ASSISTANT TERRITORIAL DE CONSERVATION DU PATRIMOINE ET DES BIBLIOTHÈQUES PRINCIPAL DE 1ère CLASSE

EXAMEN PROFESSIONNEL D'AVANCEMENT DE GRADE

SESSION 2014

Rédaction d'une note à l'aide des éléments d'un dossier portant sur la spécialité au titre de laquelle le candidat concourt.

Durée : 3 heures Coefficient : 1

SPÉCIALITÉ : BIBLIOTHÈQUE

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET

- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni votre numéro de convocation, ni signature ou paraphe.
- Aucune référence (nom de collectivité, nom de personne, ...) autre que celles figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier ne doit apparaître dans votre copie.
- Seul l'usage d'un stylo à encre soit noire, soit bleue est autorisé (bille non effaçable, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.
- Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce dossier contient 22 pages, y compris celle-ci Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend le nombre de pages indiqué

Sujet:

Vous êtes assistant territorial de conservation du patrimoine et des bibliothèques principal de 1^{ère} classe à la médiathèque de Cultureville. Votre responsable vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, une note sur l'offre de services en bibliothèques-médiathèques.

Liste des documents :

Document 1 : « Les bibliothèques à la reconquête de leurs publics » - Archimag

n°264 - mai 2013 - 6 pages

Document 2 : « Nouveaux bibliothécaires, bons pour le service ! » *Archimag n°245* -

juin 2011 - 3 pages

Document 3: « Usagers et bibliothécaires : concurrence ou co-création ? » -

Bulletin des Bibliothèques de France n°4 - 2012 - 3 pages

Document 4 : « Bibliothèques : sous le signe de la polyvalence » - *Livres Hebdo*

n°952 - Vendredi 3 mai 2013 - 2 pages

Document 5 : « Ivry révise son bac en bibliothèque » - La lettre du cadre territorial

n°467 - 1^{er} juillet 2013 - 2 pages

Document 6: « Quel avenir pour les espaces publics? » - Documentaliste

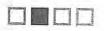
Sciences de l'information vol. 46 - 2009 - 1 page

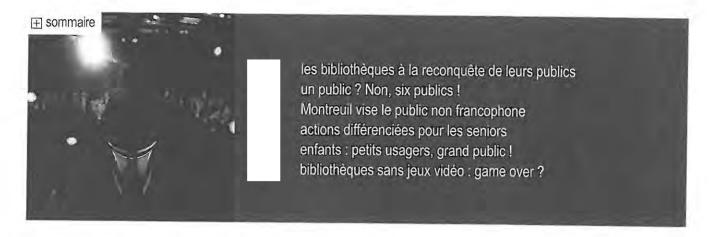
Document 7: « Formation, emploi. Des missions émergentes » - La Gazette des

communes - 3 juin 2013 - 3 pages

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents volontairement non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.





les bibliothèques à la reconquête de leurs publics

Depuis plusieurs années, les bibliothèques déplorent une baisse des inscriptions et une diminution des emprunts de documents. Pour tout dire, les bibliothécaires ressentent une forme de désamour de la part d'un public qui préfère les écrans numériques aux livres stockés dans les rayonnages. Pour inverser la tendance, de nombreuses initiatives voient le jour en direction des publics étrangers, des seniors ou des jeunes. À Lyon, à Montreuil, en Savoie et Haute-Savoie, à Paris ou à Clamart, les bibliothécaires se mettent au diapason d'un public infidèle.

a scène se passe au mois de mars dernier à l'entrée du Salon du livre. Une demi-douzaine de personnels de la bibliothèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie (Paris), tracts en main, harangue les visiteurs : « La bibliothèque de la Cité des Sciences est en danger! La direction d'Universcience [l'établissement public en charge de la Cité des Sciences] a annoncé la transformation de la bibliothèque en un learning center, centre d'apprentissage destiné aux 14-25 ans ». Pour les syndicats. cette initiative « signifie l'abandon de la plus grande partie des missions de la bibliothèque des sciences et de l'industrie, seule bibliothèque scientifique de prêt en lecture

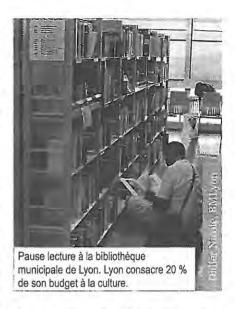
publique dans le paysage parisien ». À ce jour, on ignore si la bibliothèque disparaîtra au profit d'un centre d'apprentissage ou si elle poursuivra ses missions - revues à la baisse - aux côtés d'une nouvelle entité documentaire. Une chose est sûre : cette annonce interroge toute la communauté des bibliothécaires sur leurs missions. Elle les renvoie également à la question essentielle de l'accueil du public. Dans un entretien qu'elle avait accordé à Archimag, il y a deux ans (1), Anne-Marie Bertrand, directrice de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib), rappelait ce triste constat : la proportion de la population inscrite dans une bibliothèque stagne à 18 % en

France ; elle s'élève à 66 % aux États-Unis... Deux chiffres qu'il convient de remettre dans leur contexte national spécifique, mais qui ne doivent pas cacher la réalité : les bibliothèques françaises peinent à trouver leur public. Ce n'est pourtant pas faute de lancèr des initiatives. Elles sont innombrables : portage de documents à domicile, expositions, conférences d'écrivains, animations destinées aux enfants, création de produits documentaires, services de questions-réponses en ligne, présence sur le web et les réseaux sociaux... Sans oublier les expériences de bibliothèques hors les murs qui, dans le métro ou à la plage, vont chercher le public là où il se trouve (2).

le pari de la proximité

Aller chercher le public là où il se trouve, c'est justement ce que fait la bibliothèque municipale de Lyon (BML) depuis un certain nombre d'années. « Nous avons fait le pari de la proximité, explique Gilles Eboli, directeur de la BML ; nous avons créé et rénové de nombreuses bibliothèques d'arrondissement pour être au plus près des usagers et cela a porté ses fruits. Nous enregistrons une progression régulière des inscriptions, de la fréquentation et des emprunts de documents ». Des résultats à contre-courant de la tendance générale, mais qui ne doivent rien au hasard. La ville de Lyon consacre 20 % de son budget à la culture! Et la lecture publique recueille la part la plus importante de cette enveloppe. Résultat : une centaine de postes de bibliothécaires ont été créés ces dix dernières années dans la quinzaine d'établissements que compte la ville. Si la bibliothèque municipale de Lyon ne connaît pas la crise des publics, elle est en revanche confrontée, comme tant d'autres, à la désaffection de la tranche 15-35 ans. Pour Gilles Eboli, « il s'agit d'une tendance nationale que les bibliothécaires ont probablement tardé à analyser. Ce public a pourtant une image très positive des bibliothèques, mais il déclare ne pas se sentir concerné par nos collections et estime que les règlements intérieurs sont trop contraignants ».

Un public infidèle que la bibliothèque municipale de Lyon espère séduire grâce à l'opération « ré-création » qui a été lancée le 6 avril dernier. Au total, 110 rendez-vous organisés dans les points de réseau de la BML pour faire découvrir les différentes facettes de la création contemporaine : rencontres avec des réalisateurs, visites de coulisses, arts numériques... À l'évidence, ces actions culturelles dépassent les missions traditionnelles de la bibliothèque, comme le confirme Gilles Eboli: « Nous devons nous poser la question : que peut apporter la bibliothèque à la cité à l'heure où le public est rivé sur des appareils de consultation nomades ? Le public évolue et nous devons tenir compte de cette évolution. La bibliothèque n'est plus seulement un lieu de stockage ; elle



doit devenir un lieu de vie. Quant à la politique documentaire, elle doit aller jusqu'à l'action culturelle ». ■

Bruno Texier

- (1) Voir Archimag nº 240, décembre 2010-janvier 2011.
- (2) Voir Archimag nº 263, avril 2013.

⊤ repères

un public? Non, six publics!

l'ouverture le dimanche est « un peu inutile » ou que « cela va contre le principe du congé dominical ». 🔳

Le Motif, organisme dédié à l'observation du livre et de l'écrit, s'est intéressé aux comportements des usagers dans les bibliothèques d'Île-de-France. Après avoir constitué un panel de cinq établissements et mené des entretiens avec des bibliothécaires et des lecteurs, il est arrivé à une conclusion : il n'existe pas un public monolithique, mais six profils types d'usagers. « Les bibliothécaires ont affaire non pas à un public, mais à des publics, dont les pratiques et les attentes sont très diversifiées », souligne le Motif. Selon cette enquête menée en 2011, ces six profils types se répartissent de la façon suivante :

- adultes accompagnant des enfants;
- étudiants et scolaires de plus de 15 ans ;
- (G) demandeurs d'emploi ;

- retraités
- S actifs fortement diplômés (au-delà du baccalauréat);
- @ actifs peu ou pas diplômés.

À chacune de ces catégories correspondent des pratiques spécifiques. Les adultes accompagnés d'enfants viennent le mercredi ainsi que le week-end et empruntent beaucoup de documents. Les actifs peu ou pas diplômés sont présents tout au long de la semaine et sont les plus gros emprunteurs de DVD. Le public des étudiants et des lycéens figure parmi les plus assidus (au moins une visite par semaine), mais est aussi le moins consommateur des collections de l'établissement. Quant aux retraités, ils viennent à n'importe quel moment, « beaucoup pour se distraire », et lisent la presse. Ils sont en revanche peu nombreux en soirée.

Le Motif s'est également penché sur la question des jours d'ouverture et des horaires. Comme on peut s'y attendre, le mercredi est la journée pendant laquelle les sections jeunesse atteignent leurs pics de fréquentation et d'emprunts de documents. Dans la majorité des cas, ce sont les mères qui accompagnent les enfants.

Le reste de la semaine, hors week-end, voit affluer à part à peu près égale les étudiants, les demandeurs d'emploi, les retraités et les actifs. La majorité des usagers viennent seuls. Durant le week-end, la composition du public se caractérise par un nombre élevé de personnes actives. Le nombre d'usagers double par rapport aux autres jours de la semaine. C'est aussi le moment où les hommes et les femmes se retrouvent quasiment à parité. Les emprunts y sont plus nombreux qu'en semaine. Quant à la question de l'ouverture le dimanche, véritable serpent de mer du domaine bibliothécaire, elle est considérée comme un avantage pour seulement 49 % des personnes interrogées. Un taux qui peut paraître bien modeste par rapport aux nombreuses demandes des usagers... Certains répondants n'hésitent pas à déclarer que

→ www.lemotif.fr

Montreuil vise le public non francophone

Le caractère cosmopolite de Montreuil ne peut qu'être pris en compte par sa bibliothèque. Ce qui se traduit non seulement par un fonds adapté, mais aussi par des actions spécifiques en direction des publics concernés.

ux portes de Paris, Montreuil est à l'image du département de la Seine-Saint-Denis : cosmopolite. La ville compte en effet près de cent nationalités pour une population de 102 000 habitants. La part de population étrangère s'élève à 19 % tandis que la proportion de population immigrée (née étrangère à l'étranger et résidant en France) atteint 25 %. Une pluralité ethnique qui se traduit par une incroyable diversité linguistique : près de 70 langues sont parlées à Montreuil! Comment une bibliothèque peut-elle attirer ce public dont une partie ne parle pas ou éprouve des difficultés avec la langue française ? Comment le convaincre de passer le pas de la porte d'une bibliothèque, ce temple du savoir qui intimide de trop nombreuses personnes?

À Montreuil, les bibliothécaires ont répondu avec une série d'initiatives portant aussi bien sur les collections que sur les services proposés aux usagers. « En 2005, nous avons mis en place un programme d'acquisition de livres en langues étrangères, précise Renata Pannekoucke, chargée des projets en direction des publics non francophones ; la bibliothèque propose aujourd'hui des ouvrages dans les langues d'immigration (arabe, chinois, turc, tamoul, vietnamien...) et dans les langues d'études comme l'anglais, l'allemand ou

l'espagnol ». En 2011, la bibliothèque a obtenu une subvention de 14 000 euros pour procéder à ces différentes acquisitions. Ces programmes d'acquisition ont d'ailleurs évolué dans le temps au fur et à mesure des vagues successives d'immigration qu'a connues la ville. La section jeunesse propose, de son côté, des livres bilingues destinés à valoriser la double culture des enfants de Montreuil. Des abonnements à des revues étrangères ont également été souscrits. Quant aux docu-



La bibliothèque propose des ouvrages dans les langues d'immigration et dans les langues d'études.

ments multimédias tels que les vidéos ou les cédéroms, ils sont traditionnellement choisis pour répondre aux goûts les plus divers.

ateliers de conversation

Côté services, la bibliothèque de Montreuil propose de nombreuses actions en direction du public non francophone. Des visites découvertes sont organisées spécialement à son attention : « L'objectif de ces visites est de donner envie de fréquenter la bibliothèque », souligne Fabrice Chambon, directeur de la bibliothèque municipale de Montreuil. Des

ateliers de conversation en français sont proposés deux fois par mois en partenariat avec les services municipaux d'alphabétisation et d'intégration. Le public est invité à discuter de façon informelle autour de thèmes très concrets comme le travail, la santé ou la cuisine. Pendant que les mères apprennent le français, leurs enfants sont pris en charge au sein de la bibliothèque. L'initiative semble couronnée de succès puisqu'une vingtaine de personnes se présentent à chaque séance.

La bibliothèque reçoit par ailleurs des « classes d'accueil » réservées aux élèves non francophones. Là, ils participent à des ateliers de théâtre et proposent une représentation aux usagers. Des partenariats ont également été passés avec des associations qui s'occupent de mineurs isolés. Enfin. des ateliers thématiques sont organisés en direction des adultes comme la préparation d'une visite au musée d'Orsay ou l'initiation au jazz à travers des conférences et des mini-concerts. Pour Fabrice Chambon, « toutes ces actions s'inscrivent dans une perspective d'extension des missions des bibliothèques. Nous souhaitons ainsi valoriser les cultures d'origine du public non francophone afin de faciliter son intégration dans la société française ». Y voit-il un risque de communautarisme avec la constitution de collections en langues arabe ou chinoise? « Non, ces livres permettent d'attirer des usagers qui ne fréquentent pas les bibliothèques. Et nous n'avons jamàis noté d'incident depuis la mise en place de ces collections étrangères. En revanche, nous manquons encore d'études qualitatives sur les expériences que nous menons en Seine-Saint-Denis. Il nous semble que les ateliers de conversation sont plus efficaces que les collections de livres étrangers pour faire venir le public non francophone. Il serait très intéressant qu'un travail universitaire soit mené sur le sujet ». 🗉 BT

actions différenciées pour les seniors

Au cœur d'un paradoxe lourd d'enjeux pour les bibliothèques, les seniors sont à la fois grands amateurs de lecture et déserteurs d'établissements. Mais comment affiner l'offre proposée à ce public multiforme dans ses problématiques et ses attentes ?

i les plus de 60 ans représentent près d'un tiers de la population, seuls 10 % d'entre eux sont, en moyenne, inscrits en bibliothèque. Un constat alarmant, lequel a fait l'objet, en juillet 2012, d'un rapport de l'Inspection générale des bibliothèques (1). L'IGB met l'accent sur la grande particularité de ce public: son hétérogénéité. Celle-ci complexifie la réflexion et les tentatives pour mieux l'accueillir, le satisfaire et le fidéliser. Ce que confirme Claire Burghgraeve, adjointe de direction à la bibliothèque départementale de Savoie et Haute-Savoie (Savoie-biblio) (2), également chargée de mission pour le développement du lectorat : « Entre un retraité actif et une personne dépendante vivant en maison médicalisée, entre un senior n'ayant jamais été friand de lecture et un ancien agrégé de philo, les problématiques sont multiples ». Afin de répondre au maximum à la demande des seniors fréquentant les établissements, la bibliothécaire formatrice Michèle Plaze a recensé pour la bibliothèque départementale de l'Ariège un certain nombre de conditions pouvant les satisfaire : ■ accessibilité : lieux d'accès faciles, accueillants et confortables ;

- \blacksquare accueil : personnalisation, écoute et disponibilité ;
- collections : livres en gros caractères, revues et magazines de vie pratique, etc.;
- accompagnement : ateliers, initiation à l'informatique, au multimédia, à internet ;

■ animations : rencontres, lectures, ateliers d'écriture, etc. (3)

actions hors les murs

Dans la même optique, Savoie-biblio a souhaité soutenir et conseiller les bibliothèques des deux départements dans la mise en place d'actions ciblées, que ce soit en établissement ou hors les murs. Cet accompagnement tente de répondre aux besoins de l'ensemble hétérogène que constituent les seniors, en tenant compte notamment des 1,5 million de personnes âgées sous tutelle ou vivant chez elles avec une autonomie réduite. Ainsi, leur approche distingue l'offre offerte aux seniors vivant en établissement - prêt de livres à l'établissement ou directement aux résidents, séances de lecture à voix haute, écriture de souvenirs, présentation de livres, accueil des personnes âgées à la bibliothèque, etc. - de celle s'adressant aux résidants à domicile - portage de livres, lecture à voix haute, accueil et animations à la bibliothèque. « Dans les deux cas, nous insistons sur la priorité pour les bibliothécaires de ne pas travailler seuls et de s'adresser en priorité aux services sociaux de la commune ou du département afin de trouver le partenaire le plus pertinent, qu'il s'agisse du CCAS (4) ou de l'ADMR (5) », précise Claire Burghgraeve.

dévalorisation

Si un établissement sur deux déclare conduire des actions en direction des personnes âgées, la réalité est bien plus modeste : seul un tiers de celles réservées à des publics spécifiques concerne les seniors. « Un projet est rarement mené à l'échelle d'un service, mais souvent à l'initiative d'une seule personne, poursuit Claire Burghgraeve ; ces projets souffrent en terme d'image : pour valoriser les actions d'une bibliothèque dans le journal local, on préférera montrer des photos des bébés lecteurs, plutôt qu'une séance de lecture avec les personnes âgées ». Pour-

tant, le projet réalisé entre septembre 2012 et mars 2013 par la compagnie Atheca et la communauté de communes des Collines du Léman (Haute-Savoie) fut une réussite : proposer des rencontres et des activités durant plusieurs mois - ateliers de parole et d'écriture en bibliothèques, publication et lecture publique d'un ouvrage -, à partir des représentations d'une pièce de théâtre (6) dans sept communes de la région. L'engouement et l'implication des participants ont déjà créé l'impulsion pour un renouvellement rapide de l'expérience. En les rendant actrices de projets où le



livre n'est finalement qu'un prétexte, ce type d'initiative contribue à favoriser l'échange et à maintenir le lien social des personnes âgées. Des bienfaits confirmant la nécessité pour les bibliothèques de poursuivre leur mutation afin de se rapprocher toujours plus du concept de troisième lieu.

Clémence Jost

- (1) « Les bibliothèques et l'accès des seniors et des personnes âgées à la lecture ». Voir Archimag n° 262, mars 2013.
- (2) → www.savoie-biblio.com
- (3) « Les personnes âgées et la lecture », 2006.
- (4) Centre communal d'action sociale.
- (5) Aide à domicile en milieu rural.
- (6) Ce matin, la neige, de Françoise du Chaxel.

enfants: petits usagers, grand public!

Les enfants n'ont jamais cessé de fréquenter les bibliothèques, au point même de faire rajeunir, d'année en année, leur public. De quelle façon ces ambassades de la lecture réussissent-elles à séduire, en un seul lieu, toute une génération ?



sur les animaux et pour retrouver mon copain Romain », déclare Emma. À 6 ans, la petite fille est à l'âge d'or du public des bibliothèques, celui pour qui l'établissement dispose d'une image extrêmement valorisée. Associée au plaisir de lire, cette image est renforcée par la cohérence de l'écosystème dans lequel l'enfant évolue. Cette continuité toujours plus grande entre la bibliothèque, l'école et parfois même les familles aboutit à des résultats encourageants : en 2002, 92 % des moins de 15 ans déclaraient être déjà allés dans une bibliothèque au cours de leur vie (1). Sans délaisser la lecture, les enfants s'ouvrent à d'autres services en grandissant. C'est le cas des 10-12 ans, qui constituent d'ailleurs le plus large public des établissements (30 % des usagers de la capitale en 2010) (2). Soizic Jouin, directrice de la bibliothèque Chaptal à Paris, constate cette évolution au sein de son pôle jeunesse : « À partir de 10 ans, les enfants sont plus autonomes, aiment venir en groupe et se tournent vers de nouvelles activités : ils préparent des exposés, consultent internet et jouent à des jeux vidéo en liane ». Conscients du rôle social de leur établissement, la plupart des bibliothécaires souhaiteraient le voir muter en un lieu de vie et de rencontres assumé. « Selon moi, il faudrait que la bibliothèque soit encore plus libre et moins élitiste, poursuit Soizic Jouin ; en



dehors de certains espaces calmes réservés, on devrait pouvoir y téléphoner et y manger tout en permettant aux enfants de jouer entre deux séances de lecture ».

bébés lecteurs

Il n'est pas obligatoire de savoir lire pour avoir sa carte de bibliothèque. Considérant la lecture à voix haute comme fondamentale afin que les tout petits puissent développer leur imaginaire, construire leur propre langage et appréhender au mieux l'écrit, l'offre faite aux 0-3 ans s'est extrêmement développée. Si ces bébés lecteurs sont difficilement quantifiables, passant généralement sur la carte de leurs parents, les bibliothèques constatent une augmentation significative de leur venue. « Certains parents amènent leurs enfants dès 6 mois, explique Soizic Jouin ; c'est pourquoi nous avons mis des transats à disposition des bébés et même une piscine à livres (mous) lors des opérations hors les murs, qui a beaucoup de succès! » L'accueil de ces petits usagers oblige les équipes jeunesse à assurer un rôle de médiateur entre les œuvres, les enfants et les partenaires que sont les parents, l'école ou même les services de la petite enfance. Afin d'ouvrir plusieurs voies d'accès au livre, les bibliothécaires pour enfants se sont largement formés à la lecture à voix haute, au conte, au chant, ainsi qu'au développement d'animations intégrant du texte, des sons et des images (accueil de classes, heures du conte, ateliers multimédias, expositions, spectacles, etc.).

Avant son ouverture en 2005, l'hôtel particulier qui abrite la bibliothèque Chaptal a été aménagé en fonction de son futur public : décloisonnement des espaces et des collections adultes et jeunesse, classement thématique, bacs de livres accessibles aux petits, mobilier coloré. Mais accueillir des enfants en bibliothèque implique également de s'intéresser à leurs accompagnateurs : « Il peut s'agir du parent, de l'enseignant ou encore de la nounou, explique Soizic Jouin ; en plus de sièges confortables, nous avons mis à leur disposition une nurserie et même un pot. Des petites choses toutes bêtes, mais qui peuvent précipiter un départ si elles n'y sont pas. Nous recevons aussi les assistantes maternelles tous les matins. Certaines ne parlent pas bien le français et sont impressionnées par ce lieu inédit. L'objectif est de les familiariser avec cet univers afin qu'elles deviennent un bon relais du livre ».

Les enfants constituent donc un public acquis et stable pour les bibliothèques qu'ils voient comme un lieu conçu pour eux où ils peuvent s'approprier le livre de façon autonome et ludique. Mais passé cet âge d'or, la frontière de l'adolescence franchie, s'ouvre la période de décrochage observée par tous les établissements.

- (1) Sylvie Octobre, Les loisirs culturels des 6-14 ans, La Documentation française, 2004.
- (2) Jean-Claude Utard, Des jeunes et des bibliothèques ? Bulletin des Bibliothèques de France (2010, t. 55, n° 4).

bibliothèques sans jeux vidéo : game over?

Proposer ou ne pas proposer des jeux vidéo: la question n'est pas tranchée dans toutes les bibliothèques. Des expériences montrent les atouts de ce type d'offre. But du jeu: que le joueur devienne lecteur.

rente ans après leur apparition dans le commerce, les jeux vidéo s'immiscent progressivement dans le réseau des bibliothèques françaises. Girl Power et Mario Kart ont désormais droit de cité à proximité de Gustave Flaubert, Dostoiëvski et Georges Brassens. À ce jour, on recense plusieurs dizaines de médiathèques qui proposent à leurs usagers d'utiliser des consoles de jeux in situ: Brest, Saint-Raphaël, Clermont-Ferrand, Grenoble, Paris, Cahors... La liste s'allonge régulièrement.

Autant le dire tout de suite, l'idée d'installer des consoles dans les médiathèques a donné lieu à de sérieuses frictions entre partisans et adversaires du jeu vidéo. Pour Olivier Barret, de la bibliothèque départementale du Vald'Oise, « le jeu vidéo est devenu le loisir préféré des Français. Il a su toucher un public plus large que celui, traditionnel, des gamers. Sa place en bibliothèque publique est donc incontournable, comme tout support culturel. Nul doute que, dans les années à venir, il sera aussi naturel de faire une partie de Mario Kart dans sa bibliothèque que d'y lire une revue ou d'y écouter un CD ». Au passage, Olivier Barret souligne que cette initiative vise d'autres objectifs : « Attirer et fidéliser un public adolescent et, enfin, rénover l'image des bibliothèques ».

Des arguments qui peinent à convaincre certains de ses confrères : dans quel but faire venir le public jeune ? Lui proposer de reproduire des pratiques qu'il connaît déjà ou lui faire découvrir d'autres ressources ?

Vu le nombre d'établissements qui pro-



posent aujourd'hui des jeux vidéo, les premiers semblent l'emporter sur les seconds.

les consoles au milieu des autres collections

À Clamart, La petite bibliothèque ronde a installé ses premières consoles de jeu au mois de septembre 2011. « Nous avons décidé de multiplier les supports destinés à raconter des histoires, précise Caroline Simon, directrice de cette bibliothèque associative dédiée aux enfants de o à 12 ans ; nous proposions déjà des livres, des CD et des DVD. Alors pourquoi pas les jeux vidéo ? Il s'agit d'un support de plus. Les consoles sont placées au milieu des autres collections et non pas isolées dans une salle spécifique. En revanche les jeux ne sont pas proposés à l'emprunt ». Cette initiative a été plutôt bien reçue par les parents et n'a pas provoqué de polémique particulière. Des ateliers leur ont été proposés afin de les informer sur les jeux proposés et sur les règlements mis en place dans l'établissement. Les enfants ne peuvent en effet pas jouer plus de 45 minutes d'affilée ou enchaîner des séances d'ordinateur et de jeu vidéo. Entre chaque session de jeu, les bibliothécaires incitent les enfants à découvrir les autres ressources en lien avec le jeu qu'ils viennent d'utiliser : livres, revues, musique...

moins ringards

L'introduction de jeux vidéos au sein de La petite bibliothèque ronde n'a semble-t-il pas bouleversé le nombre d'inscrits : « Cela n'a pas déclenché une arrivée massive de nouveaux enfants. En revanche, cette initiative a permis de désacraliser la bibliothèque qui est encore trop souvent perçue comme un espace intimidant pour un certain public. Les jeux vidéo nous ont également rapprochés des enfants avec lesquels nous communiquons plus qu'avant. Cela a changé leur vision de la bibliothèque et, d'une certaine façon, nous sommes perçus comme moins "ringards" qu'auparavant... », constate Caroline Simon.

Le jeune public de La petite bibliothèque ronde apprécie particulièrement les tournois organisés sur place avec les bibliothécaires et les parents, mais aussi les tournois en ligne contre d'autres bibliothèques.

Mais la mise à disposition de jeux vidéos n'est pas une fin en soi pour les bibliothécaires. Les consoles apparaissent comme une « passerelle » susceptible de conduire les enfants vers les médiathèques du réseau municipal. Objectif : leur communiquer le goût de la lecture et les sensibiliser aux autres ressources documentaires. Un jour verra-ton peut-être Mario Kart mener les enfants vers Gustave Flaubert...

BT



nouveaux bibliothécaires, bons pour le service!

C'est une tendance avérée et revendiquée, les bibliothécaires voient de plus en plus s'ajouter à leurs prérogatives une activité de service auprès des usagers. Mais que motive cette évolution ? Sur quels biais, quels modèles, quels outils s'appuie-t-elle ? Et quelles formes ces fameux services adoptent-ils ? Pour ces nouveaux bibliothécaires, qui ne sont pas tout à fait confrontés aux mêmes problématiques selon qu'ils évoluent en lecture publique ou universitaire, se pose également la question des compétences requises.

la bibliothèque Fiolstræde de Copenhague, aux côtés des rayonnages de partitions musicales, trône, les bras tendus, un véritable mini studio d'enregistrement: guitares électriques, basses, claviers, percussions, amplis, casques et consoles. Extrêmement répandue dans les pays scandinaves, la possibilité de s'exprimer et de prolonger en terme d'usages l'offre documentaire constitue une tendance de fond dans le monde des bibliothèques. À Londres, depuis près de dix ans, les « idea stores » vont encore plus loin et proposent en libre-service et

sept jours sur sept des prestations allant de la garderie au soutien scolaire, en passant par la formation continue, les cours de danse ou de bureautique, ainsi que le prêt de CD et de DVD - le tout s'articulant autour des notions d'éducation, de services publics et de réhabilitation locale.

faciliter la vie de l'usager

Dans l'Hexagone, l'offre de services n'atteint pas le niveau anglo-saxon et scandinave, notamment en raison du poids d'une tradition de conservation des collections et d'un pragmatisme moindre. Son importance ne fait néanmoins plus aucun doute, la nécessité de se concentrer sur l'usager plutôt que sur le fonds s'étant imposée, certes encore inégalement selon les structures, comme une évidence.

Comment expliquer cette mutation? Pourquoi le bibliothécaire doit-il se faire professionnel des services? Pour Patrick Bazin, directeur de la Bibliothèque Publique d'Information (Paris), la réponse est simple: « On ne peut plus se contenter de mettre à disposition du public des contenus à travers des objets livres, des objets classés ». Ce constat repose sur



une évolution culturelle de la société et d'un rapport davantage institutionnalisé à la connaissance. « Il y a encore une vingtaine d'années, poursuit-il, les choses étaient claires : les personnes aui venaient en bibliothèque en avaient les clés. Il y avait adéquation culturelle et même connivence entre une partie du public et le personnel, qui partageait les mêmes références culturelles, les mêmes codes ». Aujourd'hui, les attentes du public sont à la fois moins standard et beaucoup plus variées. Face à cette diversité foisonnante et nébuleuse, une réponse s'impose : faciliter la vie de l'usager, faciliter son quotidien. C'est là le fondement de la notion de services en bibliothèque.

Concrètement, l'offre de services passe d'abord par la qualité, dans ses dimensions humaines, pratiques et technologiques. L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques universitaires, actuellement sous les feux de l'actualité, en constitue un bon exemple. Quarante-deux Services communs de documentation (SCD) au sein de vingt-huit universités françaises - soit plus de 30 % par rapport à 2010 - sont désormais ouverts plus de soixante-cinq heures par semaine. Augmentation du nombre de postes informatiques à disposition des usagers, qualité de la connexion internet, souplesse et extension des possibilités d'emprunt et de retour des documents, via des automates de prêts et grâce aux technologies de radiofréquence, vont également dans ce sens.

le web ouvre de nouvelles possibilités

On le sait, il s'agit de penser usage avant de penser technologie, de penser numérique. Sylviane Tribollet, directrice adjointe de Mediat Rhône-Alpes et responsable du certificat universitaire « Assistant bibliothécaire — publics et services en bibliothèque », le proclame : « Que les services soient physiques ou numériques, c'est la même démarche. Il n'y a d'ailleurs rien qui soit intitulé "numérique" dans la formation, car il est partout! »

Il n'empêche, internet offre des possibilités de services en bibliothèque. Avec la multiplication des catalogues en ligne, un minimum de services facilitant les démarches de l'usager s'ancre dans son quotidien : accès et consultation des collections, de son compte lecteur, réservation à distance, renouvellement des prêts... Dans cette lignée, se développent les possibilités d'abonnement via des flux RSS - à des alertes automatiques sur des thèmes d'intérêt comme les animations ou les nouvelles acquisitions. Les portails de bibliothèques universitaires illustrent à quel point le web peut s'avérer un facilitateur de services, via notamment la multiplication des rubriques ou blogs associés dédiés aux informations pratiques. L'exemple du SCD de Rennes 2 en est significatif : au moment où ces lignes sont écrites, la rubrique « à votre service » présente des posts intutilés « capter le wifi à la BU », « vacances dans vos bibliothèques », « consultez votre compte lecteur », « proposer l'achat d'un DVD » ou encore « je ne trouve pas le numéro d'une revue de psycho à la BU, que faire ? » (1). Aide à la recherche, médiation avec les collections, facilitation du quotidien, c'est une véritable déclinaison des services en bibliothèque qui est ainsi permise et facilitée.

aller là où est le public

Le web social démultiplie les services et les enrichit d'une dimension contributive. Il se matérialise d'abord dans ce que l'on appelle les « catalogues 2.0 », qui présentent des fonctionnalités de navigation à facettes, c'est-à-dire par filtrage de critères dans le catalogue, de recommandations pertinentes (du type « vous avez aimé, vous aimerez peut-être ») et de folksonomie, les internautes usagers pouvant tagger les notices des ouvrages. Bien plus, le web social permet à l'usager d'être luimême acteur de service. Sortant la bibliothèque de son territoire, tout l'enjeu est d'intégrer correctement ce que Florence Bianchi qualifie - concernant Facebook - d'« outil de micro-information entre le futile et l'utile » (2).

| repères

le Guichet du savoir fait référence



un illustre ancêtre : SVP

L'idée d'un service de question-réponse en ligne a pris forme en 2002 lors d'un groupe de travail transversal à la bibliothèque municipale de Lyon sur les nouveaux services aux usagers. Le principe de départ était simple ; il s'agissait de reprendre le concept de SVP, célèbre service de questionréponse initié en 1935 (!) par téléphone, et de proposer un service qui aurait réponse à tout et à tous. Transposer le service sur internet est apparu comme une évidence : la bibliothèque de Lyon est l'une des premières bibliothèques françaises à avoir investi le web, dès 1996.Le guichet est d'abord conçu comme un élément de réponse à la lente, mais inexorable baisse de public constatée depuis quelques années, à Lyon, mais aussi dans d'autres bibliothèques. L'une des explications avancées à cette baisse est l'exclusion de ceux dont la demande porte sur des besoins précis, factuels et ponctuels d'information, mais qui ne se reconnaissent pas dans l'offre traditionnelle des bibliothèques, avant tout axées sur les collections... au sens physique du terme ! Une idée, des besoins, un support politique et financier (Plan Lyonnais pour la Société de l'Information) : le Guichet du savoir est acté à l'automne 2003, le chantier du projet démarre en janvier 2004 et le service est inauguré le 29 avril suivant (1).

une nouvelle approche de l'usager

Après constitution d'un comité de pilotage, les missions du service ont été rapidement fixées et n'ont pas évolué depuis : un service gratuit, qui répond à tous types de questions sur tous sujets, qui publie tout et qui respecte l'anonymat de ses usagers. En interne, l'élaboration du fonctionnement a nécessité dix-huit réunions avec l'ensemble des acteurs du projet : chefs de service, bibliothécaires répondeurs, équipe du guichet. Deux questions importantes ont dû être réglées en amont de la réflexion sur le fonctionnement du service. Première question, la transversalité de service dans la bibliothèque a finalement abouti au choix d'une équipe centralisée s'appuyant sur des équipes spécialisées. Seconde question, plus délicate, celle de la légitimité des questions - et des questionneurs. Celle-ci s'est heurtée au moins pendant la première année de démarrage à la conception solidement ancrée chez la plupart des bibliothécaires du public « rêvé » : celui qui sait exactement ce qu'il veut, pour une finalité parfaitement identifiée, et surtout qui sait chercher tout seul!

Un des premiers effets du Guichet du savoir a été de faire évoluer cette conception idéale vers une prise en compte de la réalité des publics dont la majeure partie a des besoins d'information bien réels, mais n'a pas la compétence, non pas technique, mais informationnelle pour filtrer cette information.

■ le choix de la compétence et des contenus

Le choix du contenu des réponses a été celui de la plus grande précision possible, en limitant les orientations bibliographiques ou les réorientations vers d'autres organismes, et surtout en accordant une grande place au rédactionnel et pas à la formalisation. Les réponses obéissent à un impératif majeur : justifier tous les éléments fournis par des sources solides, fiables et vérifiables. Cela demande une grande certitude de la part du professionnel qui répond ; il doit disposer de compétences solides, non seulement à trouver de l'information, mais surtout à trouver des sources documentaires irréprochables. Il est de ce point de vue quelquefois plus compliqué de trouver une source que de trouver une réponse!

Former un bon chercheur d'information demande une formation initiale solide et surtout de longues années d'expérience professionnelle. Les documentalistes sont de ce point de vue nettement avantagés : leur formation initiale leur fournit à la fois plus d'armes techniques et surtout une approche décomplexée de la relation à leur usager ou client. Les bibliothécaires qui pratiquent les services de référence ont dû aussi faire ce chemin d'une plus grande ouverture vers l'usager, qui se prolonge aujourd'hui par l'apparition de nouveaux modèles de bibliothèques, davantage tournés vers les services, la médiation et la prise en compte des publics absents.

Christelle Di Pietro

(1) → www.guichetdusavoir.org



Usagers et bibliothécaires : concurrence ou co-création ?

XAVIER GALAUP

Médiathèque départementale du Haut-Rhin xgalaup@gmail.com

Conservateur territorial, Xavier Galaup est depuis juillet 2007 directeur adjoint à la médiathèque départementale du Haut-Rhin, où il a été notamment responsable de l'action culturelle et de la bibliothèque musicale. Coordinateur de Développer la médiation documentaire numérique paru aux Presses de l'enssib en 2012 (coll. «La Boîte à outils»), il est l'auteur de nombreux articles dans différentes revues professionnelles. Formateur, il anime le blog XG_BlogNotes (www.xaviergalaup.fr/blog).

Le monde change autour des bibliothèques

Dans le monde de la rareté, les bibliothèques étaient à l'aise car elles proposaient un accès économique et intelligible à une collection assez large. Elles étaient d'autant plus légitimes qu'elles faisaient un tri, donnant ainsi un label à ce qui était censé convenir à l'honnête homme du xxe siècle. Le bibliothécaire était ce savant fou qui organisait le savoir pour le rendre accessible : «La tour de Babel pour les nuls» en quelque sorte.

Au côté de l'enseignant et d'autres professions intellectuelles, le bibliothécaire contribua à l'élévation intellectuelle et spirituelle des citoyens. C'était une belle mission, qui ne pouvait que bouleverser tout doucement le rapport que ces derniers pouvaient avoir avec les connaissances et les bibliothèques... À force d'apprendre, les citoyens devenaient plus exigeants, et surtout, soit ils n'auraient plus besoin des bibliothèques s'ils en avaient les moyens, soit ils auraient de plus en plus de mal avec une bibliothèque strictement prescriptrice et qui les prend du haut de son savoir si bien organisé. Cela dit, s'il n'y avait eu que cela, nous aurions pu nous adapter à cette nouvelle donne en construisant un nouvel emballage pour nos missions traditionnelles. Mais plusieurs autres bouleversements bousculent notre environnement.

Il y a d'abord la remise en cause de la culture légitime. Les «humanités» ne sont plus un marqueur d'élévation sociale et il n'est plus nécessaire de faire croire qu'on a lu tout Proust pour faire partie des élites. Il me semble que les bibliothèques qui sont identifiées à cette culture légitime pâtissent à différents niveaux de cet état de fait.

Dans l'univers marchand, les documents (livres, disques, DVD) ont perdu toute leur valeur, soit à cause d'une politique de prix incohérente (prix de lancement attractif, prix fort pendant quelques mois, soldes jusqu'à des prix divisés par trois ou plus en cas de vente par lots), soit parce qu'ils deviennent les bonus d'autres produits comme dans la presse ou les stationsservices... Confirmé par la dernière enquête d'Olivier Donnat¹, l'essor des pratiques culturelles amateurs change aussi le rapport à la culture, qui là encore est désacralisée. Ces phénomènes ne sont pas nouveaux, mais ils se sont fortement accélérés.

L'avènement d'internet et d'un monde numérique fut un nouveau coup dur pour les bibliothèques. La dés-adhérence des contenus à un support physique a achevé de les désacraliser. De surcroît, la disponibilité, fantasmée comme totale, des contenus culturels sur internet fait passer la bibliothèque comme un lieu ringard et inutile. Pourquoi se déplacer pour ne pas être sûr de trouver ce que l'on cherche (pas dans le fonds ou déjà emprunté)? Pourquoi se déplacer pour ne pas être sûr de trouver ce que l'on ne cherche pas (déception en flânant dans les rayons, absence de conseils)? En effet, sur internet tout est accessible facilement, en permanence, et nous pouvons y glaner simplement, parfois par hasard, des contenus intéressants. Le web participatif a porté le coup de grâce en permettant à chacun de devenir non seulement producteur de contenus culturels mais aussi critique et conseil sur ces contenus. Ces deux faits marquent la fin de l'aura des lieux concentrateurs et des inter-

^{1.} www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr

médiaires privilégiés que sont les bibliothécaires, les journalistes et autres professions intellectuelles prescriptrices.

La dimension participative du web a son versant obscur quand elle se «remixe» avec le marketing : inciter les internautes à recommander un produit afin de mieux le faire vendre. Le consommateur consomme, achète ainsi (joyeusement) des produits conseillés par d'autres, et la marque bénéficie d'une bonne image grâce à la part ludique de leur démarche de vente. Cependant, l'internaute n'est pas complètement dupe, car, si on abuse ou si on est trop incitatif, il va se détourner, voire faire une promotion négative. Cette approche participative existe aussi dans les magasins sous forme de jeux, comme les rallyes photos Fnac : photographier les curiosités de la ville, les mettre en ligne pour la Fnac et gagner un appareil photo plus performant... Tout cela existait déjà, mais, là encore, cela a pris de l'ampleur.

L'usager co-créateur des services en bibliothèque

L'usager d'aujourd'hui est-il cocréateur de services en bibliothèque²? En préambule, il faut lever toute ambiguïté sur un point : le bibliothécaire continue de mener sa politique documentaire, suggestions d'achat comprises, et l'usager n'intervient pas directement dans l'organisation de la bibliothèque ou dans la politique de lecture publique, qui relève d'une décision politique même si elle peut être co-construite avec les citoyens. Les axes de «co-création» possibles concernent essentiellement la création de services non-documentaires avec l'aide des usagers.

Trois directions pourraient être empruntées, en lien avec les grandes missions de la bibliothèque. Premièrement, la mission *culturelle*, la bibliothèque devenant l'un des carrefours de

2. Cf. le mémoire de DCB de Xavier Galaup, L'usager co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires, 2007. En ligne : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1040

la vie culturelle locale avec davantage d'actions culturelles, plus informelles et plus participatives : des ateliers avant un événement, des comptes rendus après, faits par les usagers, pour que la bibliothèque se positionne comme lieu de pratiques culturelles amateurs (musique, écriture, vidéo). Deuxièmement, la mission éducative, avec par exemple l'échange de savoirs organisé par la bibliothèque seule ou en partenariat avec une association locale. Troisièmement, la mission sociale, en accentuant l'aide à la recherche d'emploi et en devenant l'un des lieux d'entraide entre usagers. Cette approche rejoint la notion de bibliothèque troisième lieu que Mathilde Servet³ a défendue.

La co-création des activités dans la bibliothèque permettrait de donner un visage plus humain et plus proche de la bibliothèque à travers l'implication des usagers. Nous pourrions par exemple inciter des usagers inscrits à raconter des livres, ou à transmettre le contenu d'autres documents qu'ils ont aimés autour d'eux, puis les prêter en expliquant qu'ils viennent de la bibliothèque. À la manière du bookcrossing, il est tout à fait envisageable d'organiser une circulation de documents via ces usagers-relais sans passer systématiquement par la bibliothèque. L'objectif est de désacraliser l'image de la bibliothèque, d'en faire un lieu utile à tous et dont l'usage peut être quoti-

Lors d'une journée d'étude ⁴ pour l'association VDL (Vidéothécaires, discothécaires de la région lyonnaise), j'avais écrit le scénario de la co-création de l'animation musicale en bibliothèque. Un groupe d'adolescents écoute une radio ou une *playlist* créée par les bibliothécaires. Ils découvrent ainsi un nouveau groupe de musique. Ils téléchargent les fichiers et viennent en atelier de MAO (musique assistée par ordinateur) faire un remix à la bibliothèque. Celui-ci est mis en ligne par ces usagers sur un blog de la bi-

bliothèque et écouté par les bibliothécaires, qui l'apprécient. Ces derniers proposent aux usagers créateurs de faire un petit concert à la bibliothèque. Le concert est filmé et enregistré, puis mis en ligne... D'autres usagers découvrent à la fois ce qui est fait par ce petit groupe et les musiciens qui ont suscité le remix... et la boucle de cocréation peut continuer 5...

La co-création d'activités est aussi une manière de dépasser la juxtaposition des consommateurs d'un service en faisant participer les usagers. Cette implication du public dans les activités ou les services de la bibliothèque donne le cadre d'un dialogue entre sujets et non plus un croisement d'utilisateurs ou un lien hiérarchique entre le bibliothécaire savant et les foules ignorantes.

Co-création et/ou concurrence ?

Si nous associons mieux les usagers au fonctionnement et aux services offerts à la bibliothèque, nous serons très vite confrontés à la question d'une concurrence larvée ou frontale entre les usagers et nous. On pourrait, même, se demander si, à terme, la présence de bibliothécaires serait encore justifiée.

Certes, la recherche à la Google, qui génère du bruit mais pas de silence, ne nécessite pas d'intermédiaire et joue bien son rôle jusqu'à un certain point. Malgré ou à cause de ce bruit, les internautes ne trouvent pas ou n'ont pas l'impression de pouvoir trouver ce qu'ils cherchent. Ici, le professionnel de l'information peut apporter ses compétences en ciblant les mots clés efficaces, en utilisant la recherche avancée et d'autres sources pour trouver une information. Nous avons aussi un rôle de formation et d'interpellation quant à la vérification des sources d'information. Nous garderons ce rôle de référence pour valider une information et, dans ce domaine, nous serons perçus a priori

^{3.} Mathilde Servet, *Les bibliothèques troisième lieu*, DCB, 2009. En ligne : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206

^{4.} http://vdlblog.wordpress.com/2011/03/01/ rencontres-du-troisieme-lieu-compte-rendu-de-lajournee-detude-vdl-du-13122010

^{5.} Ce scénario utopique ne tient pas compte de toutes les questions de droit d'auteur qu'il faudrait régler.



comme plus neutres que d'autres professionnels comme les journalistes.

Le nombre d'internautes écrivant des critiques sur des contenus culturels est impressionnant, notamment sur les livres. Force est de constater que, pour l'instant, ils sont très peu nombreux sur notre catalogue participatif. Deviennent-ils de ce fait nos concurrents dans le conseil documentaire?

Si l'usager peut être excellent dans une ou plusieurs niches documentaires, en revanche il n'a pas la vision globale d'un domaine et ne sera pas toujours en mesure de faire le lien entre tel et tel ouvrage ou telle et telle approche thématique. Face à la démultiplication des contenus culturels, notamment numériques, il ne nous est plus possible de tout connaître pour conseiller. Nous avons donc besoin de multiplier les canaux de médiation en collaboration avec d'autres professions et, pourquoi pas, avec des amateurs éclairés. Capable de dépasser l'enthousiasme du partage (j'aime ou j'aime pas), le bibliothécaire devra amener une vision synthétique et une mise en perspective dans l'histoire littéraire ou dans l'évolution des sciences. D'ailleurs, notre atout est d'être des généralistes des contenus culturels.

Avec les outils numériques, l'usager est obligé d'organiser ses fichiers ou ses ressources avec un système d'indexation plus ou moins assisté, mais il se préoccupera d'abord d'un classement qui lui convient et pas d'une harmonisation utile pour différents usages. La construction de métadonnées fiables, pérennes et interopérables restera l'apanage des professionnels de l'information. Dans le bâtiment, le bibliothécaire met en scène des collections pour faciliter l'appropriation de celles-ci par le plus grand nombre... et pourquoi pas pour surprendre un peu l'usager et lui permettre de faire des découvertes.

Face à l'essor progressif mais inéluctable des ressources numériques, le bibliothécaire devient un médiateur entre un usager et la ressource (payante ou gratuite). Il offre des espaces pour la pratique culturelle et accompagne les usagers dans leurs recherches et leurs projets. Certains d'entre eux pourront être bons dans une pratique culturelle, mais manqueront d'outils pour dépasser leur apprentissage autodidacte. Ils ne sauront pas forcément trouver et utiliser les outils qui leur correspondent. Nous le constatons bien dans les espaces publics numériques, où les animateurs multimédias forment non seulement les usagers de tous âges à l'usage des logiciels mais jouent aussi un rôle de conseil d'achat des matériels multimé-

En ligne et sur place, le bibliothécaire devrait désormais proposer l'accès à l'ensemble des ressources disponibles. En effet, l'acquisition œuvre par œuvre aura de moins en moins de sens, et son nouvel horizon sera de tracer des chemins pour entrer et se repérer dans cette profusion d'informations et de contenus culturels. Dans ce cadre, le bibliothécaire devient plus un médiateur et un manager de projets, le cas échéant en co-création avec les usagers, qu'un gestionnaire de fonds documentaires.

Certes, il peut sembler paradoxal de promouvoir l'autonomie des usagers, ce qui au bout du compte signifie qu'ils auraient une grande partie des compétences des bibliothécaires - et il faudrait craindre lors une forme de concurrence de leur part. Mais cette concurrence et le danger viennent davantage d'entreprises qui veulent recréer une forme de concentration des contenus et des services autour des biens culturels. Amazon tisse doucement mais sûrement sa toile, en détruisant les librairies, en imposant ses conditions aux éditeurs puis en devenant lui-même éditeur, en prêtant des livres et en facilitant l'autoédition. Apple et Google ont des stratégies similaires.

Ne nous trompons pas d'ennemi : l'usager peut avoir besoin de nous, ces entreprises non. Si nous voulons réussir notre mutation dans cette ère pleine d'incertitudes, nous ne pouvons plus nous contenter de la plus belle offre documentaire qui soit – pour peu que nous en soyons encore capables financièrement –, mais il nous faut associer les utilisateurs finaux à la construction des services dont ils ont besoin, dans le respect de nos missions de service public et dans le cadre de véritables politiques de lecture publique définies avec les élus.

Mai 2012

DOSSIER FORMATION

Bibliothèques: sous le signe de la polyvalence



Les formations doivent s'adapter aux évolutions du métier, en particulier la médiation et le numérique.

ous les effets conjugués du développement du numérique, de l'évolution des pratiques culturelles des usagers et de la diversification des missions attribuées aux bibliothèques, le métier de bibliothécaire s'est profondément transformé au cours des dix dernières années. Il n'est plus organisé comme auparavant autour de la gestion matérielle des collections, mais autour de la notion de services à l'usager, où la médiation, la valorisation des ressources, quelle que soit leur nature, tiennent une place prépondérante. Gestionnaire de données, animateur, webmaster, programmateur culturel: au cours de sa carrière, le professionnel sera amené à assumer des fonctions très différentes.

Numérique et médiation. Métier aux multiples facettes, le rôle du bibliothécaire est aujourd'hui caractérisé par une grande diversité et par une grande polyvalence. Les différentes formations, IUT métiers du livre option documentation, et quelques organismes spécialisés ont fait ces dernières années d'importants efforts pour mieux répondre à ces nouvelles réalités. L'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib), qui assure la formation postconcours des conservateurs de bibliothèque d'Etat, des conservateurs territo-

riaux et des bibliothécaires d'Etat, a ainsi entrepris une importante réforme de ses enseignements en 2011 pour les rendre plus opérationnels, plus fortement en prise avec le terrain. Le nombre d'heures de cours a reculé de 720 à 500 pour laisser une part plus grande au travail personnel, en particulier à la gestion de projet, tandis que les stages occupent six mois, soit un tiers de la formation. Les enseignements se répartissent entre un premier semestre consacré à la culture générale professionnelle et aux apprentissages fondamentaux (construire une politique documentaire, comprendre le numérique, gérer une équipe), et un second semestre au cours duquel les élèves approfondissent l'une des trois thématiques proposées (le numérique, le patrimoine, les services aux publics). Les cours strictement techniques ont été réduits, voire complètement suppri-

LES PRINCIPALES FORMATIONS

Médiadix, centre régional de formation aux carrières des bibliothèques de la région lle-de-France

www.mediadix.u-paris10.fr

Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib) www.enssib.fr

Ecole de bibliothécaires documentalistes: www.ebd.fr Université Aix-Marseille-2: www.iut.univ-aix.fr

Livres Hebdo nº 952 - Vendredi 3 mai 2013

DOSSIER FORMATION

més, comme dans le cas du catalogage. «La technologie évoluant extrêmement vite, on enseigne un mode d'approche plutôt au'une technique ou un langage informatique particulier », explique Bertrand Calenge, directeur des études de l'Enssib. L'apparition du numérique dans l'ensemble des champs d'activité du métier de bibliothécaire et le développement des missions de médiation constituent les principales évolutions du métier. A l'école de bibliothécaires-documentalistes de l'Institut catholique de Paris, qui forme des bibliothécaires-documentalistes et des gestionnaires de l'information, la médiation fait partie depuis longtemps des apprentissages. Mais les enseignements se sont récemment ouverts à sa déclinaison numérique : outils du Web 2.0, blogs, etc. Les aspects technique (numérisation des collections, nouveaux formats de catalogage) et juridique (environnement réglementaire, négociation de droits) se sont également développés. L'Enssib a, de son côté, créé en 2011 un master du document numérique dont l'objectif est de former des spécialistes de l'information numérique. Après une première année en tronc commun avec le

mastère sciences de l'information et des bibliothèques, trois spécialités sont proposées pour la deuxième année: « information scientifique et technique » en collaboration avec l'université de Lyon-1, « publication numérique » en lien avec l'université de Paris-13, et « archives numériques », en partenariat avec la Bibliothèque nationale de France.

La technologie évoluant extrêmement vite, on enseigne un mode d'approche plutôt qu'une technique ou un langage informatique particulier."

BERTRAND CALENGE, ENSSIB

La formation continue est, elle aussi, dominée aujourd'hui par le numérique. A Médiadix, le centre régional de formation aux carrières des bibliothèques de la région Ile-de-France rattaché au pôle métiers du livre de l'université de Paris-Ouest-Nanterre-La Défense, le sujet est abordé non plus de manière globale comme auparavant, mais sous des aspects très ciblés et concrets. « Aujourd'hui, le numérique est présent dans tous les secteurs

de formation: les collections numériques, la médiation numérique, la numérisation des documents », explique Christophe Pavlidès, directeur de Médiadix. Les enseignements techniques demeurent, mais se transforment: les traditionnelles sessions de catalogage font place aux nouveaux formats de description désormais interopérables avec Internet.

Des recrutements sélectifs. Même si l'essentiel des recrutements en bibliothèque passe par les concours de la fonction publique, le mode de sélection tend à se rapprocher de celui pratiqué dans le secteur privé. En une période de diminution constante des postes, employeurs et candidats se montrent particulièrement soucieux de faire les bons choix. « Les recruteurs étudient en priorité le lieu du stage principal et le projet mené par le candidat pour déterminer si son profil correspond au poste visé », souligne Bertrand Calenge. A l'école de bibliothécaires-documentalistes de l'Institut catholique de Paris, on annonce un taux d'insertion de 80 %, la moitié en bibliothèque, l'autre moitié dans les services de documentation des entreprises. O V. H.

ÉCRYPTAGI

Ivry révise son Bac en bibliothèque

Une vingtaine
de bibliothèques
municipales
du Val-de-Marne
ont offert plusieurs
semaines de révision
aux lycéens
qui préparaient
les épreuves du Bac.
Cette opération a
apporté un soutien
décisif à la réussite
scolaire de jeunes
concernés.

Mais elle a aussi donné

aux agents l'occasion

de réfléchir au sens

des bibliothèques.

de l'action

e succès de la semaine de révision des épreuves du baccalauréat initiée par la bibliothèque de Fresnes en 2010 a suscité l'intérêt de nombreux élus car elle répond à un besoin évident. Cet intérêt a été relayé par nombre de cadres territoriaux qui résident dans des villes limitrophes et qui ont été sensibilisés à cette action en faveur des jeunes et en lien avec des enjeux de réussite scolaire. Le positionnement dynamique des bibliothèques-médiathèques est devenu une exigence progressive des élus. Ce mouvement a été amplifié au travers des différentes formes d'intercommunalités. Ce sont aujourd'hui une vingtaine de bibliothèques qui offrent entre une et trois semaines de révision rien que dans le Val-de-Marne.

UNE DÉMARCHE DE PROJET

L'initiative de la bibliothèque-médiathèque d'Ivry s'inscrit dans cette dynamique départementale. La semaine de révision est un des axes du projet d'établissement dont elle constitue une démarche de projet – pour qui? pour quoi? comment? avec qui? à quels coûts? – permettant de fédérer les énergies autour de la réussite scolaire des jeunes Ivryens.

Répondant à une demande récurrente des étudiants, notre projet de « Semaine de révision » améliore pour cette occasion l'accessibilité de la bibliothèque du centre-ville qui passe de 31 heures d'ouverture hebdomadaires à 48 heures avec une amplitude allant du lundi au vendredi de 11 à 19 heures, puis le samedi du 10 à 18 heures. Nous inspirant du modèle de Fresnes, il nous a semblé opportun de rechercher des professeurs bénévoles ainsi que des partenaires municipaux (Centre médical de santé, Direction jeunesse) qui ont accepté de conseiller et d'accompagner les jeunes Ivryens dans leurs révisions finales.

Cette opération a été menée en mode projet. Une réunion générale a permis de présenter le sens et les objectifs de cette action afin d'en faire un projet compris et partagé par l'ensemble de l'équipe. Cette réunion s'est conclue par la mise en place d'un groupe de travail associant des agents de tous grades et de tous secteurs. Les propositions de ce groupe de travail ont notamment contribué à l'organisation du temps de travail des agents.

Deux scénarios ont été présentés aux équipes et aux partenaires sociaux. Le scénario d'or-



TÉMOIGNAGE

David Sandoz, directeur des médiathèques d'Alfortville, Agglomération Plaine centrale

Adapter nos services aux besoins du public

« Au moment des révisions du Bac, l'affluence de lycéens dépassait nos capacités d'accueil. L'équation d'Objectif Bac était donc simple sur le papier: offrir plus de places de travail et plus d'heures d'ouverture afin de contribuer à la réussite éducative des lycéens. Trois collègues ont travaillé sur le projet, inspirés par l'expérience d'autres médiathèques du

département. Leur objectif? Proposer ce nouveau service à faible coût. Convaincus du sens d'une telle action, les collègues ont accepté de décaler leurs horaires et pendant deux semaines ils se sont consacrés exclusivement à l'accueil du public. Cela a permis de passer de 31 h à 45 h d'ouverture. Les médiathèques ont vocation à s'intégrer à différentes politiques publiques: culture, mais aussi emploi, intégration, réussite éducative, etc. Pourtant, l'évolution des services offerts reste trop souvent méconnue par les habitants. Communiquer globalement sur la généralisation de ce service dans le département par le biais de l'association professionnelle Valmédia auprès du *Parisien* et de deux chaînes de télévision a permis une meilleure visibilité de nos établissements dans les médias et contribué à faire évoluer notre image ».

Isabelle Rindzunski

irindzunski@ivry94.fr Conservateur de bibliothèques Directrice de la bibliothèquemédiathèque d'Ivry-sur-Seine " Les équipes ont pris la mesure des besoins des jeunes en matière d'ouverture des bibliothèques"

ganisation de travail retenu a été présenté puis validé au bureau municipal et en CTP.

UN TRAVAIL D'ÉQUIPE

Les trente-huit agents des deux médiathèques (Plateau Monmousseau et centreville) se relaient par roulement de deux équipes travaillant du lundi au samedi en demi-équipe (9 h 45-17 h 15/13 h-19 h 15). Durant cette période, les agents ont fait l'effort de ne pas demander de congés. Par mesure d'équité, le temps de travail hebdomadaire des agents ainsi que les temps partiels ont été scrupuleusement respectés, ainsi que la répartition des trois soirées travaillées par agent (jusqu'à 19 heures). Compte tenu de l'importance de l'effectif, cette organisation nous a permis d'éviter les heures supplémentaires et des récupérations. Bien évidemment, la direction des médiathèques s'est inscrite dans les permanences de service public.

La phase de communication a alors été lancée. Elle a bénéficié de nombreux articles qui ont paru dans la presse municipale et locale. Elle a été relayée par l'édition val-de-marnaise du *Parisien* et de *France 3* pour l'ensemble des médiathèques du Val-de-Marne. En diffusant largement l'information, les agents se sont faits les représentants de la bibliothèque-médiathèque auprès des jeunes et des partenaires, dans et hors les médiathèques.

UNE INTERROGATION COLLECTIVE SUR LE SENS DE L'ACTION

L'organisation d'un événement de ce type n'est pas simple. Elle bouleverse les habitudes de travail ainsi que l'organisation personnelle des agents, mais elle permet par là même une interrogation collective sur le sens de l'action et le positionnement de la bibliothèque dans la ville. La réticence des agents ne porte pas, ou peu, sur les enjeux mais sur une organisation de travail plus dynamique et transversale. Dans un contexte de changement, les inquiétudes face à la nouveauté ont pu être exprimées lors de temps formels et informels. Tous les agents n'ont pas les mêmes parcours professionnels, les mêmes motivations, mais tous se sont montrés attachés aux enjeux

d'une action qui valorise le sens et la reconnaissance de leur travail.

En ouvrant la médiathèque plus largement, les agents ont été mobilisés, pour orienter les jeunes vers les salles de travail, les accompagner vers les ressources documentaires, et finalement assurer de plus longues plages de service public, ce qui les ramène vers le cœur de leur métier de bibliothécaire.

Les coûts se répartissent notamment entre les dépenses de ressources humaines – augmentation maîtrisée des heures de vacations étudiantes, de présence des agents de sécurité, des agents d'entretien du bâtiment – mais aussi de communication – tracts, affiches. Divers services municipaux comme les espaces verts se sont montrés très coopératifs et investis afin de faire leur possible pour assurer le succès de cet événement.

En devenant acteur de cette initiative, les équipes ont pris la mesure des besoins des jeunes en matière d'ouverture des bibliothèques, tout particulièrement en période d'examens. Cette prise de conscience contribue à solidariser l'équipe autour de nouvelles pratiques professionnelles au service de la population. Loin d'être un service isolé, la bibliothèque-médiathèque s'est affirmée comme moteur de la transversalité de l'action publique.



cwiegandt rd.foreal.com

Conservateur des bibliothèques, Caroline Wiegand† a exercé des fonctions dans des contextes publics (BnF, Cité des sciences) et privés (Aérospatiale, Ernst & Young, L'Oréal). Elle est actuellement en charge de l'Information Management Office au sein de la direction générale Recherche et Développement de L'Oréal. Elle a été présidente de l'ADBS de 2003 à 2007.

Quel avenir pour les espaces publics?

[**point de vue**] Alors que les espaces publics des bibliothèques sont de plus en plus détournés de leur vocation initiale, les centres de documentation d'entreprise sont souvent remplacés par des services virtuels. Des évolutions non sans conséquences sur la médiation assurée par les professionnels de l'information.

une motivation majeure. Pour les premiers, la bibliothèque représente en plus un lieu unique de calme, même relatif, éloigné des pressions et de l'agitation familiale, un lieu où on respecte les efforts faits par l'étudiant pour travailler. Pour les uns et les autres, même si l'image de « cathédrale du savoir » ne signifie plus grand-chose, l'ambiance de la bibliothèque reste perçue comme propice au travail intellectuel.

Au cours de ma relativement longue carrière professionnelle qui m'a amenée à travailler dans des lieux très divers, j'ai partout été confrontée à la même question que faire des espaces publics alors qu'ils sont le plus souvent « détournés » de leurs usages initiaux et réinvestis par d'autres fonctions. Tout responsable de services offerts à des usagers, dans le monde de l'entreprise comme dans celui de la lecture publique ou spécialisée, y compris dans les bibliothèques universitaires ou à la BnF, connaît cette interrogation.

DANS LES BIBLIOTHÈQUES, les acquéreurs de collections se désespèrent de voir un public de « séjourneurs » investir les lieux avec leurs propres documents, utiliser l'espace de lecture comme une salle de travail et sous-utiliser les collections physiques ou électroniques mises à leur disposition. Ces bibliothèques ne désemplissent pas. Ce sont à la fois des lieux où on se retrouve pour passer un moment entre deux cours et où on travaille en groupe. D'ailleurs, les bibliothèques récemment rénovées aménagent des espaces dédiés à la convivialité et d'autres, souvent sans collection sinon des usuels, aux travaux nécessitant des échanges verbaux qui supposent l'isolement des autres lecteurs.

Il est frappant de constater que la tendance est la même quelles que soient les situations sociales : qu'il s'agisse d'usagers palliant dans ces établissements l'absence à leur domicile d'un lieu où travailler ou d'usagers de milieux plus favorisés, les pratiques se rapprochent. Pour ces derniers, le besoin de changer d'environnement et de différencier le lieu de la vie familiale de celui de la vie « publique » semble être

DANS LES ENTREPRISES, il en va tout autrement. Les centres de documentation se vident au point d'être très souvent supprimés. Les salariés veulent disposer de « tout » sur leur poste de travail ou que les documents viennent à eux sous forme papier ou électronique. Ils effectuent souvent eux-mêmes leurs recherches d'informations, avec des bonheurs divers, et il est clair que le rôle des documentalistes se déplace vers celui de formateurs à l'interrogation et à l'utilisation des ressources mises à disposition. Leur deuxième rôle tend à fournir les meilleures ressources, avec les services à valeur ajoutée les plus performants et les outils de traitement appropriés. Même les documentalistes scientifiques sont amenés à s'intégrer dans des équipes projet ou à répondre à distance à des demandes ponctuelles, mais le déplacement d'un utilisateur vers un lieu identifié ne se fait plus que rarement.

À la différence des BU, les « bibliothèques d'entreprise » ne fonctionnent pas comme lieux de convivialité. On constate dans les entreprises une séparation entre des tâches de pure gestion documentaire, y compris des contrats et des droits d'auteur. par exemple, et l'administration des outils et de la recherche d'information. Les premières sont centralisées, les autres décentralisées mais jamais autour d'un lieu identifié. L'entité « service de documentation » est bien identifiée comme un service, mais « virtuel ». La qualité de la relation avec les utilisateurs, qui était un élément fondateur pour les documentalistes d'entreprise, change de nature. On part de services très personnalisés avec le risque de laisser de côté beaucoup d'usagers potentiels pour aller vers une offre qui se situe beaucoup plus en amont par la constitution de portails ou l'alimentation de systèmes collaboratifs. Cela oblige à modifier complètement la relation avec le public et à proposer une palette de services qui sous-tendent l'usage des contenus offerts à ces publics et modifient le rôle de médiation du professionnel entre usagers et ressources documentaires. •

PRATIQUES LOCALES

BIBLIOTHÈQUES

Formation, emploi Des missions émergentes

Les équipements de lecture publique sont de plus en plus nombreux à revendiquer leur place en matière d'aide aux devoirs, à la formation et à la recherche d'emploi. Pour être en phase avec les besoins et ne pas risquer de sortir de leur rôle, ils doivent travailler avec des partenaires.

n job-dating à la bibliothèque? «Mais bien sûr! Cela fait partie de nos missions sociales et fait connaître notre équipement et ses collections», plaide Anne Verneuil, directrice de la médiathèque d'Anzin (Nord) et présidente de l'Association des bibliothécaires de France (ABF). Aide à la recherche d'emploi, à la formation (des adultes), aux devoirs (des élèves): une bonne vingtaine de bibliothèques revendique aujourd'hui un rôle dans ces domaines.

Un besoin croissant

Partout, les indices d'un besoin croissant se multiplient: taux de rotation élevé des ouvrages de mise à niveau des savoirs fondamentaux (français, maths, langues, bureautique...), des livres sur l'orientation, le droit du travail ou la recherche d'emploi; salles de lecture surchargées avant les examens; postes informatiques occupés par des personnes rédigeant un CV. La bibliothèque de Fresnes (Val-de-Marne) a même noté une explosion des connexions à internet le lundi, jour où paraissent les nouvelles offres d'emploi. Cependant, les demandes exprimées restent rares. «Ce, d'autant moins que les bibliothèques sont encore peu nombreuses à assumer ce rôle», constate Marine Bedel, directrice de la médiathèque des Champs libres, à Rennes (Ille-et-Vilaine). «Pourtant, la thématique "emploi-formation" est présente dans nombre d'équipements, mais de façon embryonnaire», estime Pascal Leray, directeur de la bibliothèque d'étude et d'information (BEI) de Cergy-Pontoise dans le Val-d'Oise (lire p.33).

AVANTAGES

- Renforcement de la légitimité sociale de l'équipement.
- Elargissement du public potentiel.
- Rayonnement auprès des acteurs locaux de l'insertion et de l'aide à l'emploi.

INCONVÉNIENTS

- Le coût: nécessité d'arbitrages budgétaires pour développer ces fonds spécialisés et ces services.
- Risque d'ambiguïté: les limites de l'action de la bibliothèque doivent être clairement posées.

Les pionnières sont en train de faire école. A Brest (Finistère), par exemple, les missions éducatives, sociales et économiques seront constitutives de la future médiathèque des Capucins annoncée pour 2015. Autre signe, l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques publiera mi-juin un ouvrage sur l'insertion et l'emploi (*). Ce n'est pas non plus un hasard si le 59° congrès de l'ABF (du 6 au 8 juin à Lyon), consacré au thème de «la fabrique du citoyen», propose une table ronde sur «les bibliothèques et la formation tout au long de la vie». «Tout l'enjeu est d'être reconnu comme un lieu ressource sur ces sujets par le public mais aussi par les professionnels de la formation et de l'emploi, analyse Pascal Leray. A nous, de nous positionner en tant que tel et d'amplifier ainsi la demande.»

L'expertise nécessaire pour élaborer ce type d'offres fait rarement partie du bagage professionnel des bibliothécaires. «Il faut faire une veille sur les métiers, les formations, les concours, les productions éditoriales dans les différents secteurs professionnels, former le public aux outils informatiques, développer des partenariats», résume Pascal Leray. Premier sésame: les fonds. Embrasser le maximum de disciplines scolaires et de secteurs professionnels s'impose. Ainsi, outre des publications parascolaires, des ouvrages sur les formations et autres guides sur la recherche d'emploi, la BEI cerginoise n'hésite pas à acheter des manuels ciblés, comme «Piloter en sécurité les chariots automoteurs de manutention». Encore faut-il que ces ouvrages

soient facilement repérables dans les rayons. La BEI a donc opté pour un classement par discipline et par niveau. Même option à la bibliothèque de Fresnes (Val-de-Marne), où les collections sont même présentées chronologiquement, et non par genre comme le voudrait la classification décimale de Dewey (classification traditionnelle). «Notre indexation et notre classement découlent d'une volonté pédagogique et didactique», justifie la directrice, Martine Van Lierde.

Acheter les ouvrages en multiples exemplaires semble du bon sens. Mais certains professionnels estiment que le développement des ressources numériques, accessibles sur place ou à distance, relativise cet impératif. Enfin, autre critère de qualité: l'actualisation des fonds «qui doit être rapide, car les programmes se renouvellent vite», observe Emmanuelle Boumpoutou, responsable du service «formationemploi» à la BEI de Cergy-Pontoise.

Un jeu de relais réciproque

Deuxième sésame: pour faire connaître leurs ressources et être en prise directe sur les secteurs de l'emploi et de la formation, nombre de médiathèques entretiennent des partenariats réguliers avec les professionnels de ces domaines. Missions locales, Pôle emploi, centres de formation, structures d'information et d'orientation ou associations d'insertion professionnelle constituent les interlocuteurs clés. Ces organismes proposent fréquemment à leurs publics des visites de la bibliothèque locale. « A la médiathèque José-Cabanis de Toulouse [Haute-Garonne], nous organisons des visites "découverte" desti- (•••)

PRATIQUES LOCALES

BIBLIOTHÈQUES

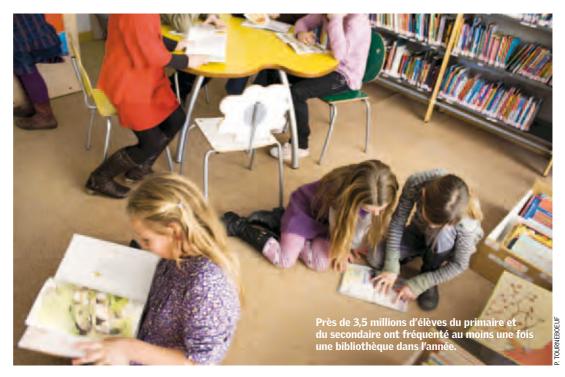
(•••) nées aux 16-25 ans, témoigne Marie-Noëlle Andissac, directrice, responsable du développement des publics. Celles-ci sont encadrées par un bibliothécaire et un membre de la mission locale. Elles apportent un éclairage sur les ressources de l'ensemble de la médiathèque susceptibles d'intéresser des personnes engagées dans un processus d'apprentissage de la langue française et dans une démarche d'insertion.»

Ainsi se crée entre médiathèques et acteurs de l'insertion professionnelle un jeu de relais réciproque. «Nos partenaires savent que nous disposons d'environ 17000 documents dédiés, validés par des bibliothécaires, ils nous envoient donc des lecteurs, analyse Christine Dumay, responsable du pôle "emploi-formation" de la médiathèque Croix-Rouge de Reims [Marne]. Nous connaissons bien leurs actions et orientons vers eux les personnes en quête de conseils.» Et Marine Bedel, à Rennes, de préciser: «Les responsables des structures d'insertion et de remise à niveau savent que pour progresser leurs stagiaires doivent effectuer un travail personnel en plus des cours. Notre offre est donc complémentaire de leur action.»

Lieux d'échange

Progressivement, naissent des idées de projets communs, comme les «rencontres professionnelles», organisées toutes les six semaines par la mission locale de Cergy-Pontoise et la BEI. Des professionnels et des formateurs viennent y communiquer sur un secteur spécifique, entourés de livres sur les métiers concernés. De même, lors des forums «recrutement», la BEI associée à Pôle emploi fait valoir que «le lieu est à taille humaine et permet un temps d'échange entre candidats et recruteurs plus long que dans les grands forums.»

Dans le domaine parascolaire, les médiathèques vont aussi chercher des compétences et des relais auprès de partenaires locaux. A Angers (Maine-et-Loire), la bibliothèque de Monplaisir inaugure en ce mois de juin sa première session d'aide à la révision du brevet. Un test sur une épreuve dont les révisions sont plus légères à organiser que



L'effet inconnu des visites scolaires

«Hélas, nul ne sait à quoi servent les visites scolaires», déplore Claude Poissenot, enseignant chercheur à l'IUT « métiers du livre» à l'université de Nancy (Meurthe-et-Moselle). Et, pourtant, l'enjeu est de taille: à la lumière de ses enquêtes, le sociologue évalue à 3,5 millions le nombre d'enfants du primaire et du secondaire ayant visité une bibliothèque publique au moins une fois dans l'année en cours. « Autrement dit, la plupart des élèves découvrent la bibliothèque par l'école. Mais on ne sait pas ce que produit cette pratique, ce qui est dramatique. Le réflexe "visite à la bibliothèque" existe bel et bien chez les enseignants. Mais force est de constater que, lors de ces visites, le discours est peu construit.» Selon Claude Poissenot, le cœur de la problématique se situe dans les objectifs de ces visites, qui manifestement ne sont pas définis. S'agit-il d'une déambulation scolaire, d'une visite thématique à la faveur d'un projet de la classe? « Dans ces conditions, une évaluation de leur impact n'est pas possible», regrette le chercheur.

75%DES BIBLIOTHÈQUES

prennent en compte les programmes scolaires (français, littérature) dans leurs acquisitions. Mais seules 9% acquièrent plusieurs exemplaires.

Source: «Les bibliothèques et l'aide à la réussite scolaire», Claude Poissenot, 2011, étude non publiée. celles du baccalauréat. «Nous avons tissé des liens avec deux maisons de quartier, des associations de soutien scolaire, deux collèges et un lycée, témoigne le directeur, Jean-Charles Niclas. Cela nous a permis de solliciter des éducateurs et des enseignants à la retraite et de prendre conseil auprès des chefs d'établissement.»

Faciliter une démarche

Jusqu'où les bibliothécaires peuvent-ils aller, sans risquer de dénaturer leurs missions? «Nous sommes clairement dans une perspective de formation tout au long de la vie et d'accès aux savoirs de base facilitant l'insertion sociale», argumente Marie-Noëlle Andissac. Selon Anne Verneuil, il ne s'agit jamais d'empiéter sur le terrain

des autres professionnels, mais de penser la bibliothèque comme «facilitatrice d'une démarche. Elles sont en mesure d'identifier un besoin, de mobiliser les compétences et de venir en appui avec leurs ressources documentaires et leur savoir-faire spécifique. Nous ne sommes pas en position de conseiller quelqu'un pour une candidature à un emploi, mais nous savons qui solliciter pour le faire... et nous avons plusieurs dizaines d'ouvrages sur le sujet.» C'est ainsi qu'en 2012, la médiathèque d'Anzin a organisé son premier atelier sur la recherche d'emploi, avec dix séances de deux heures conduites par un prestataire privé spécialisé, choisi par appel d'offres. Hélène Girard

(*) «Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi: les atouts des bibliothèques ».



Fresnes (Val-de-Marne) • 26 250 hab.

Silence, on révise!

Comme tous les ans depuis quatre ans, la bibliothèque de Fresnes va accueillir les candidats au baccalauréat du 8 au 15 juin. Ceux-ci pourront réviser tous les jours jusqu'à 19 heures, dimanche inclus. Deux cents places sont prévues dans une grande salle, auxquelles s'ajoute une quarantaine à l'extérieur pour le travail en groupe. «Les annales du bac sont mises à la disposition des étudiants, nous offrons du café, une collation, un goûter, ainsi que l'aide de cinq professeurs bénévoles », détaille la directrice, Martine Van Lierde. Pour mettre sur pied cette opération, il faut de longues semaines de préparation en collaboration avec les services «communication» et «événements» de la commune, ainsi qu'un partenariat avec une grande surface. Sans oublier une enveloppe financière correspondant aux 120 heures de travail supplémentaires des

bibliothécaires. L'année passée, l'opération a été évaluée. Bilan: un taux d'occupation moyen de 127 élèves tout au long de la journée, avec des pics à 170 l'après-midi; une progression d'environ 30 % de la fréquentation en trois ans; 36 heures assurées par les professeurs auprès de 87 élèves. «Cela change l'image de la bibliothèque auprès des jeunes, dont nous voyons revenir une partie lors de leurs études post-bac, analyse Martine Van Lierde. Ils sont plus respectueux envers les bibliothécaires qui, en retour, leur montrent de l'empathie. De plus, nous sommes reconnus par la communauté éducative.»

CONTACT

Martine Van Lierde,

email: martine.vanlierde@fresnes94.fr

LE BILAN

L'aide aux révisions donne à la bibliothèque une légitimité comme acteur parascolaire.

CA de Cergy-Pontoise (Val-d'Oise) • 13 communes • 199 300 hab.

Des ateliers informatiques individualisés

Réaliser son CV, créer sa boîte à lettre électronique, explorer un secteur d'activité... Toutes ces démarches constituent un barrage pour qui ne maîtrise pas bien l'ordinateur. C'est la raison pour laquelle, depuis octobre 2012, la bibliothèque d'étude et d'information (BEI) de la communauté d'agglo de Cergy-Pontoise propose, gratuitement, des ateliers informatiques pour les demandeurs d'emploi (Aide). «Les associations d'insertion, qui organisent des visites de la bibliothèque, nous ont demandé d'imaginer un service prolongeant leur travail. Les Aide permettent de passer de la visite standard à l'accompagnement individualisé», explique Emmanuelle Boumpoutou, responsable du service «formation-emploi» de la BEI. En sept mois, plus de soixante rendez-vous individuels ont été organisés. Huit des vingt-quatre bibliothécaires se sont portés volontaires et ont reçu une formation en interne. «En aucun cas, nous allons sur le terrain des conseillers en insertion. insiste Pascal Leray, directeur de la BEI. Par exemple, nous n'intervenons pas sur la présentation d'un CV. Notre point fort est la dimension relationnelle de ce service individualisé. Nous l'avons donc ouvert aux personnes non inscrites à Pôle emploi, souvent en difficulté sociale et livrées à elles-mêmes.»

CONTACT

Emmanuelle Boumpoutou, responsable du service «formation-emploi», email: emmanuelle.boumpoutou@cergypontoise

LE BILAN

Un accompagnement sur mesure que Pôle emploi ne peut pas fournir.

