offre plutôt classique, même si on étoffe sur des choses un petit peu plus participatives.

CG : Oui, justement je voulais poser la question du participatif, comment vous l'intégrez ou pas.

M.A.B : Oui Oui on l'intègre, surtout dans les nouveaux lieux comme à Elliant et Tours où là ce sont vraiment les habitants ou des anciens bénévoles. Cela concerne les clubs lecture, les ateliers, le jardin participatif à Tours. D'ailleurs mes collègues étaient à Paris il y a deux semaines pour le prix du projet vert, pour le congrès de l'IFLA. Mais nous ne l'avons pas eu. C'est un projet qui a retenu l'attention à l'international donc c'est plutôt chouette. Et il y a un truc dans ce jardin qui a été mené par un collectif de paysagistes avec les habitants. Il faut des compétences particulières quand même pour que les projets participatifs de ce

type soient menés. Après ce qu'on fait dans les médiathèques avec les habitants c'est très simple. Par exemple, un fan de rock progressif est venu faire une présentation ici à Concarneau, voilà c'est très simple. Pareil, il y a un groupe de conteurs qui se retrouvent tous les mois ici pour tester des contes et, avec une collègue, ils se déplacent dans toutes les médiathèques. Ils ont bénéficié d'une formation pour se perfectionner.

CG : Quelle est la réception du public par rapport à tous ces services ?

M.A.B. : Les contes c'est plutôt pour les enfants mais les familles viennent puis ça s'adresse aussi aux parents, c'est convivial et intergénérationnel.

CG : Ok je vois. Et donc l'idée serait de reprendre ce principe de participation dans le projet de réhabilitation de la médiathèque de Concarneau ?

M.A.B : Oui, et c'est même l'idée pour tout le réseau. Ici on a des bénévoles plutôt âgés, et certains ont arrêté pendant la crise sans reprendre après. Ce serait l'idée de transformer ce bénévolat classique – qui est très apprécié – en bénévolat de projet. Donc quand on a des « postulants » bénévoles, on s'entretient avec eux pour voir leurs compétences, leurs appétences et ce qu'ils pourraient apporter en termes d'animations, pour mettre de la vie dans la médiathèque. Là à la médiathèque de Névez, il y a une bénévole qui anime des ateliers créatifs tous les mercredis par exemple.

CG : D'accord oui je vois. Puis c'est assez libre j'ai l'impression.

M.A.B : Oui c'est libre, tout en étant assez cadré, avec un horaire dans la semaine, etc. Puis il faut qu'on puisse l'annoncer dans notre programme, qu'il y ait des repères pour le public.

CG : Oui, tout à fait. Et dans les médiathèques de Tours et d'Elliant qui sont récentes, ce côté participatif fonctionne bien ?

M.A.B : Oui oui ça fonctionne très bien. Vous verrez, sur le site on met le programme d'action culturelle – le nouveau programme n'a pas encore été publié – mais les ateliers menés par les bénévoles sont répertoriés. Il y a le club BD ; le club lecture ; atelier tricoter ; atelier créatif, etc. Puis on essaye de vraiment développer ces services. Puis si vous voulez un exemple d'équipement culturel qui a vraiment intégré cette dimension participative c'est la médiathèque de Séné⁵⁶. On va d'ailleurs aller les voir pour s'inspirer de leur façon de faire. Non seulement ils ont intégré les habitants dans un comité de programmation,

⁵⁶ Médiathèque de Séné, Bretagne [en ligne]. (Consulté le 13.08.22) URL : <https://www.mediathequesdugolfe.bzh/bibliotheque/mediatheque-de-sene-grain-de-sel>

mais ils l'ont fait aussi avec des élus. Ils ont aussi une salle de spectacle. Et donc ce comité de programmation composé des habitants, des professionnels et des élus fait aussi partie de l'éducation de la population en quelques sortes. Il y a une vraie démarche d'éducation populaire.

CG : Oui puis c'est une manière aussi de montrer le fonctionnement d'une médiathèque aux élus car bien souvent ils ne savent pas forcément ce qu'on y fait. J'ai pu le remarquer dans mes différents stages.

M.A.B : Voilà c'est ça.

CG : Et donc le participatif en bibliothèque, est-ce que, selon vous, ça amène la bibliothèque à être un troisième lieu ?

M.A.B : Oui bien sûr. Moi ça fait longtemps que je suis persuadée qu'il faut travailler auprès des habitants pour qu'ils se sentent concernés. Après voilà, on ne va jamais pouvoir toucher 100% d'une population et il y aura toujours des gens qui ne viendront pas (parce qu'ils n'aiment pas, parce qu'ils ont peur...), et ceux qui pensent que la médiathèque n'est pas un lieu pour eux. Et pour moi ce qui est important, sans pour autant les mettre dans un groupe, c'est que pour qu'ils se sentent concernés il faut qu'il y ait, dans l'équipe des agents, des personnes très accessibles et que l'accueil soit non jugeant et très bienveillant. Mais peut-être qu'il faut démarrer dès l'école à inclure les enfants dans la bibliothèque. Tout commence dans les premières visites je pense – avec des jeux de rôles où les petits jouent le rôle des bibliothécaires. Il faut transmettre les codes dès le plus jeune âge pour que les gens continuent de venir à la médiathèque une fois adultes. Car la médiathèque est un objet politique, un objet public qui est à tout le monde. Par exemple, les suggestions d'achat, moi je vois ça comme la participation des habitants. Mais il faut arriver à formaliser tout ça dans une politique documentaire. Et il faudrait aussi peut-être transformer ces suggestions d'achat en budget citoyen. C'est-à-dire, puisqu'on retrouve toujours les mêmes passionnés et donc pourquoi pas leur donner un budget annuel. Et plutôt que de faire des suggestions au coup par coup, ce serait d'intégrer ces usagers dans les acquisitions, dans la poldoc. On a besoin de l'expertise de nos usagers.

CG : Oui je suis entièrement d'accord, c'est de cette manière que l'on peut améliorer les services proposés.

M.A.B : Oui, sans forcément créer un comité de d'acquisition classique, mais c'est plutôt sur un type de documents comme les mangas, travailler avec les jeunes, les passionnés,

pour ces acquisitions. Et la valorisation aussi, comme un petit sticker par exemple, pour recommander les documents. Donc voilà, c'est plein de petites choses à formaliser.

CG : En tout cas j'ai l'impression que c'est bien parti pour avancer dans cette direction. Je voulais vous parler aussi de l'innovation en bibliothèque et je voulais savoir ce que vous, personnellement, vous en pensiez.

M.A.B : Oui, alors il faut d'abord définir ce que c'est.

CG : Je vois l'innovation comme une action qui a été réalisée à un moment donné et qui a transformé le fonctionnement de la médiathèque mais de manière positive. Et ça vaut autant pour le métier de bibliothécaire que pour les pratiques et services proposés à la médiathèque.

M.A.B : Alors, pour moi l'innovation c'est la participation, mais ce n'est pas quelque chose de très évident à faire passer auprès des collègues. Parce qu'il y a, encore, cette posture qui consiste à penser « moi je connais mon métier, ça va ». Ça demande beaucoup d'efforts l'innovation. Et certains veulent conserver les bases du métier, sans prendre en compte les nouvelles techniques d'accueil. L'accueil et la banque d'accueil sont très important en bibliothèque, notamment le mobilier. C'est pour ça que j'ai essayé, dans les deux nouvelles médiathèques, de ne pas mettre de banque d'accueil. Juste des automates de prêt et des accueils debout avec simplement des tablettes pour accueillir « côte à côte » et non plus « face à face ». Mais c'était trop tôt. De toute façon, il faut une table pour un accueil PMR, pour que les gens puissent s'asseoir, etc. Donc à Elliant, on a mis une table normale, on a des chariots, une navette documentaire, etc. Il y a eu des formations sur l'accueil qui ont été faites, par exemple on met un badge maintenant pour dire qui on est : si on est bénévole, bibliothécaire ou stagiaire, avec un petit logo qui donne la spécialité ou les goûts de la personne. Mais, à la différence du modèle anglo-saxon, nous on accueille vraiment. Alors certes, certains n'aiment pas forcément que l'on soit présents pour eux, mais si on veut avoir une relation avec les usagers – car ils en ont de plus en plus besoin et ils ont du mal à s'y retrouver dans les rayonnages. Et moi je suis une vieille bibliothécaire bientôt à la retraite, je continue de faire du service public et j'ai vu l'évolution des usages, j'observe. Par exemple, à Tours et à Elliant on a réduit considérablement le nombre d'ouvrages par rapport aux anciennes médiathèques. À Elliant, il y avait 7 500 documents sur 96m², là il y en a à peu près 6 500 sur 260m². Donc il y a des lecteurs qui se plaignent un peu, mais on a le réseau et une navette documentaire.

CG : Oui justement j'allais vous demander si vous aviez un service navette. D'un côté, le fait de réduire les collections permet d'avoir plus d'espace détente.

M.A.B : Oui c'est ça, on a de beaux fauteuils, on circule bien. Et on a des présentations en *facing* plus importantes. Donc l'innovation c'est aussi dans l'accueil et la relation à l'utilisateur. C'est pour ça qu'on automatise, pour être plus près des usagers et classer pendant l'ouverture au public et qu'ils viennent nous interpeller. Le badge aussi contribue à cela. Aussi, l'accueil c'est une chose mais travailler la mise en scène des collections c'est de l'innovation. La médiation des collections c'est tous les jours, les sortir, les présenter, selon l'actualité, prendre en compte les coups de cœurs des lecteurs, etc. Il y a beaucoup de choses à faire pour guider le lecteur dans l'usage de la médiathèque.

CG : Oui tout à fait. Et j'imagine qu'avec la crise sanitaire les pratiques participatives ont été modifiées ?

M.A.B : Et bien on a surtout médiatisé les ressources numériques, on a tout fait je crois, sauf le portage à domicile. Mais le changement s'est fait au niveau de l'accueil, quand il fallait vérifier les pass sanitaires, demander de mettre les masques, etc. Il a fallu le faire sur un certain ton – avec un certain décalage, de l'humour – pour ne pas faire fuir les usagers. Mais là on a retrouvé nos publics, surtout médiathèques dans les communes qui bordent la mer, parce qu'on a beaucoup d'animation culturelle en juillet dans le cadre de Partir en Livres.

CG : Oui je vois. Ce n'est pas le cas partout, ici par exemple dans le Grésivaudan on a un peu de mal à certains endroits.

M.A.B : Donc l'innovation c'est ça. Les ressources numériques aussi – qui sont beaucoup plus plébiscitées depuis le confinement – mais il nous reste encore un travail de médiation à faire sur ces ressources numériques, notamment pour les méthodes d'apprentissage de langue par exemple.

CG : Parce que ces ressources en ligne fonctionnent toujours bien avec la réouverture des médiathèques ?

M.A.B : Oui oui, il y a des habitudes qui ont été prises. Je reviens rapidement sur l'innovation. On a remis en route les tisaneries. Le thé et le café sont gratuits dans l'espace revues. À Tours, par exemple, c'est un espace dédié dans la ludothèque. Et ça marche plutôt bien, les gens amènent même leur café et leur thé pour faire goûter aux autres.

CG : Et alors, est-ce que vous avez un avis sur l'avenir des bibliothèques ? et l'avenir du métier aussi ?

M.A.B : Alors, l'avenir, il faudra faire très attention à cause des baisses de budget et il va falloir redevenir à la fois militant et créatif. Créatif dans le sens ne pas attendre que tout nous tombe du ciel, mais être ingénieux et sobre dans nos achats de mobilier par exemple, de transformer les marchés de mobilier en faisant des lots de mobilier de récupération par exemple pour que ça coûte moins cher. L'automatisation aussi coûte très cher donc il faut vraiment l'utiliser et l'exploiter au profit du lecteur pour nous dégager du temps pour proposer un accueil de qualité. C'est fini les budgets à rallonge, on va vers une sobriété budgétaire. C'est pourquoi, intégrer des budgets citoyens me semble important. Non pas pour faire du clientélisme, mais pour répondre au maximum à la population. Il va aussi falloir réfléchir à l'équipement des documents, est-ce qu'on continue de le faire ? Parce que ça coûte cher, ça prend du temps. Il va falloir qu'on réfléchisse à nos pratiques, notamment pour la musique et l'achat de CD car les usages changent, c'est une réelle problématique. Je pense aussi qu'il faut investir d'autres champs d'actions comme les jeux vidéo, c'est important. Puis l'accessibilité, en France on est vraiment très nuls pour les publics en difficulté. Voilà il faut qu'on travaille l'inclusion et revenir sur des propositions de qualité en invitant des auteurs et illustrateurs de qualité dans les écoles qu'on fera venir les parents dans les médiathèques. Et aussi, c'est vrai que ce qu'on propose en bibliothèque soulage le budget des gens. C'est pour ça qu'il faut prêter les consoles de jeux vidéo, parce que ça représente un coup pour les familles d'acheter des consoles.

CG : Puis le fait de prêter plein de choses, autre que les livres, incite les usagers à revenir.

M.A.B : Pareil, l'art et les œuvres méritent une place dans les médiathèques, je pense que ça devrait être au centre du métier avec la proposition d'ateliers autour qui en découlent. On pourrait prêter ces œuvres – ce ne serait pas des originaux bien sûr – mais les artistes méritent leur place en médiathèque. Et on va aussi organiser des micro-folies dans deux médiathèques, une avec les ludothèques et une autre avec l'école de musique, ce sera l'occasion de penser au prêt d'instruments et tout ça. Sans pour autant s'éloigner du caractère principal des bibliothèques qui est le document, l'œuvre. Si on va trop loin, on risque de devenir des MJC, et ce n'est pas le but.

CG : Oui je suis d'accord.

M.A.B : Et pour finir, il faudrait faire attention aux bâtiments et à la sobriété des constructions et penser au réchauffement climatique. Par exemple, dans un des bâtiments

on a prévu une halle non chauffée qui servira d'octobre à mars et qui sera bien isolée où on pourra faire plein de choses.

CG : Oui c'est vrai que c'est un facteur à prendre en compte aujourd'hui. Et bien c'était ma dernière question, merci pour toutes ces réponses, j'ai appris plein de choses intéressantes. Encore merci pour votre temps.

M.A.B : Je vous en prie, et si jamais vous avez besoin de précisions vous avez mon mail, n'hésitez pas. »

TABLE DES MATIÈRES

LA BIBLIOTHEQUE D'AUJOUR'HUI : AU CŒUR DE L'INNOVATION	- 1 -
L'EXEMPLE DES MEDIATHEQUES INTERCOMMUNALES GILBERT DALET (CROLLES) ET JEAN PELLERIN (PONTCHARRA).....	- 1 -
DÉCLARATION SUR L'HONNEUR DE NON-PLAGIAT	- 3 -
REMERCIEMENTS	- 4 -
SOMMAIRE	- 5 -
INTRODUCTION.....	- 6 -
DÉVELOPPEMENT.....	- 11 -
PARTIE I : VUE GENERALE	- 11 -
1. <i>Présentation de la médiathèque intercommunale Gilbert Dalet à Crolles.....</i>	<i>- 11 -</i>
1.1. L'environnement global.....	- 11 -
1.2. La médiathèque Gilbert Dalet.....	- 12 -
1.2.1. L'offre documentaire.....	- 13 -
1.2.2. L'équipe de professionnels.....	- 13 -
2. <i>Présentation de la médiathèque intercommunale Jean Pellerin à Pontcharra</i>	<i>- 14 -</i>
2.1. L'environnement global.....	- 14 -
2.2. La médiathèque Jean Pellerin	- 15 -
2.2.1. L'offre documentaire.....	- 15 -
2.2.2. L'équipe de professionnels.....	- 16 -
3. <i>Les médiathèques tête de réseau (MTR) :</i>	<i>- 16 -</i>
4. <i>Présentation de la communauté de communes : le Grésivaudan</i>	<i>- 17 -</i>
4.1. Le pays du Grésivaudan, territoire d'innovation	- 17 -
4.2. Le réseau intercommunal des bibliothèques.....	- 17 -
4.2.1. L'inscription et l'offre documentaire du réseau	- 18 -
4.2.2. La navette et le centre de tri	- 19 -
4.2.3. Les bibliothécaires « référents »	- 19 -
5. <i>Présentation détaillée de chaque mission.....</i>	<i>- 20 -</i>
5.1. Les missions principales.....	- 20 -
5.2. Les missions secondaires	- 21 -
6. <i>La méthodologie</i>	<i>- 22 -</i>
7. <i>Apport dans la carrière professionnelle</i>	<i>- 23 -</i>
PARTIE II : LA REALITE DU METIER	- 24 -
1. <i>La représentation collective</i>	<i>- 24 -</i>
1.1. Les clichés dans la culture populaire	- 24 -
1.2. Le regard porté sur les bibliothèques	- 25 -
2. <i>La réalité du métier</i>	<i>- 26 -</i>
2.1. Les missions quotidiennes et fondamentales	- 27 -
2.2. La face cachée du métier au cœur des médiathèques	- 27 -
2.3. Les enjeux du métier	- 28 -
3. <i>Les évolutions.....</i>	<i>- 30 -</i>
3.1. L'évolution des missions	- 30 -
3.2. Ce qui pourrait être modifié	- 33 -
PARTIE III : DE NOUVELLES OPPORTUNITES POUR LES BIBLIOTHEQUES.....	- 36 -
1. <i>Un pas vers la reconnaissance des bibliothèques</i>	<i>- 36 -</i>
1.1. La loi Robert du 21 Décembre 2021 : une nouvelle reconnaissance	- 36 -
1.2. Une enseigne nationale : un papillon bleu pour représenter les bibliothèques françaises.....	- 37 -
2. <i>Le bénévolat en bibliothèque</i>	<i>- 38 -</i>
2.1. Une vision plutôt négative.....	- 39 -
2.2. Une vision plutôt positive.....	- 39 -
2.3. Quelques divergences de conception.....	- 39 -

3.	<i>La médiation, le participatif et la facilitation en bibliothèque</i>	- 40 -
3.1.	La médiation	- 41 -
3.2.	La participation	- 42 -
3.3.	La co-construction et la co-création	- 44 -
PARTIE IV : L'INNOVATION SOUS TOUTES SES FORMES		- 47 -
1.	<i>La bibliothèque troisième lieu</i>	- 47 -
1.1.	Définition de la notion	- 47 -
1.2.	Le tiers-lieu	- 48 -
1.3.	L' <i>idea store</i>	- 49 -
2.	<i>Pistes de réflexion</i>	- 49 -
2.1.	En France	- 49 -
2.1.1.	La bibliothèque vivante	- 50 -
2.1.2.	Le « <i>design thinking</i> » en bibliothèque.....	- 51 -
2.1.3.	Le prêt d'objets à la médiathèque des 7 Lieux (Bayeux)	- 51 -
2.1.4.	L'accompagnement et l'accès au numérique	- 51 -
2.1.5.	Le décroisement des univers	- 52 -
2.1.6.	La proximité avec les usagers	- 53 -
2.1.7.	La participation.....	- 54 -
2.1.8.	La gouvernance tripartite à Annemasse.....	- 55 -
CONCLUSION		- 56 -
BIBLIOGRAPHIE		- 58 -
ANNEXES		- 61 -
TABLE DES MATIÈRES		- 125 -
RÉSUMÉ & MOTS-CLÉS		- 127 -

RÉSUMÉ & MOTS-CLÉS

Résumé

Métier en mutation constante, les bibliothécaires luttent pour faire reconnaître leur métier et les valeurs qui l'accompagnent. Ils s'adaptent à l'environnement et qui lui aussi est en évolution. Les publics sont désormais au cœur du métier et la participation en bibliothèque apparaît. Les bibliothèques et leurs professionnels impliquent au mieux les usagers dans la vie des établissements. L'adaptation mène à l'innovation en bibliothèque. Caractéristique des bibliothèques de demain.

Mots-clés

Bibliothécaire
Mutation, évolution
Publics
Participation
Adaptation
Innovation
Troisième lieu
Espaces hybrides
Bibliothèque de demain

Abstract

Occupation in constant change, librarians are fighting for recognition in their profession and values that go along with it. They are adapting to the environment which is evolving. The publics are now at the heart of the profession and participation in library appears. Libraries and their librarians involve users as much as possible in the life of the library. Adaptation leads to innovation in library, which is the characteristic of the libraries of tomorrow.

Keywords

Librarian
Mutation
Publics
Participation
Adaptation
Innovation
Third place
Hybrid spaces
Library of tomorrow