

Journée d'étude du 25 juin 2015, le Havre :

La Bibliothèque autrement : nouvelles pratiques et cohésion sociale

Ouverture de la journée par

- l'adjointe au maire du Havre :

2012 : lancement de l'opération Lire au Havre avec :

- les livres nomades
- domici'livres
- Festival littéraire : le Goût des autres
- ...

Il s'agissait de lutter contre l'isolement mais aussi s'adapter à une demande nouvelle.
En quoi et en qui réside l'intérêt des bibliothèques de 2015.

- Annie Dourlent, au nom de la directrice de la BPI :

1977 : ouverture de la BPI dans le centre Pompidou.

Site « Bibliothèques dans la cité »

Il s'agit d'avoir une place pour les bibliothèques par rapport à internet, comme lieu de vie et d'échange.

BPI : coopération nationale, mutualisation des pratiques et savoirs-faires.

- François Foutel, président de l'ARL Haute-Normandie
- Le représentant du président du CRL Basse-Normandie

Tradition de coopération.

Penser la bibliothèque autrement = penser la bibliothèque plus longtemps.

Table ronde : Le public acteur de la bibliothèque – la bibliothèque participative

[modération : Dominique Panchèvre, directeur de l'ARL Haute-Normandie]

Gildas Carrillo [responsable de la médiathèque Phileas Fogg (St-Aubin du Pavail)] : **Co-création avec les usagers et bénévoles de la médiathèque.**

744 habitants dans la commune, réseau de 7 médiathèques.

Il existait une médiathèque depuis une trentaine d'année dans la commune. La médiathèque Phileas Fogg date de 2011, env. 160 m² dont 100 m² dédiés au public. Il s'agissait de créer un projet à la rencontre de la lecture publique et de l'action culturelle.

Assez forte fréquentation dès le début : 40 % de la pop.

La bibliothèque est placée à un endroit stratégique : au centre du village, près des quelques commerces et de la mairie, près des arrêts de bus : les gens sont, pour la plupart, obligés de passer sous le passage couvert de la médiathèque pour rentrer chez eux quand ils sortent du bus.

Il n'y a pas de banque d'accueil quand on entre, mais une table qui sert à la fois pour les expos, pour présenter des livres mais aussi pour les pots et apéros. Il y a l'espace

accueil/adulte, et l'espace jeunesse/détente, un espace multimédia avec 5 postes en accès libre.

Volonté d'ouvrir le projet aux usagers : les gens peuvent proposer des choses.

L'espace de travail est ouvert au public : par des murs vitrés, le public a le droit de rentrer dans le bureau, etc.

Beaucoup de travail sur la lumière. Un espace qui est très modulable : les usagers aident à moduler l'espace, en déplaçant le mobilier.

Fonctionnement de la bibliothèque : 1 employé à plein temps depuis 3 ans et entre 15 et 20 bénévoles. Aujourd'hui de plus en plus de gens se proposent pour être bénévole. Les bénévoles sont à 90 % des femmes. La moyenne d'âge est de 40 ans.

Typologie des bénévoles :

- bénévoles-bibliothécaires : prêt-retour, accueil, préparation des documents, etc.
- bénévoles-animateurs : qui ne font que des ateliers
- bénévoles-communication/événementiel : participent et conseillent le professionnel dans les actions de communication et de préparation des événements.
- bénévoles-multi-compétences : qui font un peu de tout

Grande importance de la discussion pour impliquer les usagers.

Ateliers qui sont proposés par les usagers. Ateliers : lecture aux bébés, aide aux devoirs, café palabre (sorte de café lecture), informatique, tablette tactile (la bibliothèque en possède une), des ateliers artistiques, un atelier couture...

Exemple du projet « Fil rouge » : projet de parcours coloré dans le village, faire des décorations colorées pour inviter les gens à se balader. D'où création d'ateliers pour créer ces décorations. Partenariats avec la boulangerie, l'auberge, les associations. Projet qui a rassemblé beaucoup de gens : les maris, intergénérationnel, les gens qui ne venaient habituellement pas à la bibliothèque.

Associer aussi les gens qui étaient opposés à la bibliothèque, notamment grâce au projet Street Art : projet de faire le portrait de quelques uns des habitants avec un artiste de Street art. On est sorti de la médiathèque pour aller à l'école, à l'auberge, etc.

? Lien de l'espace avec le réseau ?

? Conseil d'administration des bénévoles ? Critères d'évaluation ?

Insertion dans le réseau. Le réseau est à l'initiative des bibliothécaires. Groupes de travail dans le réseau.

Charte des bénévoles. Pas d'institutionnalisation, très ouvert. Si c'est trop cadré, peur d'avoir trop de craintes et moins d'adhésion.

? En quoi les espaces extérieurs sont intégrés ?

Les usagers s'en servent beaucoup, au moins quand il fait beau -> on sort les chaises, les ballons, les jeux, une petite table, ... cela permet une ouverture. Projet autour de la sculpture de métal : ont organisé une collecte de métal, et la sculpture s'est faite devant les gens, devant la bibliothèque.

Aurélié Girodano [chargée de mission bibliothèque, ARL PACA] : **les mini (biblio) mix en région PACA : cycle créatif pour repenser collectivement la bibliothèque de demain.**

L'ARL PACA vient en aide en lien avec les BDP, notamment pour exploiter des choses qui le seraient moins par les BDP. Accompagne notamment les mutations liées au numérique.

En 2013, la PACA a fait de gros efforts financiers pour Marseille capitale européenne de la culture. En ont profité car savaient qu'après ce serait plus difficile. Il y avait une dynamique sur le territoire, notamment pour les musées. Financement dans des services innovants. Rapprochement avec les communautés numériques, les Fablab, etc. qui sont des communautés très axées sur le partage.

En 2013, Muséomix : des personnes s'enferment dans un musée et réfléchissent et produisent de nouveaux dispositifs -> volonté d'adapter à la bibliothèque : biblioremix

En lien avec Design the Future Now (aujourd'hui, Fabulogie : <http://lafabulogie.com/>) qui a été associé dans la démarche d'expérimentation.

Minimix => méthode de travail participative sur un temps très court. Intégration de nouvelles compétences. But = rédiger des scénarios d'usage, penser des dispositifs.

Ex : Bookathon = repenser le catalogue d'exposition à l'ère du numérique

Mini (biblio) mix = repenser collectivement la bibliothèque de demain, intégrer les usagers en plus. Dans trois bibliothèques de la région. Nécessite une présentation 1 mois avant le jour J. Questionnaire pendant un mois destiné aux usagers pour voir ce qu'ils pensent et ce qu'ils veulent. Le jour J, visite de la bibliothèque avec un plan : chacun y note, selon son point de vue, les points forts et les points faibles du lieu. Ont dégagé des publics prioritaires qui ne sont pas touchés par la bibliothèque.

9 dispositifs innovants en sont sortis. Forte demande des BM en PACA.

Librairimix : volonté d'associer les librairies aux bibliothèques.

? Associer lecteur ou non-lecteur ?

? Est-ce que ça ne devra pas être naturellement être fait par association au numérique ?

Pas forcément innovant mais volonté de délier les langues. Dynamique de partage, pas forcément de résultat. ARL tente d'en mettre quelques uns en pratique.

Ilkka Marjanen et Heli Roisko [Library and Cultural services, Municipality of Hattula, Finlande] : **Réalisation de vidéos par les adolescents pour la promotion de la bibliothèque Hattula Public Library**

Hattula = 6 personnes et 1 chauffeur de bibliobus.

40h d'ouverture par semaine. Moins de 10 000 habitants dont environ 25% de moins de 20 ans.

Projet : inciter les jeunes à fréquenter la bibliothèque.

La bibliothèque emploie 5 à 7 jeunes de 15 à 20 ans l'été pendant 2 à 4 semaines.

Les jeunes ont réalisé un jeu vidéo pour aider les jeunes à utiliser les moteurs de recherche. Grand succès auprès des utilisateurs. La bibliothèque a employé 3 jeunes pour réaliser la vidéo et a fait participer une classe de 3^{ème}.

Aujourd'hui, image de la bibliothèque a changé : les jeunes recherchent les jobs d'été en bibliothèque, et ils viennent plus souvent.

Participation des jeunes c'est leur donner la possibilité de participer et montrer ce qu'ils savent faire. Education aux médias. Les jeunes ont pu utiliser leurs ordinateurs, leurs smartphones, tablettes. Sentiment de réussite, retours très positifs, libres d'être soi-même : hausse de l'estime de soi.

Il y a aussi eu un projet pour des collégiens de 3^{ème} qui consistait à réaliser des vidéos sur les problèmes qu'il y a à Hattula. Sur une journée, ils ont réalisé trois vidéos : sur les voiturettes,

le manque d'installations sportives et les infrastructures de transport. Les vidéos ont été présentées lors du conseil municipal.

Avec la participation du personnel de la bibliothèque, cela a activé la vie dans la bibliothèque. A renforcé le lien utilisateur-professionnel. Beaucoup de retours positifs de la part des collègues des environs.

Par la production d'événements, la bibliothèque est devenue un centre culturel de la ville, un lieu de rencontre entre les habitants. Il y a eu des événements pour Noël, Bibliothèque de nuit, ... Cela a permis de donner une nouvelle image de la bibliothèque.

Importance de la collaboration avec les autres instances de la ville. Le savoir-faire et l'éducation aux médias sont sollicités par l'école et les réunions de parents.

Les clés de la réussite :

- écouter les jeunes et leur donner la parole
- être audacieux et sans préjugé
- donner le meilleur de soi-même
- essayer, corriger, réessayer
- réussite avec de petits budgets voire sans.

? Est-il naturel de faire venir les ados en bibliothèque en Finlande ?

On aimerait considérer les jeunes comme une force

Questions transversales :

? Bibliothèque autrement ?

AG : s'ouvrir à d'autres pratiques, s'armer d'autres professionnels, d'autres compétences pour envisager cet autrement.

GC : la base est la même. Volonté de faire venir le plus de monde possible. On teste, on échoue, on recommence. Utilisation du court-métrage qui touche beaucoup les pré-ados. Mise en scène des professionnels permet aux usagers de les voir autrement.

IM et HR : le plus important : les usagers. 2^{ème} facteur : les horaires d'ouverture. La bibliothèque doit aussi être très visible sur les réseaux sociaux.

? Bibliothèque autrement ne correspond plus aux besoins des usagers. Forme de sollicitation.

Quel espace laisse-t-on aux usagers pour la sollicitation ?

AG : il est difficile d'interroger les non-usagers

IM : il y a deux ans, on a mené une enquête destinée aux non-usagers. Réponse : peur d'aller à la bibliothèque.

? Est-ce que les expériences participatives ont amené une modification de l'espace ?

GC : l'espace est conçu pour ça. L'espace change. Le mobilier bouge.

HR : modifications il y a 2 ans : l'espace ado a été séparé de l'espace enfant : depuis les ados seraient venus plus volontiers.

AG : plus de modification sur les services, certains ont été repris, ...

? Le métier évolue. Comment rassurer les bibliothécaires sur cette évolution ? Changement de nom ?

GC : métier passionnant. C'est plus l'image qu'on en a qui doit changer que le nom. Tendre à ressembler à ce que font les Finlandais.

AG : il y aura peut-être plus une différence entre les établissements plutôt que tout le monde change. Il faut s'adapter à la population desservie.

? Argumentation auprès de la tutelle, des élus... comment peut-on faire des retours sur ce qui est humain ?

AG : à Dignes, un élu a participé au bibliomix. On envoie un compte-rendu aux élus. On travaille, quelque parti, sur l'urbanisme de la ville.

Après-midi : Compétences croisées en bibliothèques et nouvelles compétences

Présentation du site Bibliothèques dans la Cité (<http://www.bibliothequesdanslacite.org/>)
par Annie Dourlent, déléguée à la coopération nationale et internationale de la BPI.

Table ronde : Bibliothèques et partenaires

[modération : Laurent Delabouglise, directeur du CRL Basse-Normandie]

Frédéric Blanc-Aubert [responsable du service Médiation culturelle et chargé de mission Lire au Havre] : **Lire au Havre : l'expérience des relais lecture**

2010 : étude sur la ville du Havre => remettre à niveau le réseau, maillage territorial, équipement. Nécessité d'avoir des relais.

S'appuyer sur les quartiers pour compléter le réseau des bibliothèques.

Utilisation de salles d'animation municipales à vocation multiple. Besoin de s'appuyer sur ces lieux de vie pour amener le livre. Il faut 50 m² minimum, 1 accès internet et de 3 000 à 5 000 documents.

Objectif atteint : les 7 relais lecture sont en fonctionnement.

Gérés par des animateurs sociaux qui sont en lien avec les publics. Il s'agit d'un public de grande proximité.

Des formations ont été organisées pour les animateurs.

Les relais lecture font la promotion du livre et de la lecture et s'inscrivent dans le réseau qu'ils irradient. Ce sont des espaces d'échange. Accentuation de l'ensemble des dispositifs par les relais lecture.

Pascale Navet [directrice de la bibliothèque de Saint-Lô] et **Martine Tillard** [bénévole au sein de l'association Aide DV- Aide à la Adaptation et à l'Inclusion des Enfants Déficients Visuels] : **Accompagnement des déficients visuels à la bibliothèque de Saint-Lô**

3 actions : la lecture à voix haute (les Haut-Parleurs), l'enregistrement de texte avec les donneurs de voix et la création de livres en relief par les « donneurs de doigts »

Depuis 2000, la bibliothèque fédère un groupe de lecture à voix haute, les Haut-Parleurs. Ils ont bénéficié de formation à la lecture à voix haute.

Il y a toujours eu au moins 3 membres du personnel de la bibliothèque dans les associations.

2006 : signature d'un Contrat Territoire Lecture.

Les Haut-Parleurs ont été sollicités par l'association Aide DV pour des enregistrements de texte, notamment pour répondre à une demande des enseignants.

Ont recruté des donneurs de voix qu'ils ont formés à l'enregistrement. La bibliothèque a mis à leur disposition l'espace numérique. Les textes enregistrés sont les textes prescrits par le Ministère de l'Education Nationale mais aussi des textes de loisirs pour les jeunes.

Depuis 2012, sont également enregistrés le magazine municipal et le planning des animations culturelles de la bibliothèque.

Création de livres en relief pour les enfants grâce à un atelier mis en place par la bibliothèque. Ont organisé une récupération de matériaux. Depuis 2013 : une vingtaine de livres ont été créés.

Une fois par an est organisée l'opération « Lire dans le noir », lors d'une soirée, à la médiathèque.

Le personnel de la bibliothèque a également été formé à l'accueil du public malvoyant.

? Projet qui a permis la sensibilisation ? Impact ?

Oui, sensibilisation. Réaménagement de la médiathèque, signalétique, etc.

? Lecture à voix haute ? Changement des pratiques ?

Beaucoup de Haut-Parleurs souhaiteraient devenir des donneurs de voix.

? Réseau d'échange entre l'association et la médiathèque pour une augmentation des fonds ?

Avant d'enregistrer, oui, on fait une recherche au sein du réseau car l'enregistrement d'un ouvrage est très long.

Mathilde Servet [chef du service Savoirs pratiques – BPI] et **Line Cognat-Bertrand** [Association Mots sur mesure] : **Permanence d'écrivains publics à la BPI en partenariat avec l'association Mots sur mesure**

La BPI est partie d'une conception du savoir plus large que la conception traditionnelle, notamment en utilisant d'autres biais.

Il s'agissait de faire de la médiation autour de tous les sujets.

Un des atouts de la BPI : le brassage des publics.

Ces ateliers sont un moyen de mettre en présence les gens. Ils font intervenir des écrivains publics. L'écrivain public met en mot la pensée des autres. Mais pas seulement pour des besoins administratifs. Les gens sont en attente de conseils et d'avis. Cela permet de décrire le rapport à l'écriture.

Questions transversales :

? A partir de quel moment peut-on dire qu'un partenariat est réussi ?

Un peu tout. L'impact humain est difficilement mesurable par des chiffres. Ce sont surtout les retours des usagers.

Il y a un droit à l'erreur. Mais aussi le droit à persévérer.

Le rapport au temps est essentiel.

Table ronde : Nouvelles compétences, nouveaux profils de bibliothécaires

[modération : Dominique Rouet, directeur du service de la Lecture publique et l'Accès à la connaissance, le Havre]

Guy Desbouillons [responsable Image, son et numérique, bibliothèque de Mortagne-au-Perche] : **Initiation au cinéma, applications pour tablettes et ressources numériques**

GD : formation dans le cinéma, a longtemps travaillé pour la plateforme d'assistance Axa.

Il y a 5 personnes dans la bibliothèque : 4 bibliothécaires et un responsable. On peut ajouter une responsable en charge de l'espace numérique pour le réseau de bibliothèques.

Il fallait trouver des applications pour tablette avec des jeux que les enfants ne téléchargent pas sur leur smartphone. Il fallait des choses différentes.

En partenariat avec Eric Gauthier. Création d'un atelier ciné avec le lycée privé de Mortagne-au-Perche. L'expérience est réitérée avec le lycée public et la mission locale.

? Comment ça s'est passé avec les autres bibliothécaires ?

Ils ont l'habitude de changer d'équipe. Il a quand même fallu faire ses preuves en informatique, etc.

Katia Donnet [responsable du portail documentaire, médiathèque Sotteville-les-Rouen] : **animation multimédia**

KD : maîtrise en droit européen, emploi-jeune donc a eu accès à un DU en documentation

La bibliothèque date de 2004. 2 400 m².

Un programme assez varié : heures du conte, atelier cuisine, tournoi jeu vidéo, ...

Espace multimédia fait partie intégrante de la bibliothèque, notamment grâce au découloisonnement. 8 postes sont en accès libre et 2 permettent un accès à des logiciels d'autoformation.

Il y a toujours un personnel d'accueil dans cet espace. Dans l'équipe, 2 personnes ont réellement un profil adapté à la gestion de cet espace multimédia => évolution de l'animation à la médiation.

Il s'agit de réduire la fracture numérique.

Il y a des ateliers d'initiation à l'informatique -> il s'agit de rendre les personnes autonomes. A la fin de la séance, on leur donne une fiche-mémo et des exercices à faire. Ont également organisé des sessions de plusieurs séances.

De plus en plus, lien avec les tablettes. Création du rendez-vous « A vos tablettes ». On y échange les pratiques. Les gens se regroupent en fonction du type de tablette Apple ou Android.

Partir toujours des usagers pour s'adapter à la demande.

Samuel Mabire [réseau Rn'Bi, Rouen nouvelles Bibliothèques] : **action culturelle**

SM : maîtrise de droit, DEA en anglais, spécialité littérature. Il est devenu documentaliste bilingue dans une bibliothèque spécialisée dans le droit puis en BU puis en BM

Représentation des bibliothécaires dans les œuvres de fiction. Exemple dans *Monstre Academy*, dans *Star Wars*, etc.

Médiation = faire du lien. Mettre en lien, en relation un objet culturel et des publics.

La médiation est une tâche exigeante qui demande du temps. On ne peut pas tricher. Mais la médiation est une activité très gratifiante.

Grâce à la médiation, on fidélise un public, on donne de la visibilité, on travaille l'image de la bibliothèque qui devient un vrai lieu de vie.

Certaines compétences à noter :

- aimer et connaître le public
- être en veille
- imagination
- connaître son environnement
- générosité
- méthode
- gérer le stress
- appréhender toutes les cultures sans jugement de valeur
- s'inscrire dans la politique culturelle de la ville
- être garant de la programmation
- on peut parler de n'importe quel sujet tant que c'est fait avec intelligence

Aline Delsinne [directrice de la bibliothèque de Maromme] : **adaptation des profils de bibliothécaires dans un nouveau projet de service**

AD : DEUG d'histoire de l'art et licence d'archéologie

La bibliothèque de Maromme a ouvert en janvier 2015. Il s'agissait de proposer aux habitants un lieu de vie. Faire évoluer les compétences de l'équipe vers un nouveau service de lecture publique.

Il y a eu une concertation sur les nouveaux horaires.

Le prêt se fait avec des bornes ce qui laisse plus de temps à la médiation.

Nouveaux publics, nouvelles pratiques : les gens peuvent manger et boire dans la bibliothèque, le café est gratuit, on peut y faire la sieste,...

En ce qui concerne les collections : désherbage massif, nouveaux rayonnages, Dewey simplifiée. Ont été ajoutés des jeux vidéo et des jeux de société.

Open space. La bibliothèque a été conçue de plain pied.

En ce qui concerne le numérique : favoriser l'accompagnement des usagers et accompagner les mutations professionnelles.

La mairie voulait des supports mobiles : ordinateurs portables, tablettes, liseuses (prêt à domicile), TV. La consultation est limitée à 1h/jour pour que tout le monde puisse en profiter.

Montrer une autre image de la bibliothèque.

Associée aux rythmes scolaires : les professionnels vont chercher les enfants à l'école, les amènent à la bibliothèque puis les raccompagnent à la garderie.

Questions transversales :

? Quels moyens pour faire changer les équipes ?

Le dialogue, la visite d'autres bibliothèques. Du temps et de l'humanité. De la curiosité.

? Rapport avec les autres services municipaux et communautaires ? Médiathèque est un OVNI ou en relation avec les autres ?

Image du service culturel se travaille auprès des services dits « classiques » qui ne comprennent pas forcément. A Maromme, le personnel des services municipaux (résidant ou non sur Maromme) bénéficie de la gratuité.

Grand témoin : Dominique Lahary

Cf. sur son blog lahary.wordpress.com et sur son site : lahary.fr/pro