

Faculté des Lettres et des Sciences Humaines

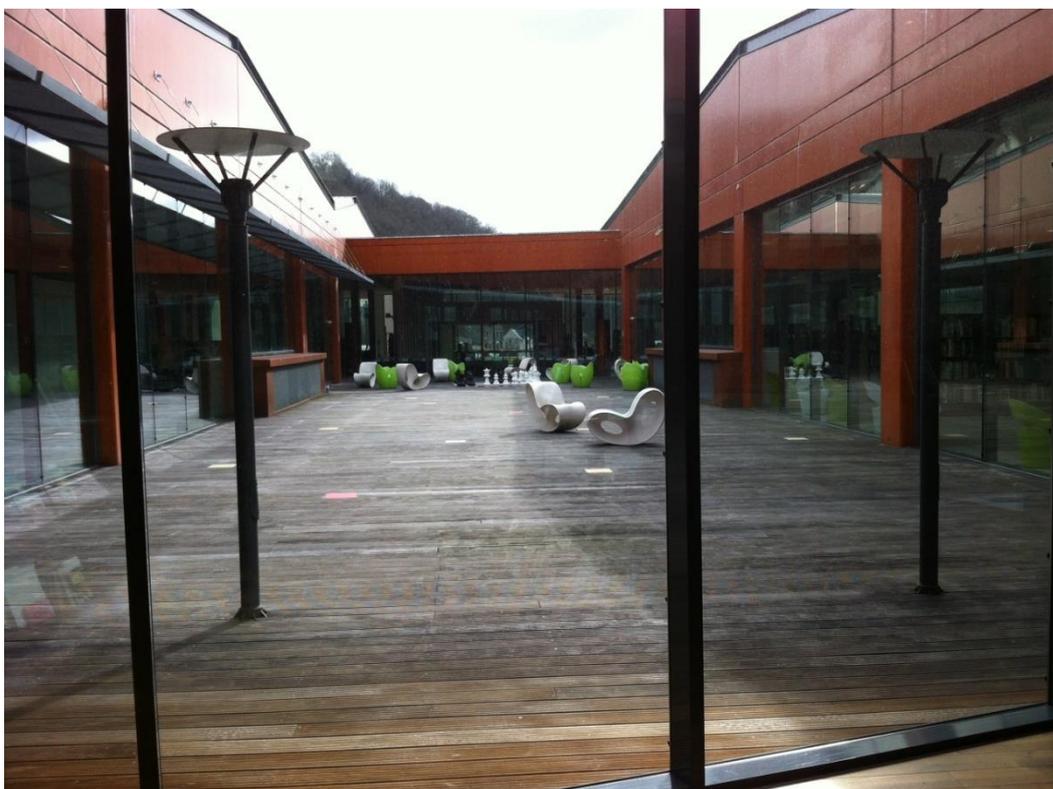
Licence Professionnelle

Métiers du livre : documentation et bibliothèques

2016-2017

L'autonomie des publics

L'exemple de la Médiathèque Éric Rohmer



Patricia Nervé

Stage effectué du 3 janvier au 1er avril 2017

Médiathèque Éric Rohmer- Tulle

Rapport de stage dirigé par

Laurence DUBOIS

Directrice adjointe

Médiathèque Éric Rohmer



Remerciements

J'adresse mes sincères remerciements à l'ensemble de l'équipe de la Médiathèque Eric Rohmer de Tulle, qui m'a accueillie et a répondu à mes questions avec patience et disponibilité au cours de ce stage. Je remercie particulièrement sa directrice, Christiane Méry et Laurence Dubois, ma tutrice, pour leurs conseils et leurs encouragements.

Je souhaite également remercier les élus de la Communauté d'Agglomération Tulle Agglo et les usagers de la Médiathèque pour leur participation à l'enquête menée autour de l'autonomie des publics. Je remercie également les médiathèques qui ont accepté un entretien au sujet des automates de prêt et m'ont présenté leur démarche au niveau de l'accueil des publics.

Pour terminer, je remercie Madame Gastou, ma référente, qui m'a soutenue et conseillée tout au long du stage.



Droits d'auteurs

Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

« **Attribution-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de modification 3.0 France** »

disponible en ligne : <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/fr/>



Table des matières

Introduction	7
1. Quelle autonomie pour les publics ?	9
1.1. Les contours de l'autonomie	9
1.1.1. Transmettre le code social du lieu	9
1.1.2. Simplifier les démarches.....	14
1.1.4. Développer la communication.....	15
1.1.5. Automatiser pour fluidifier les transactions : RFID et automates de prêt.....	16
1.1.6. Aider les usagers à s'approprier les lieux	17
1.2. Les obstacles / Les limites de l'autonomie	18
1.2.1. Pour les bibliothécaires : des priorités à défendre, des objectifs à atteindre	18
1.2.2. L'autonomie du côté du public	19
2. Etude préalable au renforcement de l'autonomie des publics	20
2.1. Cerner les attentes et besoins des publics	20
2.1.1. Réalisation d'une veille sur les publics grâce aux outils statistiques du SIGB	20
2.1.2. Recueil d'observations	22
2.1.3. Réalisation d'une consultation	23
2.2. Cerner les attentes et besoins des bibliothécaires	25
2.3. Vers le benchmarking : L'exemple de la Médiathèque d'Angoulême.....	26
3. Propositions.....	28
3.1. Les moyens à mettre en œuvre	28
3.1.1. Pour une autonomie numérique.....	28
3.1.2. Pour une autonomie documentaire ou cognitive	29
3.1.3. Pour une appropriation des lieux par le public	31
3.2. Réorganiser l'accueil.....	33
3.3. Formation des personnels.....	33
Conclusion	34
Bibliographie	35
Annexes	36



Table des illustrations

Figure 1 - Plan général d'orientation de la médiathèque Eric Rohmer	12
---	----



Table des tableaux

Tableau 1 - Fréquentation de la Médiathèque Eric Rohmer entre 2014 et 2016	41
Tableau 2 - Profil des lecteurs de la Médiathèque Eric Rohmer en 2016.....	41
Tableau 3 - Répartition des inscrits à la MIER en 2016 selon les catégories socio-professionnelles	41
Tableau 4 - Données sur l'utilisation de l'OPAC à la MIER entre 2014 et 2016.....	42
Tableau 5 - Données recueillies entre le 27/02 et le 11/03 sur la boîte de retour de la MIER	44
Tableau 6 - Caractéristiques de 4 bibliothèques utilisant des automates de prêt	59
Tableau 7 - Caractéristiques de 5 bibliothèques utilisant des automates de prêt	60



Introduction

Les établissements de lecture publique ont connu plusieurs phases de transformations lors des dernières décennies : le passage de la Bibliothèque Municipale à la Médiathèque a d'abord illustré la volonté des pouvoirs publics d'offrir des espaces vastes, modernes, chaleureux, offrant des collections variées en libre-accès et faisant une large place aux outils numériques. Ainsi, la création d'espaces multimédia, l'accès à internet sur des postes informatiques mis à disposition du public, la multiplication de nouveaux supports ont constitué une première étape dans la modernisation. Une deuxième étape est liée à l'évolution des publics, qui engendre des modifications dans les usages : le concept de troisième lieu, décrit dans le mémoire de Mathilde Servet en 2009, met en avant le rôle social de la médiathèque, qui devient, au-delà de ses missions culturelles, « le lieu des liens ». La place de l'accueil devient ainsi prépondérante : elle sous-tend l'aménagement d'espaces pour améliorer le confort des usagers et des agents mais également la réorganisation des services de ces derniers afin d'être plus disponibles pour répondre aux demandes du public.

La Médiathèque Intercommunale Eric Rohmer (MIER) est un exemple de cette modernisation : ouverte depuis Mars 2010, elle propose aujourd'hui environ 108 000 documents et totalise plus de 11 000 inscrits. Tête de réseau de douze médiathèques, elle symbolise la volonté politique de structurer le territoire de l'agglomération et de renforcer son attractivité. La MIER est constituée d'une équipe de 19 personnes et ouvre au public 33 heures par semaine, auxquelles il faut ajouter les heures d'accueil des classes, et les animations hors des heures d'ouverture ordinaire. En 2016, 152 000 prêts ont été effectués, les chiffres étant stables par rapport aux années précédentes. L'établissement possède un auditorium qui est utilisé pour les animations de la Médiathèque mais qui peut être loué par des organismes. Un espace multimédia, équipé de huit ordinateurs est ouvert au public par un animateur, dont le poste existe depuis l'ouverture en 2010.

La Médiathèque Éric Rohmer souhaite aujourd'hui prendre en compte l'évolution des usages et offrir un meilleur service au public, tout en favorisant son autonomie. Le projet d'établissement 2017-2020, intitulé « Quelle médiathèque pour 2020 ? » détaille les grands axes que l'équipe a choisi de suivre pendant les quatre prochaines années : on trouvera le plan de ce projet en Annexe 1. Depuis Mars 2016, à la suite d'un état des lieux sur le fonctionnement, quatre groupes de travail ont été constitués afin de réfléchir et de faire des propositions dans les domaines suivants : informatique/numérique, accueil des publics, animation, santé et bien-être au travail. Le projet associe la réflexion de l'équipe de la Médiathèque. Il a été validé en Janvier 2017. Il tient compte de contraintes matérielles et humaines dans une période où la vigilance budgétaire s'impose aux collectivités et pose comme principe qu'une efficacité des services, associée à une plus grande autonomie des publics peut contribuer à un gain de temps précieux pour les agents et à une amélioration de l'accueil. La mission qui m'a été confiée pendant ce stage était d'apporter un éclairage extérieur sur les différentes formes d'autonomie, en faisant le point sur l'existant et en envisageant des pistes nouvelles.

Mais qu'entendons-nous par « autonomie des publics » ?

Une première définition est donnée par Bertrand Calenge, dans son blog « carnet de notes » :

« Peut être déclaré autonome celui qui a intégré les codes et règles posées par l'institution : on ne crie pas, on ne gêne pas les autres, on respecte les dates de retour, et même on a une vague idée des parcours possibles entre les salles, avec leurs différentes autorisations d'accès. Bref, on possède le code social du lieu. ¹ »

Cette définition s'applique essentiellement à la maîtrise du lieu institutionnel mais l'autonomie des usagers prend en compte bien d'autres formes qu'il conviendra d'explorer.

Après avoir dressé un panorama des différents aspects que peut revêtir l'autonomie des publics en bibliothèque, il conviendra de s'interroger sur les moyens à mettre en œuvre pour favoriser cette autonomie, mais également sur les bénéfices que pourront en retirer les différents acteurs :

- D'un côté des usagers/consommateurs qui viennent à la médiathèque acquérir un bien culturel, mais dont la diversité en termes de compétences et de besoins est importante.
- De l'autre, le personnel des médiathèques qui peut se lasser des tâches jugées répétitives et/ou peu en rapport avec les compétences requises pour exercer les métiers des bibliothèques. Ce personnel aspire plutôt à faire découvrir, ou du moins à donner envie de découvrir, des œuvres nouvelles ou des média nouveaux.

Nous tenterons donc de répondre à cette question : comment accompagner les usagers vers une autonomie qui tout à la fois leur permettrait d'approprier aisément les différents outils et espaces propres à la médiathèque, et développerait leur envie de découvrir ?

Pour cela, il est nécessaire dans un premier temps de faire un état des lieux du fonctionnement de la médiathèque dans le domaine de l'autonomie. Il conviendra ensuite d'établir un profil des usagers afin de connaître leurs attentes, leurs besoins mais aussi d'évaluer plus finement les attentes du personnel. Enfin nous proposerons des pistes qui pourraient être mises en œuvre pour atteindre notre objectif.

¹ « A propos de l'autonomie de l'utilisateur | Bertrand Calenge : carnet de notes », <<https://bccn.wordpress.com/2009/01/22/a-propos-de-lautonomie-de-lusager/>>, consulté le 28.03.2017.



1. Quelle autonomie pour les publics ?

1.1. Les contours de l'autonomie

Si l'autonomie, au sens large, indique la capacité à agir sans avoir recours à autrui, il convient de dresser un panorama des formes qu'elle peut prendre au sein des bibliothèques aujourd'hui. Sans chercher l'exhaustivité, je me propose d'évoquer l'autonomie à travers différents leviers d'action, en y associant un état des lieux des pratiques que j'ai pu découvrir et observer à la Médiathèque Éric Rohmer.

1.1.1. Transmettre le code social du lieu

J'ai choisi de commencer par cet aspect de l'autonomie qui paraît le plus évident : un usager autonome est un usager qui se déplace et choisit seul, ce qui induit une réflexion des équipes au niveau de l'accès intellectuel et physique aux collections. Depuis que les documents sont présentés en libre accès dans les bibliothèques, la question du classement est régulièrement soulevée par les équipes. En effet, si l'on souhaite que les usagers puissent trouver eux-mêmes leurs documents, il est important de mener une réflexion sur l'adaptation des principes de classement et de cotation, en adoptant la logique de l'utilisateur et non plus celle du bibliothécaire. Il s'agit également de prévoir une signalétique qui permette aux usagers de repérer rapidement les collections qui les intéressent. Enfin, l'utilisation du catalogue en ligne doit également être prise en considération.

1.1.1.1 Mise en espace des collections et plan de classement

1.1.1.1.1. Le système de classement et la cote : éléments de définitions

Le classement des documents en accès libre est généralement conçu à partir d'une classification existante que l'on adapte en fonction des besoins de l'établissement, en utilisant les indices pour en faire un système de cotes.

La cote est un code qui détermine l'adresse d'un document parmi les rayonnages d'une bibliothèque. Elle est constituée d'un ensemble de symboles (lettres, chiffres, signes, pictogrammes) reportés sur le document lui-même et sur sa fiche exemplaire². Elle sert à localiser efficacement le document pour qu'il soit trouvé sans effort par les usagers.

Étant donné que la cote dépend du système de classement choisi par l'établissement, elle doit répondre aux besoins des publics, en soutenant leur autonomie. Elle doit être visible et lisible, compréhensible et interprétable³. Pour cela, il est préconisé d'établir une liste de cotes validées, qui précise les cotes retenues ou exclues, le niveau de développement choisi et parfois les adaptations nécessaires.

1.1.1.1.2. La gestion des collections à la Médiathèque Éric Rohmer

En 2010, le déplacement des collections des anciennes bibliothèques (Annexe et Centrale) vers la Médiathèque Éric Rohmer a été l'occasion de réfléchir à un nouveau système de classement, qui soit adapté aux espaces conçus dans le nouveau bâtiment. Celui-ci offre environ 1900 m² d'espace public, sur un seul niveau. Cet espace n'est pas cloisonné : une fois passé le hall d'accueil, on franchit la zone des retours qui ouvre sur un espace Actualités avec

² « Cote | Enssib », *ENSSIB*, <<http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/cote>>, consulté le 16.03.2017.

³ Op cit



les journaux et les magazines, puis les bandes dessinées. On aperçoit alors un patio intérieur, autour duquel ont été aménagés trois secteurs principaux : en le contournant par la gauche, on trouve d'abord le secteur Audiovisuel, puis derrière une demie cloison de séparation, le secteur Jeunesse. La partie située à droite du patio est réservée au secteur Adulte : on trouve d'abord le fonds local et les fonds professionnels (Etude), puis les documentaires, les romans adultes et les biographies. (Voir aussi le plan général en Annexe 3)

Après avoir visité et consulté les systèmes de classement d'autres médiathèques, l'équipe de la MIER a décidé d'adopter un classement par pôles dans les secteurs Etude, Adultes et Jeunesse, ainsi que pour les DVD documentaires. Ce classement, présenté en Annexe 1, respecte partiellement la classification décimale Dewey.

Le secteur Audiovisuel fait l'objet d'un système de classement particulier. Concernant les supports, ce secteur est constitué de DVD adultes et DVD jeunesse, de compact discs adultes et jeunesse, de vinyles et de partitions. Afin de respecter une cohérence avec la cotation des imprimés, les cotes des documents audiovisuels sont imprimées en vert pour la Jeunesse et en blanc pour les Adultes. Les systèmes de classements diffèrent d'un support à l'autre, tout en respectant une cohésion d'ensemble.

La cotation des disques a été réalisée selon le PCDM 4 (classification dite de Massy), dont le classement consiste à rattacher un album à un genre musical principal, et éventuellement à des genres musicaux intermédiaires⁴.

1.1.1.2 Eléments de signalétique

La signalétique a également un rôle essentiel à jouer dans l'autonomie des publics : reflétant la mise en espace des collections, elle induit des logiques de circulation et le choix de priorités. Elle permet à la fois d'informer les usagers, de les orienter, mais également d'autoriser ou d'interdire l'accès à certains espaces ou certaines actions.

1.1.1.2.1. Typologie

On distingue généralement les fonctions de la signalétique relatives à la bibliothèque en tant que lieu social, de celles qui concernent la bibliothèque en tant que lieu culturel.

Dans le premier cas, la signalétique permet de renseigner les usagers sur des questions de vie quotidienne. Dans le deuxième cas, la signalétique doit permettre de chercher, identifier puis s'approprier des documents. Je propose d'examiner les éléments de la signalétique qui correspondent à ces différentes fonctions.

1.1.1.2.2. Signalétique relative au lieu social

La *signalétique extérieure* doit permettre l'identification de la Médiathèque ainsi que les accès à celle-ci : entrée du public, entrée du personnel, livraisons, boîte des retours. Visible de l'extérieur, elle concerne également certaines indications telles que les horaires d'ouverture.

La *signalétique intérieure « fonctionnelle »* concerne d'une part toutes les informations pratiques : toilettes, photocopieurs, consignes, distributeurs de boissons, ascenseurs, etc. D'autre part, elle est composée des informations « réglementaires » et permet de définir et de régler les usages.

⁴ Principe de classement des documents musicaux mis à jour en 2008 : « PCDM2008 - PCDM2008.pdf ». En ligne: <<http://acim.asso.fr/IMG/pdf/PCDM2008.pdf>>, consulté le 16.03.2017.



La *signalétique temporaire* permet d'annoncer des manifestations culturelles ou des animations, de faire connaître des modifications d'horaires ou des difficultés techniques (problèmes de connexion internet temporaires, machines hors-services, etc.), d'informer sur de nouveaux services.

1.1.1.2.3. Signalétique relative au lieu culturel

Il s'agit essentiellement de la *signalétique intérieure documentaire*, qui est en lien direct avec les choix de mise en espace des collections.

Parallèlement aux fonctions de la signalétique documentaire, Bertrand Calenge expose quatre niveaux d'approche qu'il conviendra de prendre en considération⁵.

- Un premier niveau, qu'il nomme « niveau d'exposition » doit permettre au lecteur d'identifier les secteurs ou espaces de la Médiathèque.
- Un second niveau, le « niveau large » indique au lecteur, une fois qu'il se trouve dans l'espace souhaité, les collections présentes ainsi que les supports.
- Un troisième niveau permet entre autres à l'utilisateur de savoir comment accéder au document : s'agit-il d'un libreaccès, d'un accès indirect ou d'une consultation sur place uniquement ?
- Un quatrième niveau, le « niveau fin » est lisible au niveau des tablettes : cela peut être l'étiquette sur la tablette ou encore la cote des documents.

1.1.1.2.4. Caractéristiques d'une signalétique efficace

La signalétique va dicter son parcours à l'usager. Selon Marielle de Miribel, « *elle doit être vue sans être lue, elle doit être là où l'on s'attend à la trouver, et l'on ne doit ni la chercher ni la lire*⁶. »

Différents critères sont à prendre en compte pour une signalétique efficace :

- La visibilité : il est conseillé de la placer à hauteur des yeux, d'utiliser une typographie adaptée, de respecter un code couleur spécifique correspondant aux normes en vigueur.
- La clarté : Pour qu'un usager soit autonome dans la bibliothèque, les termes utilisés doivent être intelligibles et il ne doit pas y avoir de rupture dans le parcours.
- La solidité des matériaux utilisés est évidemment à prendre en compte. La signalétique doit être durable, résistante à la chaleur et au froid, au soleil et à l'humidité. Elle doit pouvoir résister aux dégradations éventuellement occasionnées par le public.
- La modularité : l'aménagement des espaces étant régulièrement repensé, la signalétique doit pouvoir être évolutive, déplaçable.
- L'accessibilité : la signalétique doit prendre en compte les différentes formes de handicap : elle doit pouvoir permettre un parcours aux usagers en fauteuil roulant, aux mal-voyants, aux personnes souffrant de trouble psychiques et mentaux.

⁵ Calenge Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris, Cercle de la librairie, 1996. p.142

⁶ Miribel Marielle de, Evano Brigitte, Lizée Benoît *et al.*, *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris, Cercle de la librairie, DL 2013, s. d.p.200



Etant donné que les fonctions et les niveaux de signalétique s'entremêlent dans un même espace, il paraît impossible de tout signaler. En fonction des publics et de l'image que l'on souhaite véhiculer, certaines orientations doivent donc être privilégiées.

1.1.1.2.5. La signalétique de la Médiathèque Eric Rohmer

Lors de sa construction, la Médiathèque Eric Rohmer n'a pas confié la réalisation de sa signalétique aux concepteurs du projet architectural mais à une entreprise locale, non spécialisée dans la signalétique en bibliothèques.

Concernant la *signalétique extérieure*, la Médiathèque est bien visible grâce à son architecture contemporaine. Un totem est installé sur le parvis et permet de signaler l'entrée. Les horaires d'ouverture sont affichés sur les portes d'ouverture automatique.

La Médiathèque Eric Rohmer est également équipée d'une *signalétique intérieure fonctionnelle*. Des chevalets composés de pictogrammes barrés indiquent les actions interdites : fumer, téléphoner, boire ou manger. D'autres chevalets informent des règles à respecter et des autocollants fixés sur les murs indiquent la possibilité de se connecter en WIFI.

La *signalétique temporaire* est constituée d'affiches qui sont réalisées par la responsable de la communication, en respect de la charte graphique de l'établissement. Elle est installée dans des porte-messages sur pied ou directement affichée sur les murs de la médiathèque et renseigne entre autres sur les animations et sur les services mis à disposition.

Au niveau de la signalétique documentaire, le *niveau d'exposition* décrit par Bertrand Calenge définit les secteurs principaux qui apparaissent sur le plan général d'orientation situé à l'entrée (cf. Figure 1 ou Annexe 3 pour une vue plus large), ainsi que sur les banques de prêt de chacun des secteurs, en lettres vertes. Des panneaux directionnels, visibles dans les deux sens, sont présents au niveau de l'espace Actualités et aiguillent les usagers vers les différents secteurs.

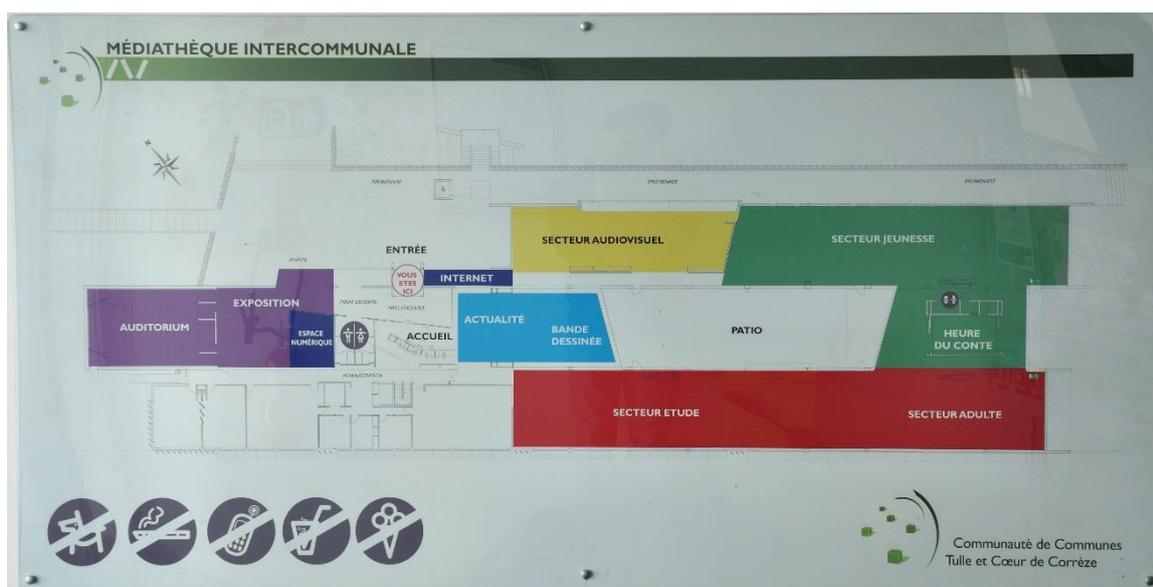


Figure 1 - Plan général d'orientation de la médiathèque Eric Rohmer

Le *niveau large*, qui indique les collections présentes au sein d'un secteur prend différentes formes.

Dans le secteur audiovisuel, la signalétique est présente sur les bacs. A l'intérieur des bacs, des intercalaires précisent certains thèmes ou auteurs.

Dans le secteur jeunesse, les collections sont signalées sur les bacs de rangement pour les albums et les textes illustrés. Comme dans le secteur audiovisuel, des intercalaires permettent de se repérer en indiquant l'alphabet et certains auteurs avec lesquels la Médiathèque a travaillé ou des auteurs représentatifs de la littérature de jeunesse. Une signalétique en « tête de gondole » a été choisie pour les étagères des romans et des documentaires, quasiment similaire à celle du secteur adultes. A ce second niveau de signalétique s'ajoute une signalétique au niveau des tablettes : elle est constituée de certains auteurs ou encore de thèmes récurrents dans les demandes des usagers (la cuisine, les volcans, les dinosaures, etc.).

Dans le secteur adultes, très vaste et constitué de fonds nombreux, les collections sont signalées généralement en tête de gondoles, et des étiquettes sont présentes au niveau des tablettes pour localiser des collections particulières. La collection des livres d'artistes est présentée dans des vitrines, installées principalement dans le secteur Etude. A l'intérieur des vitrines, des cartels donnent des indications sur l'œuvre et son auteur.

1.1.1.3 Le catalogue

1.1.1.3.1. Quelques repères

L'interface public des catalogues en ligne (OPAC) est un outil de médiation qui permet aux usagers d'accéder aux collections par l'intermédiaire d'un catalogue informatisé⁷. Il est composé de notices bibliographiques qui regroupent des ensembles d'informations sur une personne, une œuvre ou un sujet.

Une normalisation internationale forte à partir des années 1960 a été initiée, avec la création de l'ISBD pour la description bibliographique et des formats MARC pour la structuration informatique des notices. Selon les nouveaux principes internationaux de catalogage, publiés en 2009 par l'IFLA, les fonctions d'un catalogue, toutes orientées vers l'utilisateur, sont de trouver, identifier, sélectionner et donner accès à des ressources tout en permettant de naviguer à l'intérieur et à l'extérieur du catalogue.

1.1.1.3.2. Le catalogue de la Médiathèque Éric Rohmer

A la Médiathèque Éric Rohmer, des ordinateurs donnant un accès direct au catalogue sont disponibles dans chaque secteur. Il n'est pas nécessaire d'être inscrit à la Médiathèque pour pouvoir le consulter. Une fois que l'on a indiqué sa recherche, on accède à la notice bibliographique du document sélectionné. L'OPAC permet de savoir si le document recherché est présent sur le réseau des douze médiathèques de la Communauté d'Agglomération et s'il est disponible ou non sur place. Sa cote est indiquée, ainsi que le secteur dans lequel on peut le trouver. Le catalogue permet également de s'informer sur les animations, qui défilent sur la page d'accueil, et de faire une recherche sur les autres médiathèques du réseau qui possèdent toutes un onglet individuel.

⁷ « Catalogue | Enssib », <<http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/catalogue>>, consulté le 16.03.2017.

OPAC : Online public access catalog

1.1.2. Simplifier les démarches

Parallèlement à l'accès facilité aux collections, l'autonomie des publics passe également par la simplification de certaines démarches, à travers la création de services que je propose de présenter.

1.1.2.1 Des services pour fluidifier le parcours de l'utilisateur

Afin de faire gagner du temps à l'utilisateur et au bibliothécaire, les équipes des bibliothèques réfléchissent à différentes façons de fluidifier les parcours.

La centralisation des réservations est un service mis en place dans de nombreuses bibliothèques. Consécutif à l'offre de réservation en ligne proposée par la plupart des Systèmes intégrés de gestion des bibliothèques (SIGB), il permet à l'utilisateur de pouvoir récupérer seul ses réservations, dans un espace signalé et dédié à ce service.

J'ai eu l'occasion de participer à la mise en place de ce service à la Médiathèque Éric Rohmer au début de mon stage. Le choix du mobilier et de l'espace affecté à ce service étant déjà opérés par l'équipe, j'ai pu participer à l'élaboration des étiquettes alphabétiques permettant de classer les réservations au nom de famille du lecteur. Avec la responsable de la communication, nous avons élaboré des affiches, dans le respect de la charte graphique, permettant de signaler le service des réservations. On trouvera un aperçu du résultat obtenu en Annexe 4. L'annonce de ce nouveau service a également été postée sur la page Facebook de la Médiathèque.

Ce service permet de ne plus mobiliser les agents dans les secteurs. Pour le public, il n'est plus nécessaire d'aller au fond de la bibliothèque lorsqu'on n'a que des réservations à récupérer.

De la même manière, certaines bibliothèques ont centralisé le prêt des casques, télécommandes, tablettes, consoles de jeux à l'accueil, afin qu'un seul agent soit mobilisé et que les usagers trouvent plus facilement un interlocuteur.

1.1.2.2 L'utilisation du portail en ligne

L'arrivée du numérique a transformé certains usages et les SIGB ont développé des outils en faveur de l'autonomie. En se connectant sur leur compte utilisateur, les lecteurs peuvent désormais avoir accès à de nombreux services à distance : prolonger un document, effectuer une réservation ou s'inscrire pour une animation, mais aussi consulter le catalogue de la Médiathèque ou le programme des animations.

A Tulle, le logiciel de gestion qui a été choisi est le logiciel libre PMB. Il permet depuis quelques années aux usagers d'effectuer la prolongation des documents empruntés et de réserver un document. Un groupe de travail, constitué de bibliothécaires et de l'animateur multimédia, se réunit régulièrement pour résoudre d'éventuels dysfonctionnements et réfléchir à des modifications ou rajouter de nouvelles fonctionnalités. Ainsi, pendant mon stage, la Médiathèque Éric Rohmer a mis en place un nouveau service d'inscription en ligne pour les animations. Auparavant, les personnes intéressées devaient remplir un formulaire d'inscription sur papier ou téléphoner à la Médiathèque.

1.1.4. Développer la communication

Aujourd'hui, la médiation suppose un accroissement de la communication en direction de différents acteurs. Après des publics, la médiathèque doit faire connaître les événements et les services qu'elle propose, en s'efforçant de les mettre en valeur pour attirer largement. Après des partenaires actuels et potentiels, il est intéressant d'expliquer la plus-value d'une action réalisée en partenariat, mais également de faire connaître les projets que l'on souhaite mettre en place. Après des tutelles, les actions innovantes doivent être communiquées et doivent convaincre de leur intérêt communautaire. Enfin, auprès du personnel, la communication interne doit être facilitée dans un but de transmission de l'information. Je vais explorer quelques modes de communication qui peuvent être développés en bibliothèque en vue de favoriser l'autonomie des publics.

1.1.4.1 L'utilisation des réseaux sociaux

La création d'une page sur un réseau social tel que Facebook peut créer une proximité avec l'utilisateur et moderniser l'image de la bibliothèque. Parfois, les usagers s'adressent aux bibliothécaires mais tous ne le font pas, par crainte du regard des professionnels ou par souhait d'être autonome. Les réseaux sociaux apparaissent donc comme une opportunité de toucher ces publics.

Marielle de Miribel évoque le recours à ce mode de communication⁸. Elle conseille d'écrire des billets succincts, de poster des photos et des vidéos plusieurs fois par semaine afin de garder le lien avec les internautes, de laisser une place aux utilisateurs pour donner leur avis, exprimer leurs préférences.

La Médiathèque Éric Rohmer a créé une page Facebook en 2012, qui compte aujourd'hui plus de 1 000 abonnés. Cette page est alimentée par l'animateur multimédia et les bibliothécaires chaque semaine : on peut y trouver le résumé des manifestations à venir, des photos et des vidéos prises lors des animations, des informations ponctuelles concernant la vie de la Médiathèque.

1.1.4.2 Les outils de diffusion

Les médiathèques réalisent généralement des publications variées afin d'informer leurs usagers et faire connaître leurs actions.

Parmi ces publications, le guide de l'utilisateur est incontournable : il donne toutes les informations nécessaires sur l'établissement : horaires, collections, conditions d'inscriptions et d'emprunts, plan du site, etc. Ce guide permet notamment aux nouveaux venus de circuler au milieu des collections de manière très autonome, de connaître les usages du lieu en termes de services et de réglementation.

En ce qui concerne les animations, les flyers, les programmes, les affiches, les livrets d'exposition sont distribués le plus largement possible pour attirer un public nombreux.

La promotion de l'établissement est également incontournable. Elle peut passer par la diffusion de marque pages, de cartes postales, de sacs à livres et autres produits dérivés à l'effigie de la structure.

⁸ Miribel *et al.*, *Accueillir les publics*, *op. cit.* p.150



La Médiathèque Éric Rohmer dispose d'un agent en charge de la communication qui réalise l'intégralité des documents évoqués précédemment. Chaque nouvel inscrit reçoit le guide d'utilisation mis à jour, le programme trimestriel des animations et un sac à livres à l'effigie du réseau des Médiathèques de Tulle Agglo. Des affiches et des flyers sont créés pour chaque événement et diffusés dans la médiathèque et à l'extérieur. Des marque-pages sont réalisés pour des occasions plus particulières, telles que les biennales Petite Enfance par exemple.

1.1.4.3 D'autres outils pour favoriser le dialogue avec les usagers

Le dialogue avec les usagers occupe une place de plus en plus importante dans les médiathèques. En effet, on souhaite aujourd'hui prendre en compte les besoins et les attentes des personnes qui fréquentent le lieu pour proposer des collections, des services ou des animations adaptés, mais aussi avoir un retour sur les services et les animations qui ont eu lieu.

Pour cela, plusieurs outils peuvent être mis à disposition du public, qui sera libre de les utiliser en autonomie. Pour connaître les attentes, il est possible de mettre en place une boîte à suggestions. Pour avoir un retour sur les animations proposées ou sur les expositions, un cahier peut recueillir les remarques des publics et des intervenants.

1.1.5. Automatiser pour fluidifier les transactions : RFID et automates de prêt

Les systèmes RFID (identification par radio fréquence) reposent sur la saisie automatique d'informations à distance permettant une lecture et une écriture de données sans contact. Ils ont pour principaux avantages de fluidifier la circulation des publics et des documents en accélérant les procédures de prêt, de retour et d'inventaire. En outre, ils facilitent la mise en place d'automates de prêt et de retour et de systèmes de tri automatique des documents.

Ces systèmes ont un intérêt important vis-à-vis de l'autonomie des publics, décrits dans une fiche pratique dédiée à la Boîte à outils du numérique :

« En rendant plus autonome le public des bibliothèques, l'utilisation de la RFID permet d'accroître la disponibilité des bibliothécaires pour développer des activités de conseil et d'information, proposer un accompagnement personnalisé aux usagers ou imaginer de nouveaux services. »⁹

Pour le personnel, ce système présente d'autres avantages : il permet de raccourcir le temps passé au traitement des documents, car l'identification, l'exemplarisation et la protection antivols sont couplées dans une même étiquette. Cette technologie apporte aussi une aide au rangement des collections, à la réalisation de récolements et de sélections bibliographiques et constitue une méthode et un moyen d'analyse qualitative des collections.

La Médiathèque Éric Rohmer est équipée d'un système RFID depuis son ouverture en 2010.

Actuellement, elle n'est pas équipée d'automates : ce sont les agents qui effectuent le retour des documents à la banque d'accueil située à l'entrée ; d'autres agents gèrent les emprunts aux banques de prêts disséminées dans les secteurs. Le projet d'établissement 2017-2020

⁹ « BAO numérique en bibliothèque. Fiche n°3 : La RFID - 62020-l-identification-par-radio-frequence-rfid-la-boite-a-outils-du-numerique-en-bibliotheque.pdf ». En ligne: <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/62020-l-identification-par-radio-frequence-rfid-la-boite-a-outils-du-numerique-en-bibliotheque.pdf>>, consulté le 16.03.2017.



prévoit l'acquisition de trois automates de prêts qui permettront aux usagers d'effectuer eux-mêmes leurs emprunts dans une zone centralisée près de l'entrée. L'autonomie des usagers dans les transactions devrait se traduire par un gain de temps en période d'affluence et un anonymat recherché pour certains emprunts.

1.1.6. Aider les usagers à s'appropriier les lieux

Comme j'ai pu l'évoquer en introduction, les médiathèques se transforment aujourd'hui en « lieux des liens ». Ce terme de Robert Damien, développé par Michel Melot dans « La sagesse du bibliothécaire », indique que ce sont souvent les médiathèques qui font le lien vers les autres institutions culturelles et vers le grand public.

Ainsi, des expérimentations sont menées dans le monde entier, au sein d'établissements culturels dans lesquels on invente de nouvelles façons de vivre ensemble. Dans ces lieux, les publics jouissent d'une grande autonomie. Des espaces accueillants sont aménagés pour susciter des rassemblements, fortuits ou non, entre des personnes d'horizons très diversifiés. A titre d'exemple, la Bibliothèque Louise Michel à Paris propose des ateliers cuisine, tricot, jardinage, des cafés-débats, des concerts ou des clubs de lecture. Les activités se renouvellent très régulièrement et s'enrichissent des envies du public.

A la Bibliothèque Vasconcelos de Mexico, c'est l'hospitalité qui est mise en avant. Selon le directeur Daniel Goldin Halfon, « *L'hospitalité a à voir avec le dialogue, la capacité que l'on a de construire un espace avec l'autre.* ¹⁰»

Michèle Petit, lors d'une journée professionnelle d'études et d'échanges qui a eu lieu à la Médiathèque Éric Rohmer en octobre 2016, évoquait également l'importance de l'hospitalité des bibliothécaires, de l'attention chaleureuse et délicate, surtout avec des personnes initialement éloignées de la culture écrite et des équipements culturels.

A la Médiathèque Éric Rohmer, c'est par le biais des animations que l'équipe souhaite impliquer les publics, les aider à s'approprier les lieux afin qu'ils participent à la vie de l'établissement.

La création de la grainothèque constitue un bon exemple :

L'an dernier, en lien avec la Semaine de la solidarité internationale qui a lieu en novembre et le festival de films documentaires Alimentterre, la Médiathèque Éric Rohmer a proposé la projection d'un documentaire intitulé « la guerre des graines ». Afin de poursuivre sur le thème des enjeux alimentaires et agricoles dans le monde, l'équipe en charge de l'animation a souhaité mettre en place une grainothèque. Pour cela, elle a établi des partenariats, avec une association locale. La grainothèque a été installée dans la médiathèque et fonctionne selon un principe de troc. Le public peut prendre un sachet de graines et est invité à en déposer un autre en échange. Une notice accompagne la boîte et indique comment récolter ses graines. Régulièrement, un membre de l'association vient faire le point et achalander la grainothèque. Un petit cahier est mis à disposition pour recueillir les coordonnées des participants et les variétés mises à disposition : Il permet notamment de se faire une idée du nombre d'utilisateurs et de créer un carnet d'adresses.

¹⁰ Espinosa Pablo, « Entrevista a Daniel Goldin, editor de Océano Travesía », *Fundación La Fuente*, <<http://www.fundacionlafuente.cl/daniel-goldin-editor-de-oceano-travesia/>>, consulté le 31.03.2017.



Des réunions informelles ont lieu le samedi matin tous les deux mois afin de discuter sur la manière de récolter. Elles sont animées par des membres de l'association. De son côté, la médiathèque met à disposition le lieu et invite les personnes du carnet d'adresses. De plus, elle procède à une veille documentaire afin d'acquérir des documents en lien avec le thème.

Au cours des prochains mois, plusieurs animations auront lieu à la médiathèque afin que le projet perdure : réunions publiques, ateliers créatifs, rencontres-échanges seront animés par les membres des associations partenaires. Une butte-lasagne sera créée entre le bâtiment et le parking extérieur¹¹.

Dans ce projet, la médiathèque favorise l'autonomie des publics en proposant la participation à des activités. Cette initiative permet de mettre en relation des personnes qui ne se connaissent pas autour d'un projet commun. Elle participe de la co-construction avec les usagers, leur donne la possibilité d'être à la fois plus autonomes et plus acteurs de la vie de la cité.

1.2. Les obstacles / Les limites de l'autonomie

L'autonomie des publics en bibliothèque peut donc prendre des formes très variées : elle permet de trouver seul un document ou d'effectuer des démarches en ligne, elle aide l'utilisateur à s'approprier les collections et les espaces, et celui-ci reste libre de ses choix. Mais il est bien évident qu'elle ne peut se faire qu'avec la volonté des différents acteurs : les autorités de tutelle, qui souhaitent que l'accueil du public soit le meilleur possible dans le cadre de contraintes budgétaires sans cesse réajustées ; les agents des bibliothèques, dont les missions sont de plus en plus nombreuses et variées ; les publics, enfin, qui occupent désormais une position centrale dans les médiathèques, et dont les attentes et les besoins doivent être régulièrement réinterrogés pour pouvoir y faire face.

1.2.1. Pour les bibliothécaires : des priorités à défendre, des objectifs à atteindre

Les missions des bibliothèques se regroupent autour de trois grands pôles, qui vont déterminer les principales qualités requises pour les bibliothécaires¹².

Le pôle culturel ou scientifique concerne les collections : il renvoie d'une certaine façon à l'image traditionnelle de la bibliothèque « temple du savoir », mais surtout il permet l'accès à la culture et au savoir à travers l'information et la documentation.

Le pôle social s'intéresse aux publics et prône l'accès à la culture, à la connaissance pour tous. Pour cela, la médiathèque sort de ses murs pour aller à la rencontre de tous types de publics et correspond à une logique d'offre et d'incitation.

Le pôle institutionnel met l'accent sur les aspects administratifs et réglementaires, mais aussi sur les orientations politiques définies par l'autorité élue.

Pour l'équipe de direction d'une bibliothèque, il s'agit d'établir une cohérence entre ces trois pôles, en fixant des priorités. Il paraît nécessaire de préserver la mission première des bibliothèques, qui est de donner l'occasion de lire (pour le travail et les loisirs) en offrant des

¹¹ Une butte lasagne est une butte composée d'une succession de couches de matériaux divers et variés, pour la plupart organiques. L'intérêt d'une telle pratique est de valoriser toutes sortes de matières organiques souvent considérées comme des déchets et aussi de pouvoir mettre en culture des terres très peu fertiles, voire complètement artificialisées (tassées, goudronnées, bétonnées...).

¹² Miribel *et al.*, *Accueillir les publics*, *op. cit.*

collections riches et adaptées aux publics qui côtoient le lieu. Mais le lien social créé par les médiathèques revêt aujourd'hui dans la société une importance capitale et ne peut en aucun cas être sous-estimé. Enfin, la communication des actions et orientations envisagées doit être effectuée auprès de l'autorité de tutelle, valorisée, afin de pouvoir bénéficier pour la suite des moyens financiers nécessaires au fonctionnement de la structure.

Les compétences du bibliothécaire sont relatives à chacun de ces pôles. Dans le pôle institutionnel, il s'agit d'établir des liens de confiance avec l'autorité élue, en fournissant la justification rigoureuse des actions menées et en respectant les orientations souhaitées, mais sans perdre de vue les valeurs fondamentales de lecture publique et de diffusion de l'information. Dans le pôle culturel, il s'agit avant tout d'avoir une bonne maîtrise du contenu des collections et des outils permettant l'accès à l'information. Enfin, dans le pôle social, ce sont des compétences de médiation qui sont requises : le bibliothécaire doit être en mesure de faciliter l'accès aux collections aux différents publics et favoriser la cohabitation des usages ; il doit sans cesse chercher à ajuster l'offre à la demande des publics et transmettre les besoins ressentis à l'autorité de tutelle.

L'autonomie des publics, liée à la fonction d'accueil, est plus particulièrement rattachée au pôle social. Si les lecteurs sont plus autonomes, quelle est la place du bibliothécaire ? Quelles évolutions l'autonomie peut-elle engendrer en termes de relations entre les différents acteurs ?

1.2.2. L'autonomie du côté du public

A la fin des années 70, la politique du libre-accès a vu naître la recherche de l'autonomie des usagers. A l'époque, on imaginait que les usagers seraient en mesure « de choisir à leur guise les ressources pouvant les intéresser »¹³. Mais qu'en est-il réellement aujourd'hui ?

Bertrand Calenge nous incite à réfléchir au degré de maîtrise des outils que l'on peut envisager pour nos usagers, au niveau de la consultation du catalogue et du système de classification. Il s'interroge également sur le désir d'autonomie souhaité par l'utilisateur et les relations qu'il souhaite avoir avec les bibliothécaires aujourd'hui.

En observant les usages, j'ai pu me rendre compte de la diversité des situations, des compétences mais aussi des envies des lecteurs en matière de recherche documentaire. Certains mettent un point d'honneur à utiliser le catalogue en ligne et aller chercher dans les rayonnages ce qu'ils ont choisi ; d'autres viennent directement voir les agents avec une liste de références et leur demandent d'aller les récupérer en salle. Enfin, un certain nombre de lecteurs ont des pratiques variables pour la recherche : lorsqu'ils ont du temps et l'envie de flâner, ils se débrouillent seuls, mais à d'autres moments ils vont directement s'adresser à un agent pour gagner du temps ou parce qu'ils ont envie d'établir un lien relationnel.

Mon questionnement sera essentiellement ciblé sur la connaissance des publics et des bibliothécaires. Quelles sont leurs attentes ? Quels sont leurs besoins ? Quels liens les bibliothécaires et le public souhaitent-ils tisser ?

¹³ Calenge Bertrand, *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, Paris, Cercle de la librairie, DL 2015, s. d. p.62

2. Etude préalable au renforcement de l'autonomie des publics

L'amélioration de l'accueil, qu'elle soit liée ou non à l'autonomie, suppose d'une part une très bonne connaissance des publics qui fréquentent la structure, et d'autre part une analyse assez fine des attentes du personnel et des autorités de tutelle. Cette seconde partie sera donc consacrée à l'étude des différents acteurs. En parallèle, une étude sera réalisée sur des pratiques existantes dans d'autres médiathèques.

2.1. Cerner les attentes et besoins des publics

Afin d'avoir une bonne connaissance des usagers de la MIER, j'ai choisi d'utiliser et de croiser plusieurs outils. Il convient de préciser que ces outils ne donnent des informations que sur les publics qui fréquentent la Médiathèque Éric Rohmer et éventuellement les autres médiathèques du réseau. La prise en considération des « non-publics » pourrait faire l'objet d'une étude complémentaire.

2.1.1. Réalisation d'une veille sur les publics grâce aux outils statistiques du SIGB

Les systèmes intégrés de gestion des bibliothèques permettent aujourd'hui de fournir une multitude d'informations : l'analyse des données permet notamment d'obtenir des renseignements importants concernant la fréquentation, les usagers et les usages.

Claude Poissenot, enseignant-chercheur en sociologie, indique les atouts et les limites de cette source d'informations¹⁴.

2.1.1.1 La fréquentation

La première donnée utile est le nombre d'inscrits actifs, c'est-à-dire le nombre de personnes inscrites ayant emprunté ou utilisé un service de la bibliothèque au cours de l'année écoulée. Claude Poissenot indique que « *cette donnée autorise un suivi de l'évolution des inscrits et permet aussi d'appréhender la capacité de l'établissement à susciter l'intérêt de la population qu'il dessert.* » Il précise que les résultats obtenus demeurent approximatifs : en effet, certaines personnes effectuent des « emprunts par délégation », c'est-à-dire par l'intermédiaire d'une personne inscrite. A l'inverse, des familles font inscrire tous leurs enfants pour pouvoir emprunter davantage, alors que certains ne fréquentent pas la bibliothèque. La mesure de l'attractivité de l'établissement par le biais des inscrits doit prendre en compte la population globale sur laquelle rayonne la médiathèque, et non la seule population de la commune sur laquelle est implantée la médiathèque.

Une seconde donnée revêt une importance croissante : il s'agit du nombre de visiteurs. En effet, les médiathèques voient arriver depuis quelques années un nombre important de « séjournateurs », qui fréquentent de manière régulière la médiathèque mais qui ne sont pas inscrits : c'est par exemple le cas des personnes qui viennent lire la presse ou assister à des animations. Pour mesurer cette fréquentation, on utilise généralement les portiques antivols qui intègrent une fonction de compteur : on comptabilise ainsi le nombre de visites. Les informations obtenues sont elles aussi approximatives : un usager peut être comptabilisé plusieurs fois, en se rendant aux toilettes ou en sortant fumer par exemple. Pour pouvoir

¹⁴ Evans Christophe (éd.), *Mener l'enquête: guide des études de publics en bibliothèque*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, impr. 2011, s. d.

effectuer des comparaisons d'une année sur l'autre, il est conseillé de calculer le nombre moyen de visites par jour d'ouverture.

Pour mon étude, j'ai choisi d'utiliser les statistiques des trois dernières années, afin d'avoir une tendance de l'évolution. Les résultats obtenus sont présentés en Annexe 5.1.

Les chiffres indiquent que la Médiathèque bénéficie d'une fréquentation stable sur les trois dernières années. Le nombre d'inscrits actifs varie peu, ce qui indique que la structure demeure attractive pour la population du bassin de Tulle une fois l'effet de nouveauté passé. Les inscrits en 2016 correspondaient environ à 26% de la population du bassin.

2.1.1.2 Les usagers

Pour obtenir une bonne connaissance du public, les renseignements fournis lors de l'inscription doivent être recueillis avec soin, et réactualisés. Claude Poissenot conseille d'utiliser des catégories compatibles avec celles de l'Institut national de la statistique et des études économiques, que ce soit pour les catégories socio-professionnelles, les tranches d'âge ou la zone de résidence.

J'ai souhaité établir un profil des usagers en fonction du sexe et de l'âge afin de pouvoir en dégager les principales caractéristiques, qui pourraient m'être utiles pour la suite de mon étude.

On peut constater (cf. Annexe 5.2) que les femmes sont plus nombreuses que les hommes quelle que soit la catégorie d'âge, la différence étant surtout marquée au-delà de 26 ans.

Les inscrits sont uniformément répartis dans les tranches d'âge. On peut noter que les jeunes jusqu'à 16 ans représentent 23% des lecteurs, les plus de 60 ans représentent 20% des lecteurs. La répartition par catégorie socio-professionnelle révèle qu'un tiers des inscrits sont élèves ou étudiants.

Ces informations peuvent avoir de l'importance : elles peuvent par exemple aider l'équipe dans le choix des animations ou dans la réflexion pour attirer les publics les moins représentés.

2.1.1.3 Les usages

Tous les SIGB fournissent des éléments concernant le nombre de prêts annuels, par types de documents. Ils permettent également de prendre connaissance des documents plébiscités par les emprunteurs, par types de documents. Ces renseignements sont très utiles aux agents en charge des acquisitions.

Parallèlement aux usages des collections, on peut mesurer les usages des services. Ce sont ces données qui m'intéressent plus particulièrement dans le cadre de mon étude sur l'autonomie des publics. Les SIGB permettent par exemple de rassembler des données sur les connexions internet ou de connaître le nombre de réservations effectuées en ligne.

L'Annexe 5.3 indique une tendance à la baisse concernant le nombre de connexions internet depuis 2014, et une baisse beaucoup plus marquée concernant les sessions sur l'OPAC. A l'inverse, le nombre total de réservations augmente chaque année ; on constate surtout un accroissement conséquent des réservations effectuées en ligne puisqu'elles constituent un tiers des réservations totales en 2016.

Les statistiques concernant l'utilisation d'internet, proposées en Annexe 5.4, permettent d'évaluer approximativement la part des connexions qui sont effectuées à partir des appareils personnels des usagers. Celles établies à partir des postes informatiques de la Médiathèque étant réalisées sous Windows, on constate qu'une très large part des connexions s'effectuent sur des appareils personnels : téléphones mobiles, tablettes, ordinateurs. Ce constat est conforté par le nombre maximum de connexions simultanées : on en compte jusqu'à 32, ce qui excède largement le nombre de postes proposés en libre-accès au public.

A la lecture de ces résultats, l'utilisation des postes informatiques en accès libre semble donc marquer le pas : l'ancienneté de ces derniers et le taux d'équipement personnel peuvent être une explication.

2.1.2. Recueil d'observations

Il est bien évident que la connaissance des publics ne peut pas reposer uniquement sur l'analyse des statistiques réalisées par le SIGB. L'observation directe de la fréquentation, des usagers et des usages est également nécessaire. Les bibliothécaires qui effectuent l'accueil du public sont bien placés pour procéder à ces observations, soit de manière globale, soit de manière affinée.

Voici quelques exemples d'observations qui peuvent être réalisées, en lien avec la problématique de l'autonomie :

- Utilisation des ordinateurs en accès libre : comptabiliser le nombre d'utilisateurs par jour, durant une semaine
- Utilisation de la boîte retour : nombre de documents rendus par ce service en une semaine
- Utilisation du catalogue en ligne : nombre d'interrogations quotidiennes
- Espaces plébiscités : nombre d'usagers/usage de l'espace
- Demandes des usagers : type de questions posées dans chaque secteur

Afin de mieux connaître les besoins du public en matière d'autonomie, mes premières observations ont concerné la boîte retour qui est accessible depuis l'extérieur de la MIER et qui permet de rendre des documents en dehors des horaires d'ouverture au public. Pendant deux semaines, j'ai effectué un pointage des documents rendus afin d'évaluer l'utilisation de ce service : on en trouvera une synthèse en 0.

Les résultats indiquent que la boîte est utilisée pour rendre des documents de tous les types de supports, tous les jours et par plusieurs personnes en règle générale. Ce service, qui propose une autonomie par rapport au retour des documents, semble donc correspondre aux besoins de certains usagers.

Par ailleurs, j'ai sollicité le concours des bibliothécaires qui assurent des missions de service au public pour connaître les principales demandes des usagers. Pour établir la grille d'observation, je me suis appuyée sur l'expérience acquise pendant toute la durée du stage. Ayant participé au service d'accueil tous les mercredis et tous les samedis depuis le début du stage, d'abord aux banques d'accueil et de retours, puis aux banques de prêts des secteurs Etude et Adultes, j'ai pu constater et noter le type de demandes les plus courantes des usagers. Cela m'a permis d'établir une grille, présentée en Annexe 7, qui a été distribuée à tous les agents qui participent à l'accueil du public.

Voici une analyse des résultats obtenus :

- Tous secteurs confondus, les agents observent que les sollicitations les plus fréquentes concernent l'aide pour trouver un document dans les rayonnages, les demandes de conseils, et les demandes de prolongation ou de réservation d'un document. Ils sont également sollicités assez fréquemment au sujet de la signalétique des espaces de vie et du règlement.
- Certaines demandes sont plus spécifiques à certains secteurs : par exemple, le secteur jeunesse intervient beaucoup pour répondre aux demandes des enseignants et des collectivités et pour effectuer des recherches thématiques. Le secteur audiovisuel reçoit quant à lui beaucoup plus de demandes de prêts indirects que les autres secteurs.
- Dans tous les secteurs, des demandes moins fréquentes concernent l'utilisation du catalogue en ligne, les suggestions d'achat et la demande d'ouvrages en magasin.

Ces résultats nous permettent d'envisager différentes formes de médiation. Ils donnent des indications sur le degré d'autonomie actuel des usagers et sur les domaines dans lesquels cette autonomie peut être améliorée : la signalétique, la connaissance du règlement, la recherche d'un ouvrage en rayon. Ils permettent également de faire une première estimation du nombre d'agents nécessaires pour répondre aux demandes autour des collections (réservations, prolongations, suggestions d'achat, conseils et recherches thématiques).

2.1.3. Réalisation d'une consultation

Parallèlement à l'analyse des données statistiques fournies par le SIGB et des observations recueillies auprès des agents de la Médiathèque, j'ai décidé de mettre en place une enquête quantitative par questionnaire, à destination des publics. Pendant une dizaine de jours, sur tous les créneaux d'ouverture, j'ai interrogé, au hasard des rencontres, 116 personnes qui ont fréquenté la Médiathèque, en leur laissant le choix de leur poser les questions ou de répondre seules. Le questionnaire et les résultats de cette enquête sont présentés en Annexe 8. Mon objectif principal était de mieux connaître la fréquentation, les usages et les usagers, de mesurer leur satisfaction, mais aussi leurs besoins et leurs attentes en matière d'autonomie.

Pour traiter les données, je les ai saisies sous Excel afin de pouvoir réaliser des graphiques synthétisant les résultats selon différents choix de paramètres.

L'analyse des résultats suit l'ordre des rubriques proposées dans le questionnaire.

Le profil des usagers interrogés correspond globalement au profil de l'ensemble des usagers inscrits de la Médiathèque, que ce soit au niveau des tranches d'âge, du sexe ou de la situation d'activité. Je n'ai pas interrogé de personnes dans la tranche d'âge 0-16 ans.

- Les motivations

Par ordre d'importance, les personnes interrogées viennent d'abord pour emprunter des documents puis pour travailler, lire la presse et les revues et assister aux animations. Dans une moindre mesure, certaines viennent pour discuter avec des amis et pour écouter de musique.

- La satisfaction générale sur les locaux

Une large majorité des personnes interrogées exprime sa satisfaction générale, que ce soit pour la signalétique, la qualité des espaces, le confort et l'équipement. J'ai pu constater tout au long des entretiens que la Médiathèque était très appréciée par les usagers.

Je me suis plus particulièrement intéressée à quelques items pour lesquels les personnes interrogées sont moins satisfaites :

- Les horaires d'ouverture : le souhait d'une ouverture matinale plus fréquente, d'un allongement en soirée jusqu'à 18h30 et d'un alignement des horaires d'été sur les horaires d'hiver ont été plusieurs fois évoqués.
- Les postes informatiques en salle : une proportion plus importante de personnes interrogées a souligné son insatisfaction, en évoquant notamment des problèmes de connexion ou encore des postes hors-services.
- Le volume sonore : ce sont majoritairement les personnes qui viennent à la Médiathèque pour travailler qui expriment cette insatisfaction. Elles indiquent que c'est essentiellement le mercredi et le samedi après-midi que le bruit et le passage près des tables de travail les dérangent, et déplorent de ne pas avoir une salle de travail cloisonnée.

- Les animations

Concernant l'information et la communication autour des animations, les personnes interrogées citent en premier la communication par internet (mailing et consultation du site de la Médiathèque). Viennent ensuite la consultation des programmes d'animations imprimés et les affiches, puis la presse. Très peu de personnes consultent la page Facebook de la Médiathèque pour s'informer des animations. Si l'on compare ces résultats par tranche d'âge, on remarque que les moins de 25 ans sont plus sensibles aux affiches, les 25-60 ans au programme imprimé et les plus de 60 ans à la presse.

Environ la moitié des sondés déclarent être satisfaits des animations proposées. Quelques personnes déclarent ne pas être satisfaites et beaucoup de personnes ne se prononcent pas. Plusieurs hypothèses sont envisageables pour en déterminer la raison : il y a par exemple les personnes qui ne sont pas intéressées pour assister à des animations en bibliothèque, il y a aussi des personnes qui seraient intéressées mais pour qui les créneaux horaires ne sont pas compatibles avec leur emploi du temps.

- La satisfaction par rapport aux services

Une partie du questionnaire concernait l'utilisation de services, en ligne ou non, destinés à favoriser l'autonomie des publics.

Il me semble que deux points sont à retenir des résultats : tout d'abord, une majorité de personnes interrogées déclarent ne pas les utiliser. En revanche, les usagers qui utilisent ces services en sont globalement très satisfaits.

- Les relations avec les bibliothécaires

64 % des personnes interrogées indiquent avoir recours régulièrement aux agents de la Médiathèque pour trouver un document, effectuer une recherche, faire une suggestion d'achat ou se renseigner sur les conditions d'emprunt. En règle générale, les sondés sont très satisfaits des réponses obtenues.

Par ailleurs, afin de mesurer l'autonomie souhaitée par les publics, une question concernait les préférences pour trouver un document. 56 % des personnes concernées indiquent préférer chercher seules, 39 % préfèrent demander l'aide directe d'un bibliothécaire et 5 % préfèrent avoir recours au catalogue en ligne.

Cette dernière information donne une indication sur les démarches des usagers : une majorité apprécie de chercher seuls mais une proportion importante de personnes souhaitent établir un lien avec les bibliothécaires. Peu de personnes sont concernées par la recherche numérique ; les raisons peuvent être liées à un manque de compétences dans le domaine numérique, à un désir de contacts humains ou encore à une éventuelle inefficacité du matériel.

Pour pouvoir envisager une évolution dans les missions de médiation des agents, une question concernait la place des bibliothécaires. 40 % des personnes interrogées préfèrent trouver les bibliothécaires derrière un bureau, comme c'est le cas actuellement. 16 % préféreraient que les agents soient mobiles dans les espaces. Pour 44 % des sondés, le positionnement des agents (mobiles ou statiques) ne revêt pas d'importance.

En conclusion, l'étude réalisée sur les publics a permis de faire émerger leur satisfaction concernant le lieu, les services proposés et la qualité des relations avec les bibliothécaires. Par rapport à l'autonomie, on peut considérer qu'une partie du public est demandeuse de services permettant de faciliter les démarches et de gagner du temps. Une autre partie du public semble privilégier la relation avec les bibliothécaires et non la recherche d'une autonomie, que ce soit une autonomie documentaire ou numérique.

Il s'agit maintenant de nous tourner vers les bibliothécaires pour connaître leurs attentes : comment favoriser l'autonomie des publics tout en préservant une relation privilégiée ?

2.2. Cerner les attentes et besoins des bibliothécaires

Comme je l'ai évoqué dans la première partie du rapport, le nouveau projet d'établissement prend en compte l'amélioration de l'accueil. Il prévoit notamment d'investir dans l'équipement, à travers le renouvellement du parc informatique et l'acquisition d'automates de prêts. Dans le même temps, une réorganisation du service des agents de la Médiathèque et une évolution de leurs missions vers davantage de médiation est envisagée. J'ai donc décidé d'interroger les agents afin d'obtenir leur vision professionnelle de l'accueil et de l'autonomie des publics, mais aussi pour connaître leurs besoins en termes de formation.

Contrairement au questionnaire diffusé au public, le questionnaire diffusé aux agents est plutôt de type qualitatif (cf. Annexe 9.1). Les questions posées sont ouvertes et donnent la possibilité d'aborder des sujets que je n'aurais pas forcément envisagés.

Les réponses obtenues, présentées en Annexe 9.2, permettent de dégager quelques notions importantes.

- Pour les agents de la Médiathèque, les caractéristiques principales d'un bon accueil intègrent l'aspect humain (la disponibilité, les qualités d'écoute, le professionnalisme des agents, la cohésion de l'équipe) et l'aspect matériel (confort, performances du matériel)
- Les intérêts des automates de prêt pour le public sont le gain de temps, la facilité ou la fluidité des transactions, l'autonomie et l'anonymat des emprunts, le choix de ne pas avoir à communiquer.
- En termes de changement de missions et d'évolution du métier, liées à l'automatisation, une partie des agents évoque l'augmentation de la médiation, de la polyvalence ou encore de la mobilité. D'autres considèrent être déjà mobiles et déjà médiateurs et n'évoquent donc pas de réels changements dans leur métier.

- Les avantages de l'automatisation pour le personnel concernent l'allègement du prêt en salle, le désenclavement de certaines banques de prêt, et le fait d'avoir plus de temps pour effectuer des animations ou du travail interne.
- Deux types de craintes sont évoquées : d'une part, une déshumanisation de la bibliothèque avec une réduction du personnel présent en salle, qui pourrait entraîner une dégradation de l'accueil ; d'autre part, un risque de diminution des emplois qui pourrait entraîner une dégradation des conditions de travail.
- Les besoins de formation évoqués concernent d'abord l'informatique et les outils numériques dédiés. Les formations à la médiation et à la polyvalence sont également citées plusieurs fois. Quelques demandes concernent plus précisément le domaine de l'accueil et la gestion des conflits.
- L'organisation de visites de bibliothèques qui ont réorganisé leur service en favorisant la polyvalence et la médiation est intéressante pour 60 % des agents ayant répondu au questionnaire. Certains agents indiquent l'avoir déjà pratiqué lors de déplacements personnels.

Les inquiétudes évoquées par certains membres de l'équipe au cours de cette enquête sont légitimes lorsqu'on projette une restructuration, que ce soit dans une entreprise ou dans un service public. Elles démontrent l'importance d'une bonne communication entre les différents acteurs tout au long du projet, afin que l'ensemble de l'équipe n'appréhende pas les changements mais qu'elle en perçoive les bénéfices.

Parallèlement à la démarche d'enquêtes menées auprès des publics et des agents de la Médiathèque, il m'a paru important de recueillir des témoignages d'autres établissements, afin de découvrir d'autres modes de fonctionnement, autour de la problématique de l'autonomie des publics et de l'automatisation.

2.3. Vers le benchmarking : L'exemple de la Médiathèque d'Angoulême

Le benchmarking est une technique de marketing ou de gestion de la qualité qui consiste à étudier et analyser les techniques de gestion, les modes d'organisation des autres entreprises afin de s'en inspirer et d'en tirer le meilleur¹⁵. Depuis quelques années, cette technique est appliquée au monde des bibliothèques. De nombreuses visites de bibliothèques sont organisées par des associations professionnelles, parmi lesquelles l'ABF. Ces visites permettent de découvrir des concepts innovants, des modes de gestion différents qui intègrent les problématiques actuelles. J'ai donc effectué des recherches afin de trouver des établissements qui avaient fait le choix de l'automatisation pour réorganiser le service d'accueil en faveur de la médiation. J'ai adressé un questionnaire, présenté en Annexe 10.1, afin de recueillir des expériences et j'ai interrogé directement des responsables de médiathèques.

Je propose en Annexe 10.2 un tableau comparatif des médiathèques qui ont répondu à mon questionnaire, afin de donner un aperçu de pratiques existantes. Certaines des médiathèques présentées ont été automatisées lors de leur construction. D'autres ont été rénovées et automatisées ultérieurement.

Nous pouvons constater que les pratiques divergent quant au choix laissé aux usagers d'enregistrer à l'automate et aux améliorations permises par l'automatisation : certaines médiathèques ont amélioré l'accueil, proposé davantage d'animations et de services grâce

¹⁵ « Benchmarking », in: *Wikipédia*, 17.01.2017. En ligne: Wikipedia, <<https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Benchmarking&oldid=133738385>>, consulté le 16.03.2017.

aux automates tandis que d'autres bibliothèques n'ont pas apporté de modifications. Certaines médiathèques ont lié l'automatisation à la réorganisation complète du service d'accueil. C'est le cas de la Médiathèque de l'Alpha, qui a particulièrement retenu mon attention et dont je propose une présentation.

Desservant un bassin de population de 110 000 habitants, le réseau des médiathèques du Grand Angoulême est constitué de douze établissements dont l'Alpha a naturellement pris la tête. Cette médiathèque, qui a ouvert ses portes en Décembre 2015, offre une superficie de 4 000 m² d'espaces publics, sur quatre niveaux différents. Conçue par l'architecte Françoise Raynaud, elle est constituée de cinq boîtes empilées, d'un volume équivalent, qu'on appelle les « mondes » : trois mondes sont consacrés aux collections (Imaginer-Créer-Comprendre) ; le monde situé à l'étage supérieur est constitué du kiosque, d'un hall d'exposition et d'un café-restaurant ; enfin, « la fabrique » est un espace de travail interne, réservé aux trente-sept agents qui sont employés. Le projet de la Médiathèque était de faire de l'accueil du public et de la médiation sa priorité. Pour cela, l'automatisation est apparue comme une solution permettant de délester les agents des tâches de prêt et de retour, afin qu'ils soient très disponibles pour le public. Actuellement, la médiathèque est équipée de quatre automates de prêts, répartis dans les trois mondes dévolus aux collections. Un cinquième automate devrait prochainement être installé dans le hall d'accueil pour une période d'essai. La médiathèque possède également trois automates de retour, dont une boîte extérieure qui permet de rendre les documents lorsque la médiathèque est fermée. Les usagers sont fortement incités à utiliser les automates de prêt mais il est cependant possible d'effectuer des emprunts aux points d'accueil, notamment lorsqu'il s'agit des réservations. Les agents d'accueil sont affectés à un monde mais des tests de mobilité ont été réalisés, à leur demande, et une formation à la polyvalence pourrait être mise en place prochainement.

A l'ouverture de l'établissement, un agent était systématiquement présent pour la médiation auprès de chaque automate. Actuellement, c'est essentiellement en période de vacances scolaires, lorsqu'il y a davantage d'usagers qui ne connaissent pas le fonctionnement, qu'un agent peut être dédié à cette médiation. Le nombre d'agents en service d'accueil dans chaque monde varie de deux à cinq en fonction de l'affluence. Chaque équipe a son propre planning et un planning « de renfort » est élaboré afin de pouvoir pallier aux éventuelles absences ou situations particulières.

Comme nous l'avons évoqué précédemment, la médiation est au cœur du projet de cette médiathèque. Les missions essentielles des agents en salle sont de renseigner le public et d'effectuer la médiation numérique nécessaire. Le rangement des documents est effectué en permanence, ce qui induit une grande mobilité de la part du personnel. Un point d'information, équipé d'un poste informatique et d'un ordinateur portable, est présent dans chacun des mondes qui accueille du public. Les agents disposent de sièges sur lesquels ils s'installent en position semi-debout : ceci permet une plus grande proximité avec les usagers lorsqu'ils viennent pour un renseignement.

3. Propositions

En m'appuyant sur les résultats des différentes enquêtes et observations réalisées, sur les statistiques collectées dans le SIGB et sur les présentations de bibliothèques, j'ai choisi d'explorer différentes pistes qui pourraient permettre de renforcer l'autonomie des publics à la Médiathèque Éric Rohmer, ainsi que les formes de médiation qui s'y rattachent. Je proposerai ensuite une nouvelle organisation du service d'accueil, en m'appuyant sur les travaux qui ont été réalisés par différents groupes lors de l'élaboration du projet d'établissement. Enfin, j'évoquerai la formation des personnels.

3.1. Les moyens à mettre en œuvre

3.1.1. Pour une autonomie numérique

Les résultats de l'enquête auprès du public ont montré que les principaux motifs d'insatisfaction concernaient le parc informatique. Les bibliothécaires sont aujourd'hui souvent sollicités pour des problèmes de connexion ou d'ordinateurs « en panne » : ils n'ont pas toujours de solution à apporter, ce qui peut générer chez eux une certaine frustration et chez les usagers un motif de mécontentement. De plus, l'image de la Médiathèque peut pâtir des affichages « Hors-service » de plus en plus présents en salle.

La rénovation du parc informatique apparaît donc comme une priorité pour que les usagers puissent utiliser ces services de la manière la plus autonome possible et que les agents puissent utiliser ce temps pour de la médiation.

Pendant mon stage, j'ai observé l'utilisation des postes informatiques de la Médiathèque : malgré le fait que plusieurs postes soient hors-services, le nombre de postes disponibles était toujours suffisant, même sur les périodes d'affluence. De plus, beaucoup de lecteurs utilisent leur ordinateur personnel. Les statistiques ayant montré que le nombre de connexions diminue mais que la durée moyenne de connexion augmente, notamment sur les appareils personnels, il convient de bien évaluer le nombre de postes nécessaires à l'achat. Concernant le poste accessible aux personnes en situation de handicap, les agents de la Médiathèque constatent qu'il est très peu utilisé : il serait intéressant de se rapprocher des personnes susceptibles d'y avoir recours, afin d'évaluer plus finement leurs besoins, et de proposer éventuellement un autre aménagement.

Concernant les services de reproduction, les agents des services informatiques que j'ai eu l'occasion d'interroger lors de mon enquête sur les automates de prêt conseillent d'opter pour un photocopieur numérique, avec lecteur de carte. Cela permet aux usagers d'imprimer depuis les postes informatiques publics ou depuis leurs propres ordinateurs, tablettes ou smartphones. La fonction « scanner » paraît également intéressante. En terme d'ergonomie, les instructions d'utilisation qui apparaissent directement sur l'écran utilisé sont souvent plus claires pour les usagers.

Enfin, pour favoriser l'autonomie des publics dans la recherche documentaire, il semble important que les ordinateurs destinés uniquement à la consultation du catalogue en ligne de la Médiathèque soient très clairement identifiés et identifiables. La recherche d'ergonomie est également préconisée, afin que l'utilisateur qui souhaite effectuer sa recherche par cette voie ne soit pas découragé, notamment lorsqu'il s'agit d'un enfant, d'une personne en situation de handicap, ou encore d'une personne peu familiarisée aux nouvelles technologies.

Parallèlement à la rénovation de l'équipement numérique, plusieurs dispositifs de médiation pourraient être envisagés.

Tout d'abord, le rôle de l'animateur multimédia, spécialisé dans la formation des usagers aux outils numériques, me semble prépondérant : les ateliers d'initiation et d'approfondissement en informatique proposés actuellement sont amenés à se développer et à se diversifier, en fonction de l'évolution des outils numériques mis à disposition. La Médiathèque dispose notamment de palettes graphiques et doit s'équiper prochainement de consoles de jeux vidéo. L'animation d'ateliers permettant la découverte et l'utilisation de ces outils suppose la disponibilité et la formation d'animateurs. Plusieurs membres de l'équipe pourraient ainsi prendre le relais de l'animateur multimédia lorsqu'il n'est pas présent.

Ensuite, un renforcement de la médiation dans le domaine numérique, dès lors qu'il s'agit de difficultés liées aux utilisateurs, pourrait être effectué par les agents. Patience, pédagogie, bienveillance sont nécessaires pour accompagner les usagers peu familiers du portail documentaire et du matériel de reproduction ou trop pressés pour lire les instructions jusqu'au bout, pour repérer les personnes qui éprouvent des difficultés mais qui n'osent pas solliciter l'aide du personnel.

Ces préconisations sont également valables pour les automates de prêt. Les médiathèques qui sont déjà équipées conseillent généralement de prévoir un nombre d'agents plus importants en salle, à proximité des automates, afin de pouvoir pallier aux éventuelles difficultés rencontrées par les utilisateurs : problème de lecture des puces RFID, de démagnétisation des documents, mauvais positionnement des documents, etc. Une formation technique pourrait être suivie par les agents en charge de la médiation autour des automates de prêts.

Concernant l'utilisation des services en ligne, la communication joue un rôle important. En questionnant les usagers, je me suis aperçue que certains d'entre eux n'avaient pas connaissance des services en ligne développés au fil des années. Ceci semble particulièrement s'appliquer aux usagers inscrits depuis l'ouverture. C'est en effet lors de l'inscription que l'on présente la plupart des services mis à disposition. Ils sont également décrits sur le plan-guide mais les plus anciens inscrits ne lisent pas forcément le plan réactualisé.

Il pourrait donc être intéressant de prévoir des présentations du nouveau portail documentaire à l'occasion du renouvellement du parc informatique par exemple. La page d'accueil du portail pourrait également mettre en avant les nouveaux services proposés. Une autre solution serait d'informer les usagers à l'occasion du renouvellement de leur adhésion, ou encore lorsqu'ils viennent à la rencontre d'un agent pour une démarche liée à l'utilisation du portail.

3.1.2. Pour une autonomie documentaire ou cognitive

3.1.2.1 Simplification du classement et amélioration de la signalétique

Le classement par grands pôles choisi par la Médiathèque Éric Rohmer peut favoriser l'autonomie des publics mais, étant donné qu'il est assez inhabituel, il nous semble devoir être expliqué. Une partie des personnes interrogées lors de l'enquête est en effet satisfaite du classement proposé mais d'autres usagers n'ont pas exprimé d'avis sur le classement car ils ne s'en servent pas.



En vue d'améliorer l'accueil et l'autonomie, un totem pourrait indiquer les pôles avec les abréviations correspondantes et les disciplines concernées. La simplification pourrait également être poursuivie, notamment en remplaçant les lettres par des pictogrammes lorsque cela est possible.

Dans le secteur audiovisuel, une réflexion pourrait être menée avec l'ensemble de l'équipe en vue d'une simplification. Par exemple, pour les compact-discs, la musique classique est divisée en grandes époques : en ayant comme objectif une plus grande autonomie des publics, un regroupement pourrait être opéré et seul le classement alphabétique par nom de compositeur conservé.

Lors de l'enquête menée auprès des publics, la signalétique de la Médiathèque Éric Rohmer n'a pas suscité de critiques importantes de la part des personnes interrogées. Pourtant, j'ai eu plusieurs fois l'occasion d'entendre cette remarque : « Depuis le temps que je viens, je me repère ! », qui pourrait sous-entendre que ce n'est pas la signalétique mais la très bonne connaissance du lieu qui permet aux usagers de trouver ce qu'ils cherchent.

En parcourant les différents secteurs de la Médiathèque, on peut être surpris de la quasi absence de signalétique au niveau des différentes collections. En interrogeant la directrice de la Médiathèque à ce sujet, j'ai appris que la signalétique des collections n'avait pas été confiée à une entreprise spécialisée, mais à une entreprise locale qui n'est pas parvenue à fournir une signalétique pérenne.

Aujourd'hui, il paraît nécessaire de réfléchir à un nouveau projet, en s'appuyant sur l'expérience des sept années passées dans le nouveau bâtiment.

Dans un ouvrage, Marielle de Miribel conseille aux bibliothèques de « *se concentrer sur la phase des études et laisser aux professionnels la responsabilité de la création visuelle*¹⁶. »

Voici quelques éléments sur lesquels une réflexion pourrait s'engager :

- Le renforcement de la signalétique directionnelle dans la ville et de la signalétique extérieure aux abords de la Médiathèque : l'entrée pour le public mais aussi pour les livraisons et pour le stationnement depuis les différents accès, que l'on vienne du centre-ville ou non.
- Signalétique des espaces : Certaines médiathèques ont fait le choix de nommer les espaces pour permettre une meilleure appropriation des lieux par les publics. Par ailleurs, une signalétique peut être envisagée au sol, afin de créer un cheminement, mais doit également être visible en hauteur, de loin et sur des panneaux directionnels, pour aiguiller les usagers vers les différents secteurs.
- Signalétique des collections : signalisation des pôles au niveau des étagères (soit par des panneaux suspendus, soit par une signalétique directement posée sur les étagères)
- Signalétique fine : on pourrait imaginer poursuivre la signalétique sur les étagères avec les thèmes ou les noms d'auteurs et utiliser les intercalaires dans le secteur Adultes

¹⁶ Miribel *et al.*, *Accueillir les publics*, *op. cit.*



3.1.2.2 Mise en espace et valorisation des collections

La Médiathèque Éric Rohmer possède un fonds précieux ainsi qu'un fonds important de livres d'artistes, régulièrement enrichi grâce à l'attribution d'un budget spécifique.

Afin de valoriser ces collections, plusieurs solutions peuvent être envisagées :

- Aménager des espaces plus spécifiques, déplacer les collections : les vitrines contenant les livres d'artistes pourraient être rassemblées dans un espace avec les collections reliées telles que la Pléiade, avec du mobilier qui créerait une ambiance de « salon ».
- Renforcer la communication autour de ces collections sur le plan-guide, les réseaux sociaux, le portail de la médiathèque. Un onglet est consacré aux fonds patrimoniaux et aux livres d'artistes : Il pourrait être intéressant d'y ajouter un lien direct vers tous les livres d'artistes dans le catalogue.
- Renforcer la signalétique directionnelle vers ces collections.
- Utiliser une signalétique verticale à proximité (totems, kakemonos) pour présenter les livres d'artistes.

D'autres collections, telles que les livres lus, la poésie ou le théâtre sont présentes dans la Médiathèque mais ne semblent pas toujours bien identifiées par les usagers qui viennent peu ou qui ont l'habitude de fréquenter uniquement certains espaces. Une présentation des ouvrages sur des tables à l'écart des rayonnages, de face, permettrait de faire (re)découvrir ces fonds. Des expositions, des ateliers pourraient être proposés à destination des scolaires et des particuliers plus spécifiquement autour de ces collections. Un espace pourrait également être créé un peu à l'écart des autres collections, avec le prêt de baladeurs MP3 permettant d'écouter les livres lus.

3.1.3. Pour une appropriation des lieux par le public

3.1.3.1 Aménager de nouveaux espaces

Un souhait de l'équipe de direction est l'amélioration du confort et l'appropriation des espaces par les usagers. Les résultats des questionnaires indiquent que le public étudiant est demandeur d'un espace de travail plus cloisonné, dans lequel le volume sonore serait moindre. La Médiathèque a été conçue de manière à ce que l'espace public soit ouvert. Il faudrait donc envisager un cloisonnement dans le secteur Etude par le mobilier, soit en déplaçant des rayonnages afin de délimiter un espace semi fermé, soit en ajoutant des paravents ou autres séparateurs de pièces. Une autre piste consiste à aménager ce même secteur avec du mobilier modulable, chaleureux, qui favorise la diversité des activités et qui conviennent à tous types de publics. L'acquisition de togunas, espaces circulaires entrouverts et dotés d'une assez bonne isolation phonique est envisageable : ces espaces permettent notamment de travailler en groupe ou d'organiser de petites réunions.

Afin que les différents usagers cohabitent sans qu'une trop grande gêne soit occasionnée, notamment au niveau du volume sonore, des zones pourraient être instituées et matérialisées par une signalétique dédiée. Le Service commun de la documentation de l'Université de Limoges a ainsi défini trois zones :

- la zone verte correspond aux espaces dans lesquels on peut discuter librement.
- la zone orange correspond aux espaces où le chuchotement est préconisé.
- la zone rouge concerne les espaces dans lesquels le silence doit être respecté.

L'aménagement du patio pourrait également être étudié. Actuellement, il est équipé de fauteuils d'extérieur au design moderne mais qui ont l'inconvénient de recueillir l'eau de pluie et d'être peu adaptés pour les enfants ou les personnes âgées. Un jeu d'échecs géant a été installé pour les petits et les grands, pourtant le lieu semble assez peu fréquenté.

Une première piste d'aménagement pourrait être la végétalisation du lieu et l'ajout de mobilier pour donner envie de venir lire, écouter de la musique, jouer ou encore discuter. On pourrait également imaginer l'installation de jardinières pour des activités créatives autour du jardinage.

Des actions culturelles pourraient trouver leur place dans ce patio, notamment en période estivale : des concerts, des lectures, des spectacles de contes ou encore des jeux pourraient attirer du public en journée ou en début de soirée. On pourrait également envisager d'y installer des mini-expositions en plein air, autour de la sculpture ou des jardins par exemple.

3.1.3.2 Proposer des services innovants

Une partie de l'enquête réalisée auprès du public consistait à proposer des services innovants afin de déterminer si ce type de dispositifs de médiation était susceptible d'intéresser les publics fréquentant la médiathèque. Les services choisis, qui figurent dans la typologie de Raphaële Gilbert, sont des services qui impliquent une relation étroite avec le personnel et encouragent la participation dynamique¹⁷.

- un service de questions-réponses en ligne, du type « Le guichet du savoir »
- un service de « réservation d'un bibliothécaire » qui met à disposition un bibliothécaire pour effectuer une recherche documentaire ou utiliser un outil informatique.

Les résultats de l'enquête montrent que 24 % des usagers seraient intéressés par un service de rendez-vous individuel et 47 % seraient intéressés par un service de questions-réponses en ligne. Il existe bien sûr beaucoup d'autres services innovants et les résultats obtenus permettent de prendre conscience de l'attractivité de ces services.

3.1.3.3 Pratiques participatives

La fréquentation des médiathèques est aujourd'hui très satisfaisante et l'on voit apparaître de nouvelles pratiques pour permettre aux usagers de s'approprier les lieux et de participer à la vie de la structure. L'exemple de la grainothèque décrit dans la première partie encourage à poursuivre la recherche de partenariats, afin que de nouvelles manifestations, ponctuelles ou plus régulières puissent avoir lieu. Le souhait de l'équipe de la MIER serait que des ateliers de conversation du type « Café des langues » voient le jour et soient reconduits régulièrement en autonomie. La médiathèque pourrait proposer une animation comme élément déclencheur et les personnes motivées pourraient ensuite prendre le relais. Le rôle de la médiathèque serait, comme pour la grainothèque, de mettre à disposition un espace et d'assurer la communication.

¹⁷ « MEMOIRE Raphaële GILBERT DCB18 - 48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers.pdf ». En ligne: <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers.pdf>>, consulté le 24.03.2017.



3.2. Réorganiser l'accueil

Comme nous l'avons évoqué précédemment, le projet d'établissement prévoit le renouvellement du parc informatique et l'acquisition d'automates de prêts, qui s'accompagnera d'une réorganisation du service d'accueil et d'une médiation plus importante auprès des publics. En effet, si les bibliothécaires n'effectuent plus les tâches relatives au prêt et au retour en salle, il convient de réfléchir aux missions de médiation qui pourraient se mettre en place et à une réorganisation qui permette plus de proximité avec l'utilisateur. En utilisant le projet d'établissement, les résultats de mes différentes enquêtes, mais également les témoignages recueillis auprès de médiathèques qui fonctionnent avec des automates de prêt, j'ai envisagé une nouvelle organisation de l'accueil qui est présentée en Annexe 11.

L'idée générale consiste à recentrer les opérations de prêt, de retour et d'inscription dans la zone d'accueil. De ce fait, les banques de prêt des secteurs pourraient être remplacées par des points de renseignements moins imposants. Les agents, plus mobiles dans les espaces, pourraient librement accompagner les usagers dans les rayonnages ou pour l'utilisation du matériel mis à disposition. Les points de renseignements permettraient plus de proximité avec les usagers qui pourraient être côte à côte avec les agents lors d'une recherche sur le poste informatique. En fonction de l'affluence, le nombre d'agents mobiles pourrait fluctuer entre 2 et 4. Dans la zone d'accueil, il me semble nécessaire de prévoir trois personnes pour assurer le retour des documents, l'inscription de nouveaux lecteurs, la médiation auprès des automates de prêt et le prêt pour les personnes qui préfèrent le contact humain ou pour l'enregistrement des réservations.

Certaines missions de médiation qui pourraient être effectuées par les agents mobiles ont déjà été évoquées dans les paragraphes précédents : il s'agirait d'effectuer davantage de médiation numérique autour des nouveaux outils (postes informatiques, matériel de reproduction, tablettes, etc.), mais également de valoriser certains espaces et certaines collections afin que les usagers puissent se les approprier. De plus, la médiation autour des animations serait plus importante si les projets participatifs étaient plus nombreux : les agents seraient chargés de la préparation d'un espace, des relations avec les partenaires chargés d'animer et de la communication des événements au public. A ceci pourrait s'ajouter la médiation en lien avec les nouveaux services proposés, du type service de questions-réponses en ligne ou rendez-vous individuels avec un bibliothécaire.

3.3. Formation des personnels

L'amélioration du service d'accueil s'associant à une plus grande polyvalence et un accroissement des compétences de chacun dans des domaines variés, il est nécessaire d'évoquer la formation des agents. Il me semble important de prendre en compte les souhaits de formation exprimés dans le questionnaire par les agents puisqu'ils seront directement concernés par la médiation. La qualité de l'accueil dépendra d'une part de leurs compétences professionnelles dans le domaine de l'accompagnement documentaire et numérique et d'autre part de leurs capacités d'écoute, de disponibilité.

En ce qui concerne la polyvalence et la mobilité, l'organisation de visites de bibliothèques qui ont choisi un fonctionnement favorisant l'autonomie des publics et la médiation me paraît utile : même si tous les établissements ont leur propre histoire, il est toujours formateur de comparer ses pratiques et d'entendre l'expérience de collègues qui ont certainement eu les mêmes interrogations au moment du changement d'organisation.

Conclusion

Ce stage à la Médiathèque Eric Rohmer m'a permis de découvrir les nombreux aspects liés à l'organisation des services et à la politique de l'établissement. L'autonomie des publics recoupe de nombreux domaines et m'a conduite à m'interroger sur les aspects matériels tels l'équipement informatique, l'aménagement des espaces, la signalétique et le système de classement ; mais elle m'a aussi permis d'appréhender l'aspect humain, qui me paraît primordial, à travers l'étude des liens entre les usagers et les bibliothécaires.

L'observation fine des usages et la réalisation des enquêtes auprès des publics et des bibliothécaires m'a conforté dans le souhait d'exercer une activité de service public, dans laquelle je pourrai développer des qualités relationnelles au sein d'une équipe et en direction du public. Le métier de bibliothécaire est en perpétuelle évolution : autrefois tourné vers les collections, c'est aujourd'hui le public qui doit être le centre de ses préoccupations. L'arrivée du numérique et celle de l'automatisation sont en train de renouveler les missions des professionnels de l'information, pour qui un des principaux défis sera de poursuivre l'accompagnement auprès des publics en s'affirmant « *comme filtre bienveillant et comme accompagnateur public des besoins de connaissance des citoyens* »¹⁸. Pour terminer, je citerai Bertrand Calenge pour illustrer l'importance qui, selon moi, doit être accordée à la médiation, quelles que soient les innovations numériques et technologiques réalisées par ailleurs :

*« Alors, oui, organisons des bibliothèques publiques largement ouvertes, donnons-leur confort et sourires, soyons à l'écoute des diverses postures et pratiques, réorganisons les services pour faciliter l'entrée de chacun dans cette maison commune, facilitons son appropriation et favorisons les débats et co-constructions qu'elle peut permettre. C'est évidemment indispensable. Mais n'oublions jamais qu'il faut aider à apprendre, préserver et transmettre une mémoire collective, donner à chaque lecteur son livre comme à chaque livre son lecteur ! »*¹⁹

¹⁸ Calenge, *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, op. cit.

¹⁹ Bibliopathe et Verneuil Anne, *Bibliothèques troisième lieu*, Paris, Association des Bibliothécaires de France, DL. 2015, s. d.

Bibliographie

Bibliopathe et Verneuil Anne, *Bibliothèques troisième lieu*, Paris, Association des Bibliothécaires de France, DL. 2015, s. d.

Calenge Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris, Cercle de la librairie, 1996.

Calenge Bertrand, *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, Paris, Cercle de la librairie, DL 2015, s. d.

Espinosa Pablo, « Entrevista a Daniel Goldin, editor de Océano Travesía », *Fundación La Fuente*, <<http://www.fundacionlafuente.cl/daniel-goldin-editor-de-oceano-travesia/>>, consulté le 31.03.2017.

Evans Christophe (éd.), *Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, impr. 2011, s. d.

Miribel Marielle de, Evano Brigitte, Lizée Benoît *et al.*, *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris, Cercle de la librairie, DL 2013, s. d.

« Benchmarking », in: *Wikipédia*, 17.01.2017. En ligne : Wikipedia, <<https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Benchmarking&oldid=133738385>>, consulté le 16.03.2017.

« A propos de l'autonomie de l'utilisateur | Bertrand Calenge : carnet de notes », <<https://bccn.wordpress.com/2009/01/22/a-propos-de-l-autonomie-de-l-utilisateur/>>, consulté le 28.03.2017.

« Cote | Enssib », *ENSSIB*, <<http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/cote>>, consulté le 16.03.2017.

« PCDM2008 - PCDM2008.pdf ». En ligne : <<http://acim.asso.fr/IMG/pdf/PCDM2008.pdf>>, consulté le 16.03.2017.

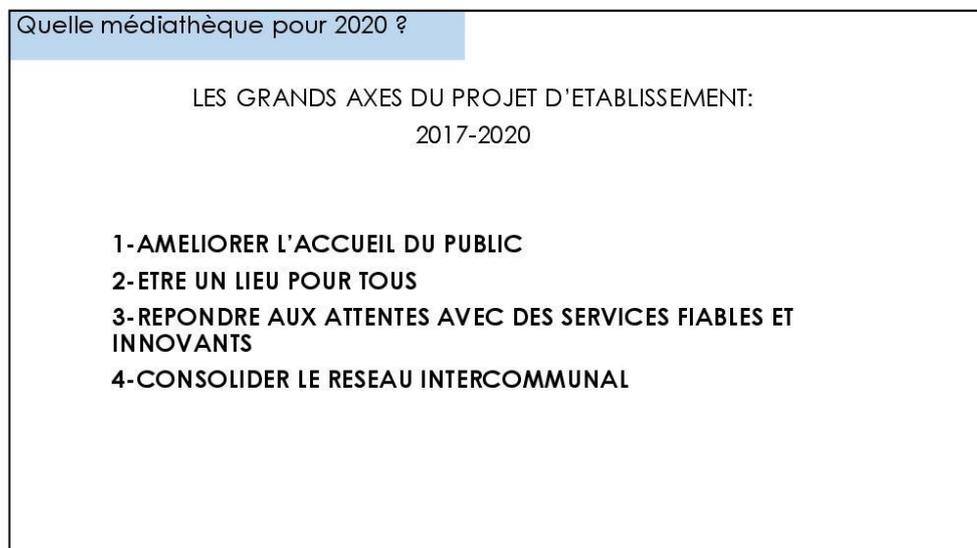
« Catalogue | Enssib », <<http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/catalogue>>, consulté le 16.03.2017.

« BAO numérique en bibliothèque. Fiche n°3 : La RFID - 62020-l-identification-par-radio-frequence-rfid-la-boite-a-outils-du-numerique-en-bibliotheque.pdf ». En ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/62020-l-identification-par-radio-frequence-rfid-la-boite-a-outils-du-numerique-en-bibliotheque.pdf>>, consulté le 16.03.2017.

« MEMOIRE Raphaële GILBERT DCB18 - 48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers.pdf ». En ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers.pdf>>, consulté le 24.03.2017.

Annexes

Annexe 1. Extrait (diapositives 1 et 2 sur 12) du projet d'établissement de la MIER pour 2017/2020.....	37
Annexe 2. Extrait du Plan de classement.....	38
Annexe 3. Plan général d'orientation de la médiathèque Eric Rohmer.....	39
Annexe 4. Mise en place de l'étagère des réservations.	40
Annexe 5. Statistiques émanant du SIGB concernant la fréquentation, les usagers et les usages.....	41
Annexe 5.1. Fréquentation	41
Annexe 5.2. Profil des lecteurs de la MIER sur l'année 2016	41
Annexe 5.3. Les usages.....	42
Annexe 5.4. Synthèse statistique des connexions internet des usagers générée par le SIGB pour le mois de Février 2017	43
Annexe 6. Grille d'observation concernant l'utilisation de la boîte des retours.....	44
Annexe 7. Observations concernant les types de demandes aux bibliothécaires.....	45
Annexe 8. Enquête auprès des usagers de la médiathèque Eric Rohmer.....	46
Annexe 8.1. Questionnaire à destination des usagers de la MIER (page 1/3)	46
Annexe 8.2. Questionnaire à destination des usagers de la MIER (page 2/3)	47
Annexe 8.3. Questionnaire à destination des usagers de la MIER (page 3/3)	48
Annexe 8.4. Résultats de l'enquête	49
Annexe 9. Enquête auprès de l'équipe de la médiathèque Eric Rohmer.....	54
Annexe 9.1. Questionnaire à destination des agents de la Médiathèque Éric Rohmer ..	54
Annexe 9.2. Résultats du questionnaire à destination des agents de la Médiathèque Éric Rohmer	55
Annexe 10. Enquête auprès d'autres médiathèques.....	58
Annexe 10.1. Questionnaire adressé à des médiathèques fonctionnant avec des automates de prêt	58
Annexe 10.2. Comparatif de bibliothèques fonctionnant avec des automates de prêt ...	59
Annexe 11. Proposition d'évolution de l'organisation de l'accueil de la Médiathèque Eric Rohmer.....	61
Annexe 11.1. Schéma de l'organisation actuelle de l'accueil (en période d'affluence)...	61
Annexe 11.2. Schéma de la proposition de réorganisation de l'accueil (en période d'affluence).....	62



Annexe 2. Extrait du Plan de classement

Plan de classement Des collections de la Médiathèque de TULLE

Collections courantes en accès libre

Avril 2016

Champ d'application

Le présent document concerne :

- Les livres
- Les DVD documentaires en libre accès (prêt ou consultation).

Les disques compacts musicaux sont indexés selon la classification de Massy.

Le fonds professionnel, les documents des fonds patrimoniaux anciens et contemporains (livres d'artistes) disposeront chacun d'un cadre de classement particulier.

Constitution de la cote

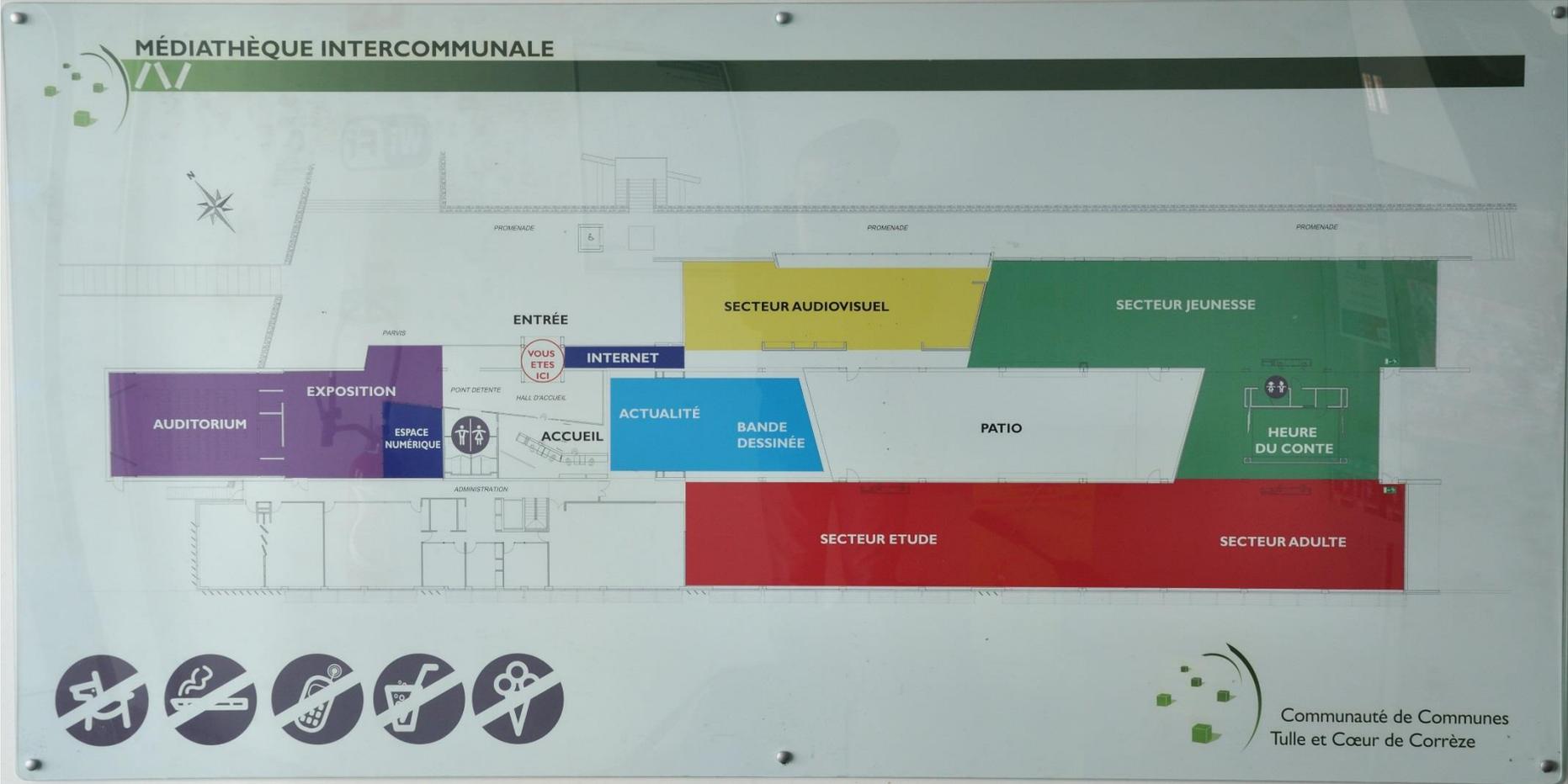
- La cote **validée** a pour but de faciliter le regroupement de documents traitant de sujets similaires ou proches.
- L'esprit de la classification Dewey est respecté. Toutefois les ouvrages régionaux bénéficient d'un classement spécifique.
- La cote validée n'est pas un indice : tous les sujets ne sont pas recensés.
- Quand un sujet est trop précis pour être doté d'une cote, il faut chercher au niveau supérieur de généralisation. Ainsi, par exemple :
 - Un ouvrage consacré au tourisme dans le département de la Drôme sera coté en 914.48 « France du Centre »
 - Un ouvrage sur les enfants précoces aura pour cote : 155.2 « psychologie individuelle, de 0 à 20 ans », cote qui regroupe les documents sur l'enfance, l'adolescence, la personnalité, le caractère, le moi...
 - Un livre de recettes de cuisine polonaise sera classé en « cuisines du monde » : 641.59. Ce livre aura la même cote qu'un livre de cuisine chinoise.
- Certaines cotes sont des cotes de regroupement quand l'éparpillement possible des documents entre plusieurs cotes - ne relevant pas forcément d'un même pôle - aurait nui à une bonne approche des documents sur le domaine.
- Les indices validés choisis dans la liste selon le sujet ou le type de document sont suivis des 3 premières lettres du nom de l'auteur ou du titre, conformément à la saisie de la notice bibliographique.

Chaque document reçoit un bandeau de couleur positionné au-dessus de la cote.

AVQ	Actualité et vie quotidienne
SEC	Société et civilisations
SET	Sciences et techniques
FL	Fonds local (cote rouge)
LEL	Langues et littérature + VR + R (couleur) + T + P

BD	Cote BD pour la jeunesse
BD	Cote D pour les adultes
ACM	Arts, cinémas, musiques
ETU	Etude

Annexe 3. Plan général d'orientation de la médiathèque Eric Rohmer



Annexe 4. Mise en place de l'étagère des réservations.



Annexe 5. Statistiques émanant du SIGB concernant la fréquentation, les usagers et les usages

Annexe 5.1. Fréquentation

Tableau 1 - Fréquentation de la Médiathèque Eric Rohmer entre 2014 et 2016

	Années		
	2014	2015	2016
Nombre d'inscrits actifs	10358	10421	11431
Population concernée (communauté d'agglomération)	44190	43378	43501
Nombre total de visites	95738	99132	96309
Nombre moyen de visites par jour d'ouverture	319	337	323

Annexe 5.2. Profil des lecteurs de la MIER sur l'année 2016

Tableau 2 - Profil des lecteurs de la Médiathèque Eric Rohmer en 2016

	Hommes	Femmes
Moins de 16 ans	11%	12 %
16-25 ans	6%	9 %
26-39 ans	6%	13%
40-59 ans	8%	15%
60 et plus	7 %	13%

Tableau 3 - Répartition des inscrits à la MIER en 2016 selon les catégories socio-professionnelles

Catégorie socio-professionnelle	Proportion en 2016
Agriculteurs et ouvriers agricoles	0,6%
Artisans/commerçants/chefs d'entreprise	2%
Cadre	8%
Demandeur d'emploi	4,6%
Elèves/étudiants	32,6%
Employés	17,6%
Ouvriers	0,8%

Catégorie socio-professionnelle	Proportion en 2016
Professions intermédiaires	8,5%
Professions libérales	2,1%
Retraités	16,1%
Sans profession	5,2%
Techniciens	1,9%

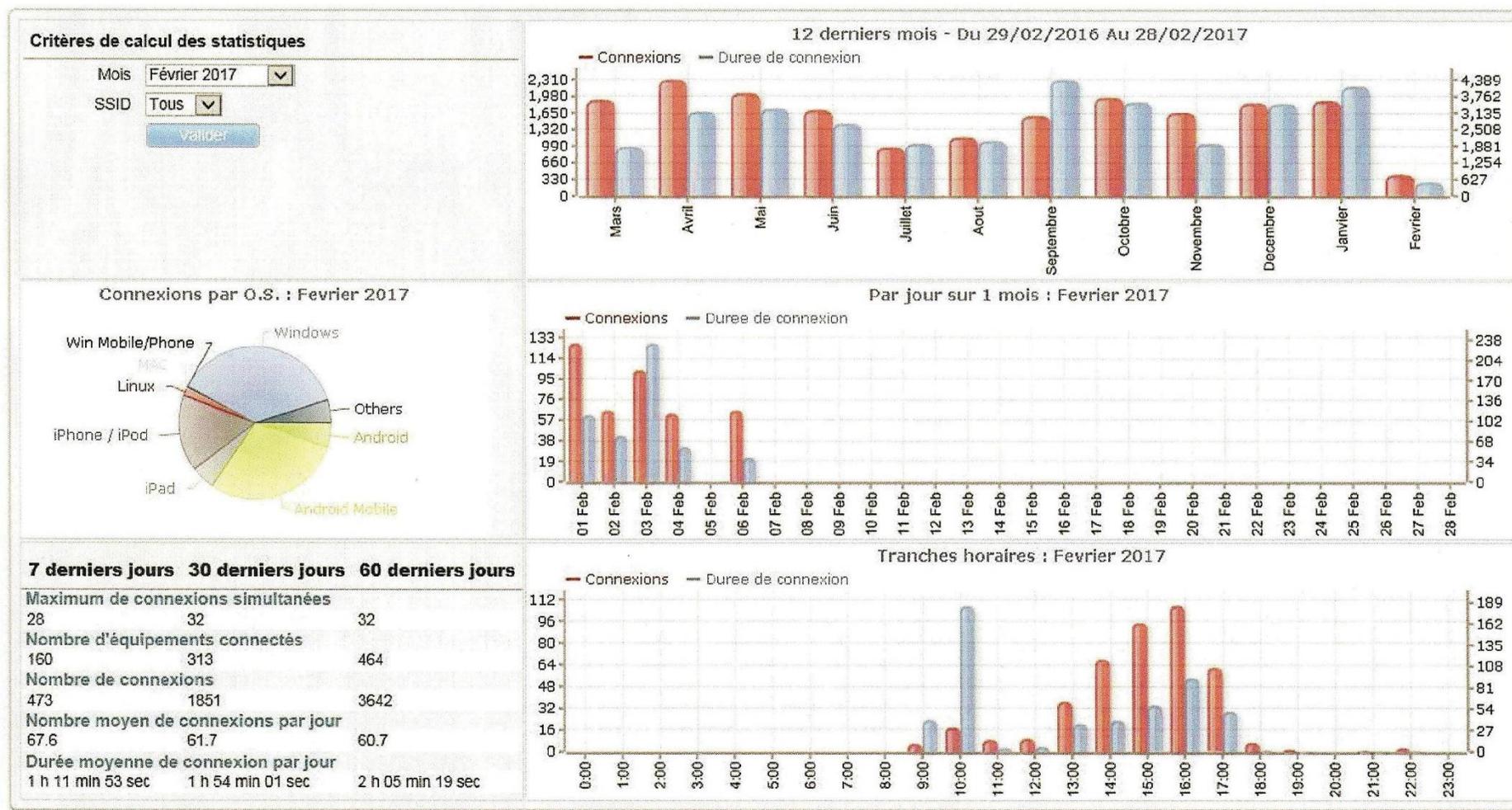
Annexe 5.3. Les usages

Tableau 4 - Données sur l'utilisation de l'OPAC à la MIER entre 2014 et 2016

	Années		
	2014	2015	2016
Nombre de connexions internet	27 938	20 708	25 935
Nombre de réservations effectuées	3 572	4 079	4 195
<i>dont réservations en ligne</i>	<i>379</i>	<i>1 155</i>	<i>1 402</i>
Taux de réservations effectuées en ligne	10,6%	28%	33,4%
Nombres de sessions distinctes sur l'OPAC	364 965	303 272	262 461



Annexe 5.4. Synthèse statistique des connexions internet des usagers générée par le SIGB pour le mois de Février 2017



Annexe 6. Grille d'observation concernant l'utilisation de la boîte des retours

Tableau 5 - Données recueillies entre le 27/02 et le 11/03 sur la boîte de retour de la MIER

	Livres et revues	Livres-CD	CD	DVD	Vinyles
Lundi 27/02	17	5	9	2	0
Mardi 28/02	62	2	5	10	0
Mercredi 01/03	9	0	4	3	1
Jeudi 02/03	1	0	9	4	0
Vendredi 03/03	15	0	5	0	0
Samedi 04/03	6	0	10	0	0
Lundi 06/03	13	0	0	0	0
Mardi 07/03	8	0	2	0	0
Mercredi 08/03	19	2	7	5	3
Jeudi 09/03	4	0	3	4	0
Vendredi 10/03	8	0	0	0	0
Samedi 11/03	6	0	4	0	0
TOTAL	168	9	58	28	4

Cellule sur fond orange : dons effectués via la boîte retour



Annexe 7. Observations concernant les types de demandes aux bibliothécaires

Merci de bien vouloir cocher la colonne correspondante pour chaque type de demande, pour le secteur dans lequel vous travaillez principalement. Mon secteur :	Très fréquemment	Assez fréquemment	Rarement	Jamais
Demande concernant la prolongation ou la réservation d'un document	XXXX X	XX X		
Demande d'aide pour trouver un document dans les rayonnages	XXX X	XXX X		
Demande d'aide pour utiliser le catalogue en ligne	X X	X X	XXXX	
Demande concernant la signalétique des espaces de vie (ex : Où sont les toilettes ? les machines à café ?)	X	XXXXX X	X	
Demande de conseil	XXXX X X	XX		
Demande concernant le règlement (nb de docs empruntables, remplacement d'un doc endommagé...)	X X X	XXXX X		
Demande de prêt indirect (télécommande ou document)	X	X X X	XXX X	
Suggestion d'achats	X X	XXXX X	X	
Demande de recherche thématique	XXX X	X	XX X	
Demande d'ouvrage en magasin	X	XXXXX	X X	
Demande d'enseignants et de collectivités	XXX		XXX X X	

Chaque croix X représente un bibliothécaire, affecté à un secteur selon le code couleur suivant :

X **accueil**
 X **Adultes**
 X **Jeunesse**
 X **Audiovisuel**
 X **Etudes**



Annexe 8. Enquête auprès des usagers de la médiathèque Eric Rohmer

Annexe 8.1. Questionnaire à destination des usagers de la MIER (page 1/3)

ENQUETE DE SATISFACTION A L'ATTENTION DES USAGERS DE LA MEDIATHEQUE ERIC ROHMER

Questions générales

1- Depuis combien de temps fréquentez-vous la Médiathèque Eric Rohmer ?.....

Etes-vous inscrit (e) à la Médiathèque ? oui non

2- A quelle fréquence venez-vous à la Médiathèque ?

Tous les jours Une fois par semaine

Une fois par mois Moins d'une fois par mois

3- Vous venez à la Médiathèque pour :

lire la presse et les revues assister aux animations

emprunter des documents (CD, DVD, livres, etc.) travailler

discuter avec des amis avoir accès à internet

visionner un DVD, écouter de la musique Autres :

Conditions d'accueil et de travail

4- Veuillez indiquer votre satisfaction concernant :	<u>Pas du tout satisfait</u>	<u>Peu satisfait</u>	<u>Assez satisfait</u>	<u>Très satisfait</u>
La signalisation des accès aux toilettes, ascenseurs, différents espaces de la médiathèque				
La signalisation des collections (romans, documentaires, BD, magazines, etc...)				
Le système de classement indiqué sur les documents				
Les heures d'ouverture de la Médiathèque				
La disposition et l'équipement des tables de travail				
Le confort du mobilier				
Le volume sonore dans les secteurs				
Le nombre et les performances des postes informatiques				
Le matériel de reproduction (imprimantes, photocopieuses)				

Motifs de satisfaction ou d'insatisfaction:

--

Les animations

5- Pour connaître les animations, vous consultez :

Les affiches

Le programme d'animations

Le site internet de la Médiathèque

Le compte Facebook de la Médiathèque

La presse



Annexe 8.2. Questionnaire à destination des usagers de la MIER (page 2/3)

6- Etes-vous satisfait des animations proposées oui non

Utiliser des services

7- Veuillez indiquer votre satisfaction concernant :	<u>Pas du tout satisfait</u>	<u>Peu satisfait</u>	<u>Assez satisfait</u>	<u>Très satisfait</u>	<u>Je n'utilise pas ce service</u>
L'utilisation du catalogue en ligne					
La possibilité de s'inscrire en ligne pour une animation					
La possibilité de prolonger en ligne un document emprunté					
La réservation de documents					
Les suggestions d'achats					
La navette du réseau					
La boîte de retours					

Motifs de satisfaction ou d'insatisfaction :

Les relations avec les bibliothécaires

8- Vous arrive-t-il de demander un renseignement au personnel de la Médiathèque ?
 Très souvent De temps en temps Rarement Jamais

9- Quel est l'objet de votre demande ?	Obtenez-vous une réponse ?
<input type="checkbox"/> Trouver un document	<input type="checkbox"/> toujours <input type="checkbox"/> le plus souvent <input type="checkbox"/> rarement
<input type="checkbox"/> Faire une recherche à partir d'un titre, d'un auteur ou d'un thème	<input type="checkbox"/> toujours <input type="checkbox"/> le plus souvent <input type="checkbox"/> rarement
<input type="checkbox"/> Utiliser le catalogue en ligne	<input type="checkbox"/> toujours <input type="checkbox"/> le plus souvent <input type="checkbox"/> rarement
<input type="checkbox"/> Consulter un ouvrage en réserve	<input type="checkbox"/> toujours <input type="checkbox"/> le plus souvent <input type="checkbox"/> rarement
<input type="checkbox"/> Se renseigner sur les conditions d'emprunt	<input type="checkbox"/> toujours <input type="checkbox"/> le plus souvent <input type="checkbox"/> rarement
<input type="checkbox"/> Se renseigner sur les conditions du prêt entre bibliothèques	<input type="checkbox"/> toujours <input type="checkbox"/> le plus souvent <input type="checkbox"/> rarement
<input type="checkbox"/> Faire une suggestion d'achats	<input type="checkbox"/> toujours <input type="checkbox"/> le plus souvent <input type="checkbox"/> rarement
<input type="checkbox"/> Le fonctionnement du matériel informatique et des photocopieurs	<input type="checkbox"/> toujours <input type="checkbox"/> le plus souvent <input type="checkbox"/> rarement
<input type="checkbox"/> Autre chose. Dans ce cas, veuillez préciser :	



Annexe 8.3. Questionnaire à destination des usagers de la MIER (page 3/3)

- 10- Lorsque vous cherchez un document, préférez-vous :
- Demander l'aide d'un bibliothécaire
 - Consulter le catalogue en ligne
 - Parcourir seul les rayonnages

- 11- Dans l'espace public, préféreriez-vous que les bibliothécaires soient présents :
- derrière les bureaux
 - mobiles dans les espaces

- 12- Parmi les services suivants, lesquels vous intéresseraient ?
- « Rendez-vous individuel avec un bibliothécaire » pour apprendre à effectuer une recherche documentaire, effectuer des démarches administratives, etc
 - « Une question ? Un bibliothécaire vous répond ! » (Service de questions-réponses en ligne)

. Avez-vous des suggestions concernant d'autres services qui pourraient être mis en place à la Bibliothèque?

Votre profil

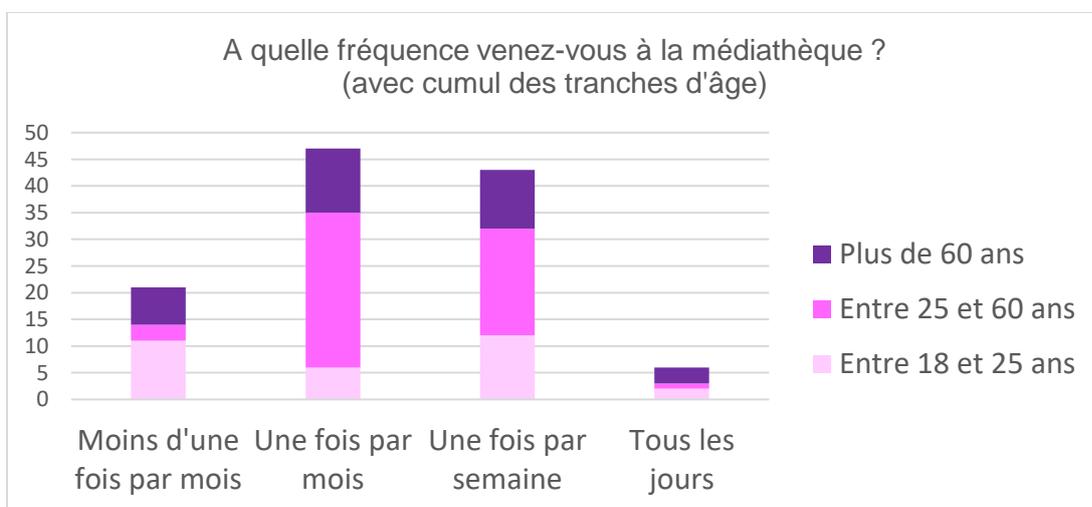
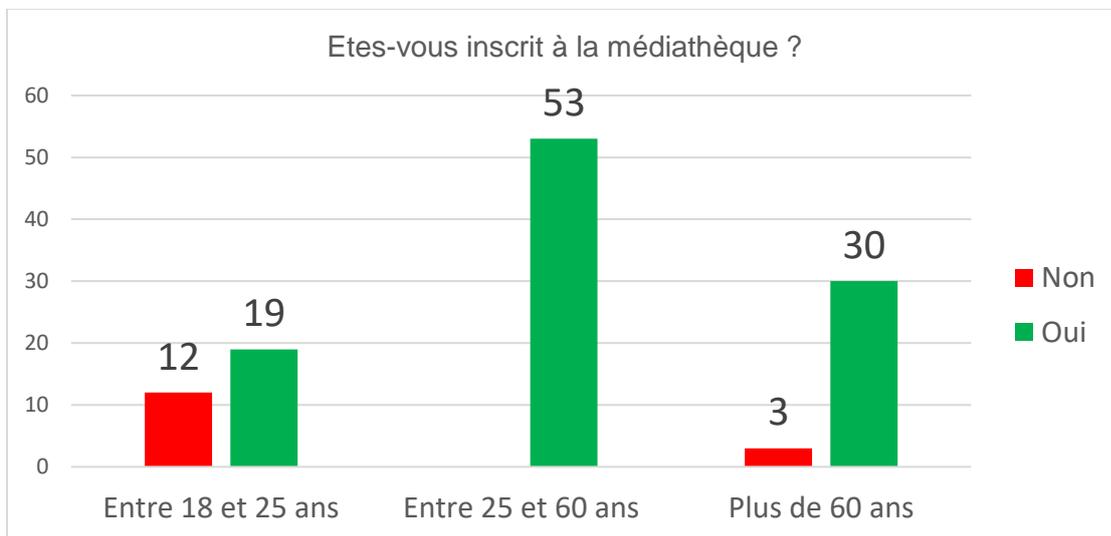
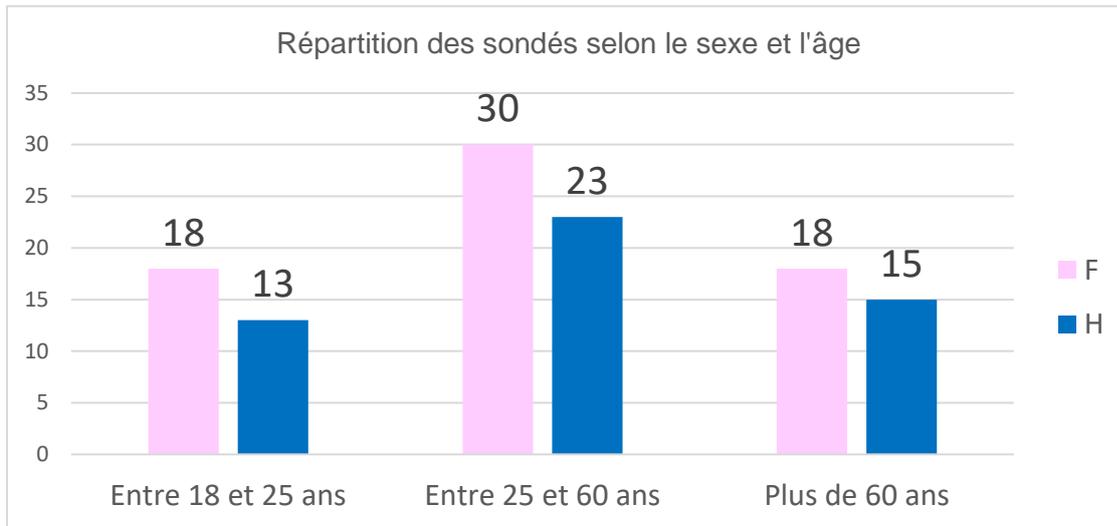
13. Vous êtes :
- un homme
 - une femme

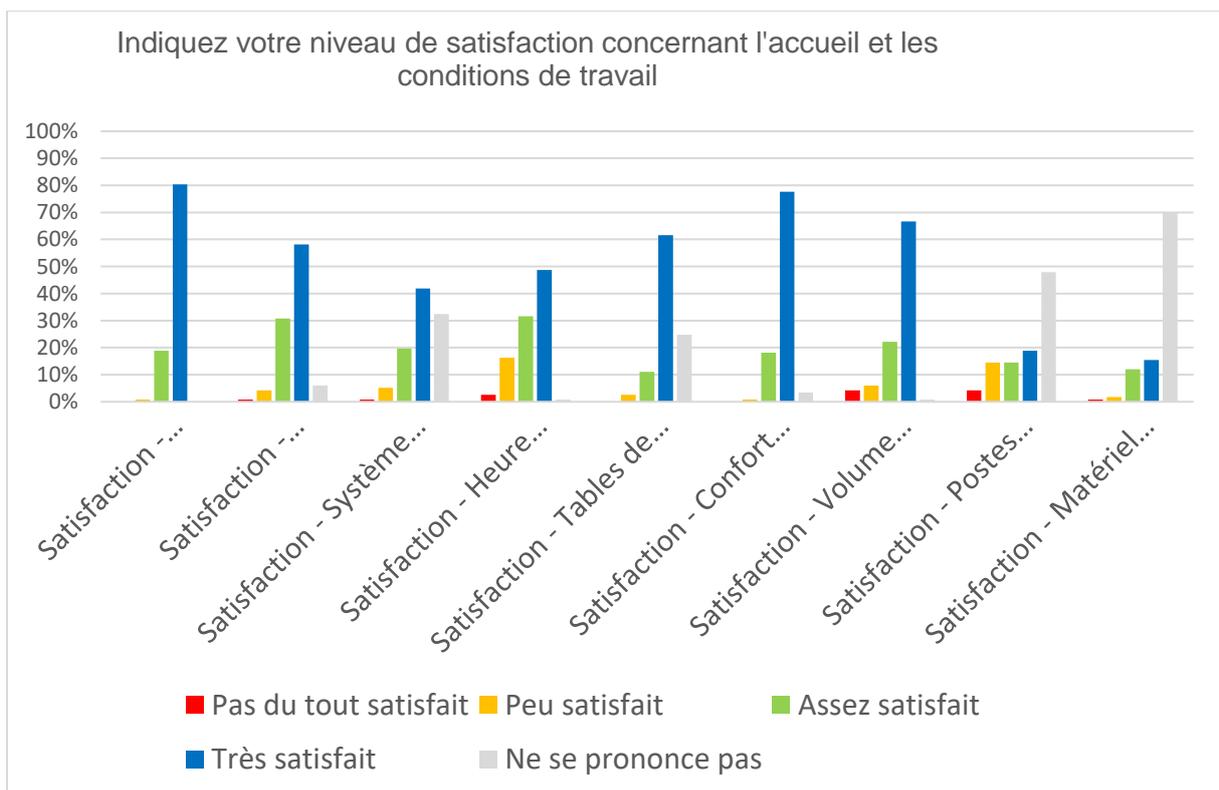
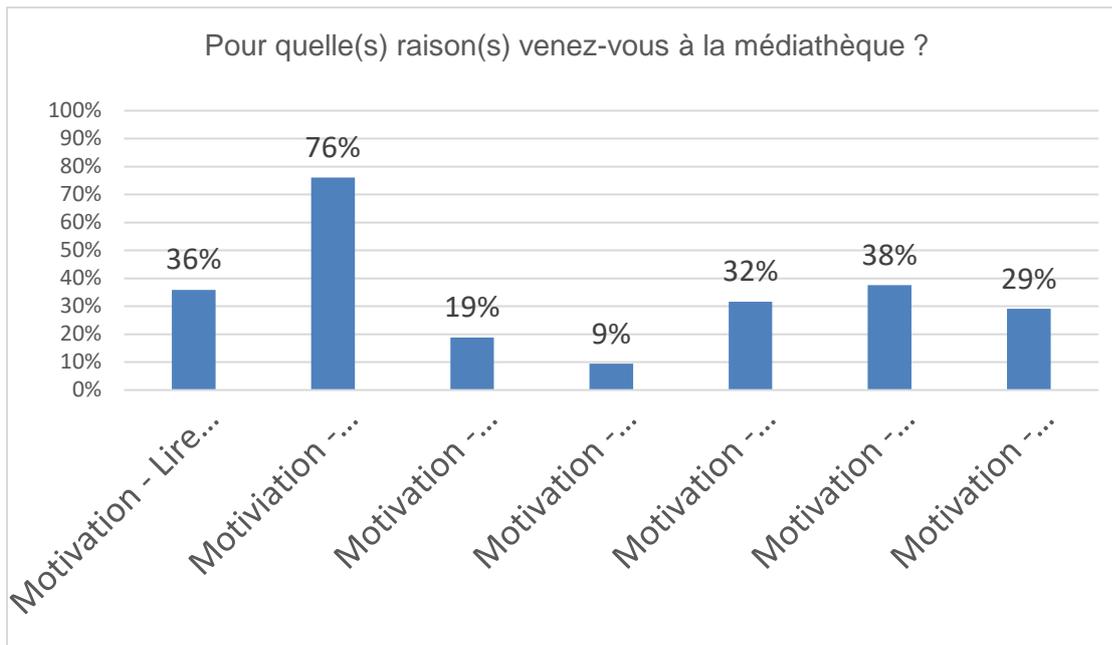
- Vous avez :
- entre 18 et 25 ans
 - entre 25 et 60 ans
 - Plus de 60 ans

- Votre situation :
- Étudiant
 - Actif
 - Sans emploi
 - Retraité

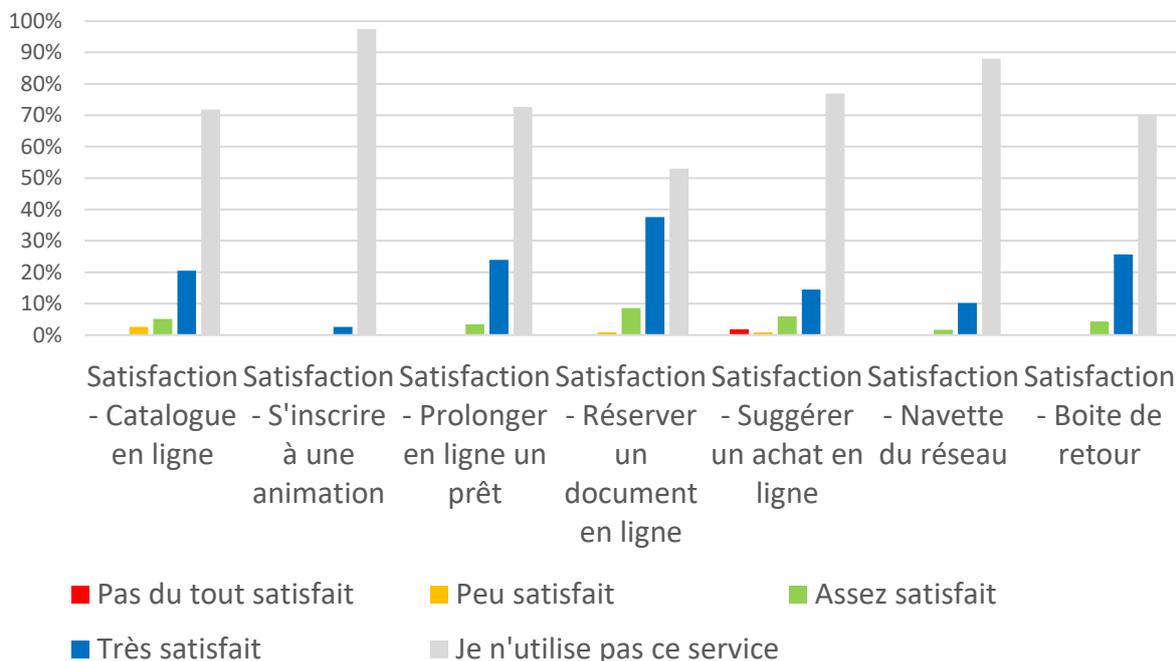


Annexe 8.4. Résultats de l'enquête

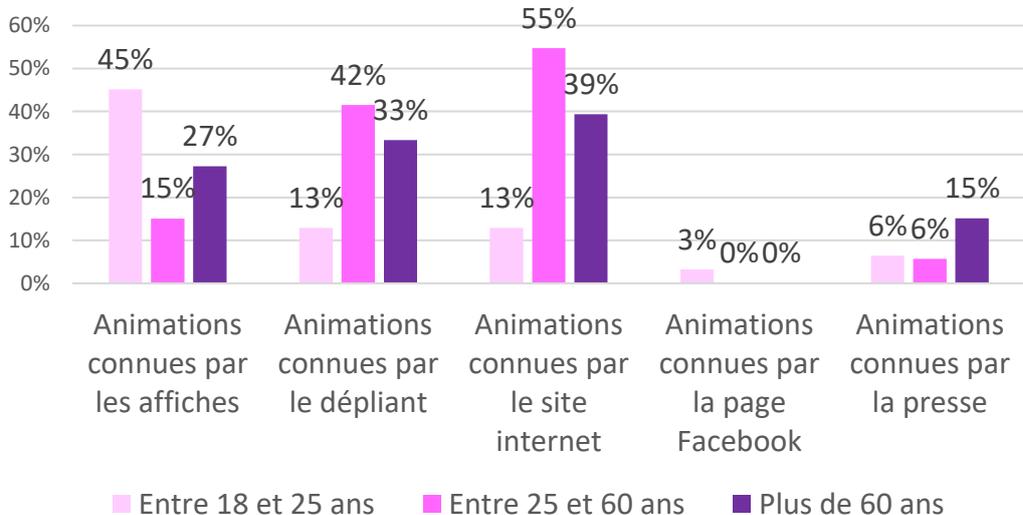




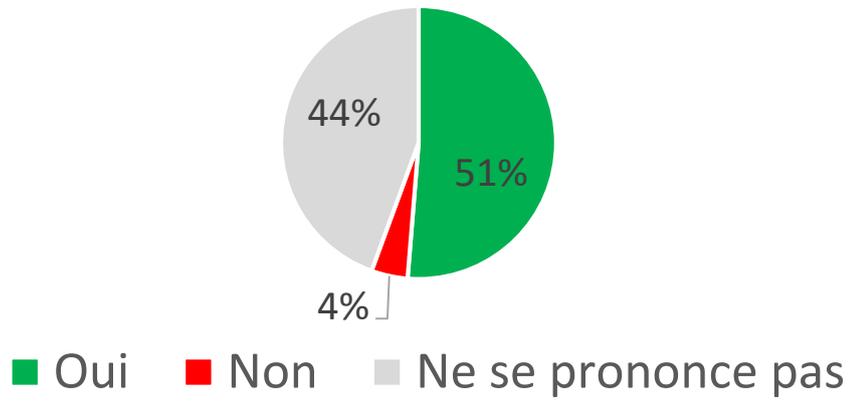
Indiquez votre niveau de satisfaction concernant les différents services proposés par la médiathèque



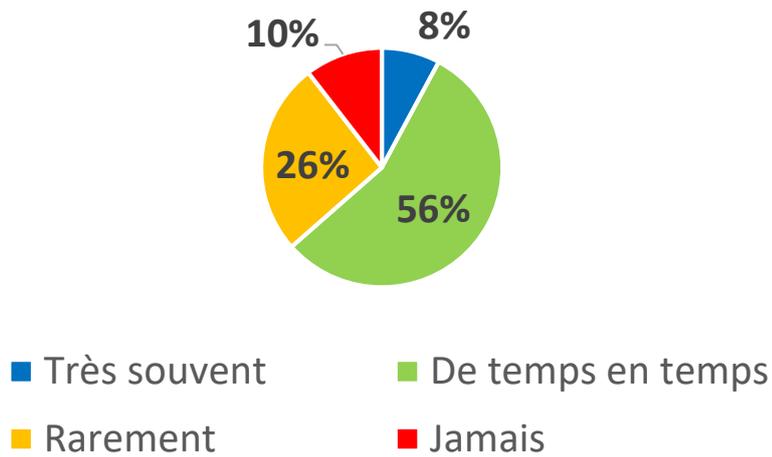
Par quel moyen avez-vous connaissance des animations ?



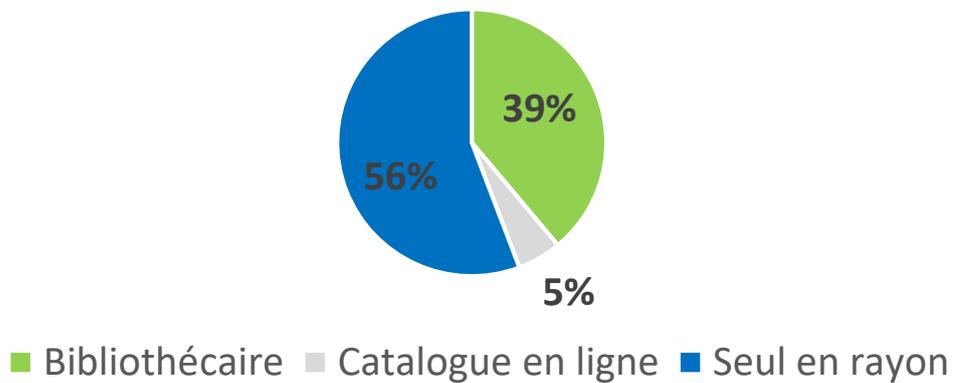
Etes-vous satisfait des animations proposées ?



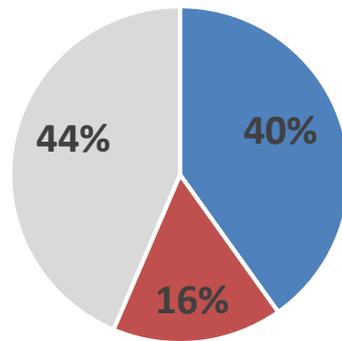
Vous arrive-t-il de demander un renseignement au personnel de la médiathèque ?



Quelle démarche privilégiez-vous lorsque vous cherchez un document ?



Dans l'espace public, préféreriez-vous que les bibliothécaires soient présents derrière les bureaux ou mobiles dans les espaces ?



■ Derrière les comptoirs ■ Mobiles ■ Indifférent

Seriez-vous intéressé par les services suivants ?



Service suppl - Rendez-vous individuel

Service suppl - Questions/Réponses en ligne

■ Oui ■ Non



Annexe 9. Enquête auprès de l'équipe de la médiathèque Eric Rohmer

Annexe 9.1. Questionnaire à destination des agents de la Médiathèque Éric Rohmer

Le projet d'établissement de la Médiathèque Éric Rohmer pour 2017-2020 a pour thème central les publics et l'amélioration de l'accueil.

1. Quelles sont pour vous les caractéristiques principales d'un bon accueil ?

2. Quel(s) intérêt(s) présente selon vous l'acquisition d'automates de prêts pour le public ?

3. La réorganisation des espaces envisagée suite à l'achat des automates s'accompagne du déploiement d'agents mobiles ayant une mission de médiation auprès des publics : quelles sont selon vous les conséquences pour le personnel en termes de changement de « métier / missions » ?

4. Quels avantages et/ou inconvénients engendre cette automatisation pour les agents ?

5. Que signifie pour vous l'autonomie des publics ?

6. Quelles seraient vos attentes en termes de formation dans cette optique ?

7. Que pensez-vous de la possibilité d'aller visiter des bibliothèques qui ont réorganisé leurs services et mettent en avant l'amélioration de l'accueil et l'autonomie ?



Annexe 9.2. Résultats du questionnaire à destination des agents de la Médiathèque Éric Rohmer

1) Quelles sont pour vous les caractéristiques principales d'un bon accueil ?

Efficacité	3	
Disponibilité / présence en salle	9	
Personnel agréable, à l'écoute, patient	8	
Professionalisme	5	
Ergonomie des locaux / bonne signalétique / mobilier / matériel performant	9	
Cohésion dans l'équipe	2	

2) Quel(s) intérêt(s) présente selon vous l'acquisition d'automates de prêts pour le public ?

Autonomie	3	
Anonymat	3	
Gain de temps / facilitation des transactions	7	
Pas d'obligation de communiquer	2	

3) La réorganisation des espaces envisagée suite à l'achat des automates s'accompagne du déploiement d'agents mobiles ayant une mission de médiation auprès des publics : quelles sont selon vous les conséquences pour le personnel en termes de changement de « métier /missions » ?

Déjà mobiles, déjà médiateurs	3	
Plus grande mobilité	2	
Plus de polyvalence -> perte de spécialisation	2	
Plus de polyvalence -> plus d'efficacité	1	
Plus de disponibilité	1	
Plus de polyvalence	2	
Plus de médiation	1	

4) Quels avantages et/ou inconvénients engendre cette automatisation pour les agents ?

AVANTAGES

Allègement du prêt en salle	3	
Désenclavement des banques de prêt	2	
Plus de temps pour travail interne	1	
Rationalisation du temps de travail	1	
Plus de temps pour les animations	1	
Travailler autrement	1	

INCONVENIENTS

Réduction du personnel en salle	5	
Dégradation de l'accueil	5	
Dégradation des conditions de travail	3	
Remplacement de l'Homme par la machine	1	
Dysfonctionnements des automates	1	
Changement qui génère des craintes	1	

5) Que signifie pour vous l'autonomie des publics ?

Appropriation du lieu	4	
Participation des usagers à la vie de la structure	1	
Argument politique pour réduire les effectifs	2	
Choix pour les usagers	3	
Faire seul des tâches automatisées	2	



6) Quelles seraient vos attentes en termes de formation dans cette optique ?

Reconversion	1	
Accueil / Gestion des conflits et du stress	2	
Informatique / nouvelles technologies /automates	4	
Formation continue pour maintenir un bon niveau de culture générale	1	
Formation à la polyvalence / médiation	2	
Rien	2	

7) Que pensez-vous de la possibilité d'aller visiter des bibliothèques qui ont réorganisé leurs services et mettent en avant l'amélioration de l'accueil et l'autonomie ?

Intéressante	6	
Indispensable	1	
Initiative déjà prise individuellement	2	
Pas d'avis	2	

Annexe 10. Enquête auprès d'autres médiathèques

Annexe 10.1. Questionnaire adressé à des médiathèques fonctionnant avec des automates de prêt

Questionnaire d'enquête auprès des Médiathèques fonctionnant avec des automates de prêt

Questions générales (statistiques de 2015 ou de 2016 si possible)

Superficie des espaces de service public :

Nombre d'inscrits :

Nombre de prêts annuels :

Nombre d'agents d'accueil (en ETP) :

Nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire au public :

Nombre d'actions culturelles grand public :

Nombre d'actions culturelles auprès des collectivités et hors les murs :

Questions relatives aux automates de prêts :

- 1- La Médiathèque est-elle équipée d'un système RFID ? oui non
Si oui, lequel ?
- 2- De combien d'automates de prêt disposez-vous actuellement ?
- 3- Quelle solution avez-vous choisie ? 3M NEDAP autre :
- 4- Le nombre d'automates dont vous disposez vous paraît-il adapté ? Oui non
- 5- Le choix est-il laissé aux usagers de faire enregistrer leurs documents à une banque de prêt ?
Oui non
- 6- Y a-t-il un agent exclusivement dédié à la médiation avec l'automate de prêt ?
Oui non
- 7- Quel est le nombre minimum d'agents d'accueil pour ouvrir ?
- 8- Quel est le nombre d'agents nécessaires en période d'affluence ?
- 9- Avez-vous réorganisé les missions d'accueil suite à l'automatisation des prêts ?
Oui non
Si oui, comment ?
- 10- Estimez-vous que l'installation d'automates de prêt a permis aux agents de proposer davantage d'animations ?
Oui non
- 11- Estimez-vous que la qualité de l'accueil a été améliorée grâce à l'utilisation d'automates de prêt ?
Oui non
- 12- L'installation d'automates de prêts a-t-elle permis de mettre en place de nouveaux services ?
Oui non
Si oui, lesquels ?
- 13- Disposez-vous d'un logiciel de gestion des plannings ? Oui non
Si oui, lequel ?
- En êtes-vous satisfaits ? Oui non

Connaissez-vous des médiathèques qui fonctionnent avec des automates de prêt et qui ont réorganisé leur service d'accueil (villes de moins de 100 000 habitants uniquement) ?
.....



Annexe 10.2. Comparatif de bibliothèques fonctionnant avec des automates de prêt

Tableau 6 - Caractéristiques de 4 bibliothèques utilisant des automates de prêt

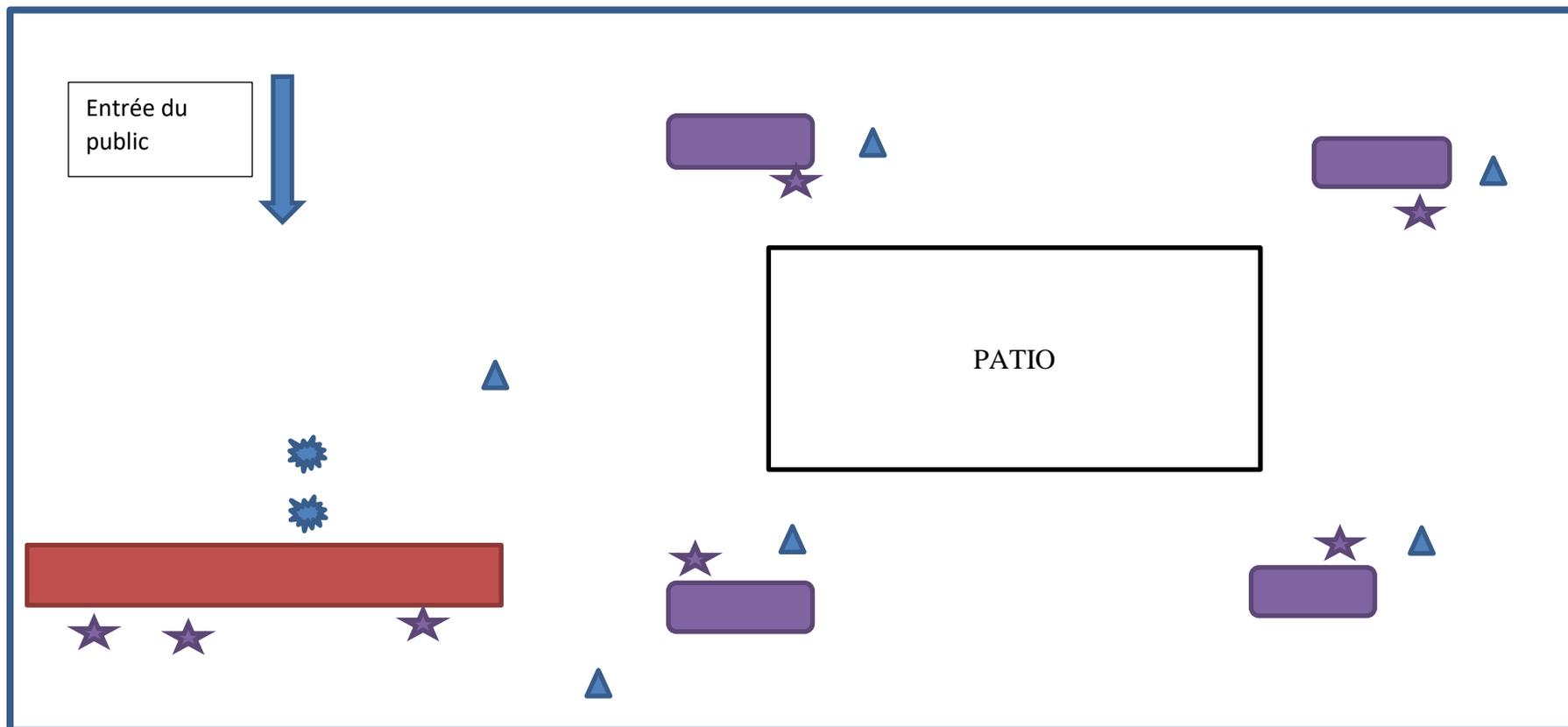
Nom de la Médiathèque	Alfortville	Moulins	Angoulême Alpha	Aubagne
Heures d'ouverture	31 h	32 h	40 h	30 h
Surface du bâtiment ouverte au public	1 600 m ²	Entre 2 000 et 3 000 m ²	4 000 m ²	900 m ²
Nb de prêts annuels	240 000	220 000	500 000	180 000
Nb mini d'agents pour ouvrir	7	4	8	7
Nb d'agents nécessaires en périodes d'affluence	13	8	16	10
Nb d'automates de prêts	5	4	4	2
Solution	RFID NEDAP	RFID 3M /Bibliotheca	RFID Bibliotheca	RFID Bibliotheca
Nombre d'automates adapté	oui	oui	oui	oui
Possibilité d'enregistrer à une banque de prêt	non	non	oui	oui
Davantage d'animations	oui	Oui mais davantage de personnel depuis la rénovation	oui	non
Meilleure qualité d'accueil	oui		oui	non
Nouveaux services	oui		oui	non

Tableau 7 - Caractéristiques de 5 bibliothèques utilisant des automates de prêt

Nom de la Médiathèque	Blanzat	Niort	Aurillac	BFM Aurence	Saint Nazaire
Heures d'ouverture	33 h	34 h	35 h	48 h	30 h
Surface du bâtiment ouverte au public	1 100 m ²		1 800 m ²	1 500 m ²	2 200m ²
Nb de prêts annuels	140 000		300 000	160 000	560 000
Nb mini d'agents pour ouvrir	3	6	12	4	7
Nb d'agents nécessaires en périodes d'affluence	5	12	12	7	9
Nb d'automates de prêts	2	3	4	3	3
Solution	RFID NEDAP	3M	RFID 3M /Bibliotheca	Bibliotheca	RFID 3M
Nombre d'automates adapté	oui	oui	oui	oui	Non (manque 1)
Possibilité d'enregistrer à une banque de prêt	non	Oui (50%/50%)	Oui (10% automates)	oui	oui
Davantage d'animations	oui	non	non	non	non
Meilleure qualité d'accueil	oui	oui	non	oui	oui
Nouveaux services	Oui : rendez-vous numériques	Oui : médiation numérique (tablettes, portail, scanner/impr)	non	non	Oui : centralisation du prêt/retour au RDC

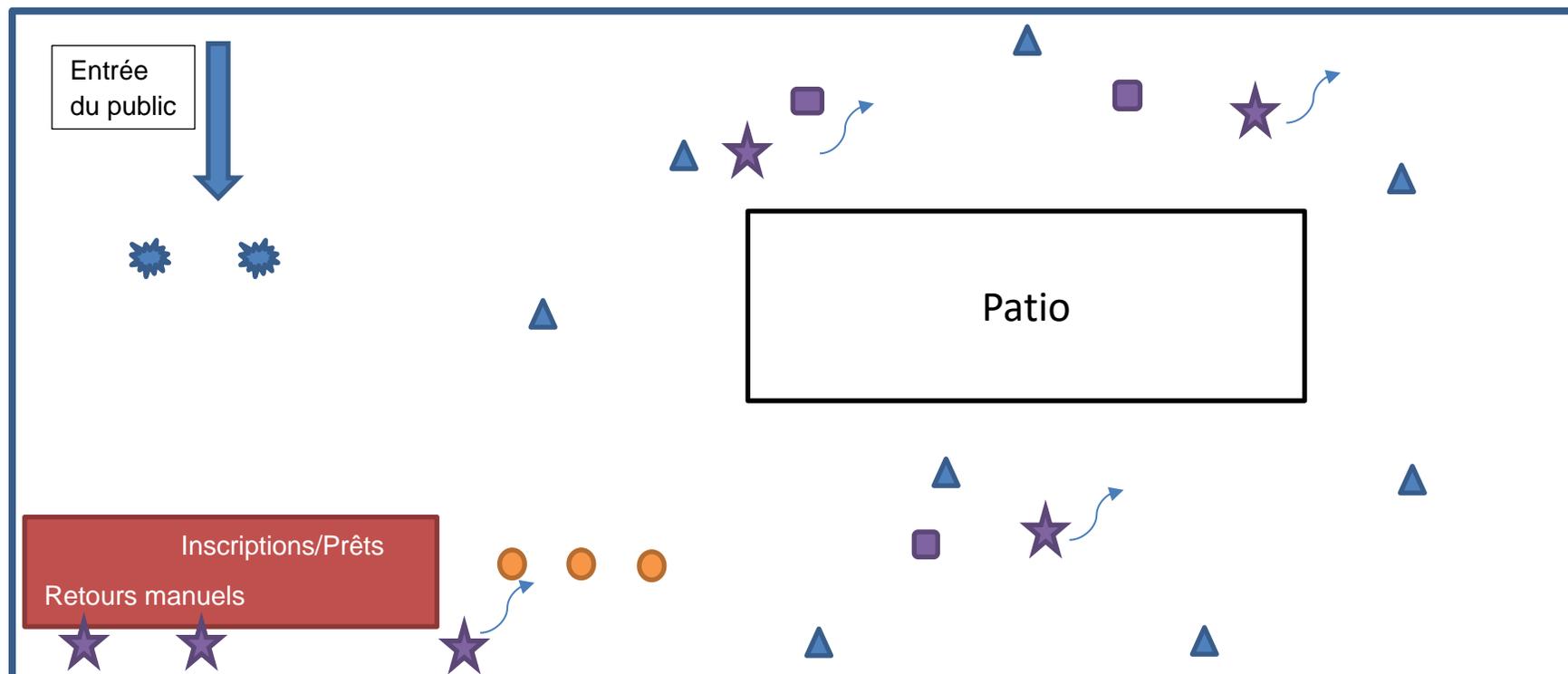
Annexe 11. Proposition d'évolution de l'organisation de l'accueil de la Médiathèque Eric Rohmer

Annexe 11.1. Schéma de l'organisation actuelle de l'accueil (en période d'affluence)



	Agents		Postes OPAC
	Portiques antivols		Banques de prêt-Renseignements

Annexe 11.2. Schéma de la proposition de réorganisation de l'accueil (en période d'affluence)



★	Agents	▲	Postes OPAC
✿	Portiques antivols	■	Points renseignements
●	Automates de prêt	↪	Mobilité

L'autonomie des publics

A la Médiathèque Eric Rohmer, l'autonomie des publics fait partie intégrante du projet d'établissement en cours : associée à l'acquisition d'automates de prêt et à la réorganisation de l'accueil, elle doit permettre de dégager le personnel de tâches répétitives afin qu'il puisse développer plusieurs formes de médiation autour des nouvelles technologies mais aussi autour des collections et des animations. Différents aspects de l'autonomie en bibliothèque sont abordés à travers la signalétique, la mise en espace des collections, les services en ligne, la communication ou encore la participation du public dans l'animation du lieu. La question centrale concerne donc les liens entre les usagers et les bibliothécaires mais également les moyens matériels nécessaires pour améliorer l'accueil et favoriser l'appropriation des lieux par le public. Les résultats d'une enquête élaborée auprès du public et des bibliothécaires, l'analyse des statistiques du logiciel de gestion de bibliothèques et l'observation des usages dans différents établissements ont permis de définir quelques pistes et d'effectuer des propositions.

Mots-clés : autonomie, automatisation, réorganisation de l'accueil, médiation

The autonomy of the public

At the Médiathèque Eric Rohmer, the autonomy of the public is an integral part of the project of establishment in progress: Associated with the acquisition of automated lending and the reorganization of the reception, it must make it possible to free the staff of tasks Repetitive so that it can develop several forms of mediation around new technologies but also around collections and animations. Different aspects of library autonomy are addressed through signage, collections, online services, communication and public participation in the animation of the venue. The central question therefore concerns the links between users and librarians, but also the material means necessary to improve reception and promote the appropriation of places by the public. The results of a survey of the public and librarians, the analysis of statistics on library management software and the observation of uses in different institutions, made it possible to define some avenues and make proposals.

Keywords : Autonomy, automation, reorganization of reception, mediation

