

Licence Professionnelle
Métiers des Bibliothèques et de la Documentation 2008-2009

Le décroisonnement à la médiathèque Voyelles

Premier bilan 8 mois après l'ouverture

Fanny Demeyère

Stage effectué du 06/04/09 au 04/07/09
Médiathèque Voyelles, Charleville-Mézières

Maître de stage
Guillaume Raimondeau
Responsable du secteur jeunesse
Médiathèque Voyelles, Charleville-Mézières

Tuteur de stage
Jean Péchenart
Directeur de la BU Lettres
Université de Limoges

Remerciements

à Jean Péchenart, responsable de la Licence professionnelle, mon tuteur de stage ;

à Guillaume Raimondeau, bibliothécaire responsable de la section jeunesse de la médiathèque Voyelles et de son réseau, mon maître de stage ;

à toute l'équipe de la médiathèque Voyelles pour avoir pris le temps de répondre à toutes mes questions, même indiscrètes ;

à tous les bibliothécaires¹ qui ont répondu à mes questions concernant le décroisement dans leur bibliothèque, par mail ou par téléphone, et m'ont envoyé des documents,

et à tous ceux que j'ai rencontrés pour cerner un peu mieux comment le choix du décroisement a été fait à Charleville-Mézières.

1 Dans mon rapport, j'utilise le mot "bibliothécaire" pour désigner toutes les personnes qui travaillent en bibliothèque à des tâches bibliothéconomiques, et pas seulement les agents de catégorie A qui ont le statut de bibliothécaire.

Table des matières

Introduction.....	5
Le décroïsonnement des sections adulte et jeunesse à "Voyelles".....	6
1 – Historique.....	6
<i>Une bibliothèque aux locaux obsolètes.....</i>	6
<i>Un premier projet abandonné.....</i>	6
<i>Un second projet retravaillé, avec d'importantes innovations.....</i>	7
2 – Le décroïsonnement.....	7
a – Classer les documents en fonction de leur contenu intellectuel.....	8
b – Atténuer la séparation entre les secteurs adulte et jeunesse.....	9
<i>Ce qu'on attend d'un décroïsonnement.....</i>	9
<i>Des mises en espace très diverses.....</i>	10
3 – Le décroïsonnement à la médiathèque Voyelles.....	11
a – Implantation des collections.....	11
<i>Des plateaux thématiques.....</i>	11
<i>Un coin jeunesse à chaque plateau.....</i>	12
<i>Une implantation qui manque parfois de cohérence.....</i>	12
<i>La fiction, une implantation progressive.....</i>	13
<i>Un espace Image et son.....</i>	13
b – Une organisation interne cloisonnée.....	14
<i>Quatre équipes.....</i>	14
<i>Des organisations internes propres à chaque équipe.....</i>	14
<i>Des acquisitions encore très cloisonnées.....</i>	14
Mise en place d'une évaluation.....	16
1 – Que faut-il et que peut-on évaluer ?.....	16
<i>Reprendre les objectifs du décroïsonnement.....</i>	16
<i>Côté pile, côté face.....</i>	17
<i>De la bibliothèque à la médiathèque : le choc.....</i>	17
2 – Du côté des bibliothécaires.....	17
a – Méthode : écouter, observer.....	17
<i>Les entretiens : du décroïsonnement aux revendications.....</i>	18
<i>Observations limitées.....</i>	18
b – Résultats : une vision du nouvel équipement globalement assez négative.....	18
<i>Un manque de personnel qui accentue tous les problèmes.....</i>	18
<i>Des avis très partagés sur le décroïsonnement.....</i>	19
3 – Du côté des usagers.....	22
a – Trois méthodes complémentaires.....	22
<i>Observer les comportements.....</i>	22
<i>Pour mieux comprendre les comportements : les entretiens.....</i>	22
<i>Pour fournir des statistiques : le questionnaire.....</i>	23
b – Des résultats parfois surprenants.....	23
<i>Le bruit.....</i>	24
<i>Socialisation et rencontres intergénérationnelles.....</i>	24
<i>Fréquentation des rayons pour la jeunesse par les adultes et inversement.....</i>	25
<i>Fréquentation en famille.....</i>	25
<i>Connaissance de l'implantation des collections.....</i>	25
Comment faire évoluer le décroïsonnement à Voyelles ?.....	27
1 – Suggestions tirées de l'analyse et applicables à court terme.....	27
a – Du côté du public.....	27
<i>Créer un coin adolescents.....</i>	27
<i>Créer davantage de passerelles thématiques.....</i>	28

<i>Uniformiser et rationaliser l'implantation</i>	28
<i>Améliorer le repérage des usagers</i>	29
<i>Recréer un contact avec les usagers</i>	29
b – Du côté du fonctionnement interne.....	30
<i>Acquisitions</i>	30
<i>Organigramme</i>	31
<i>Communication</i>	31
<i>Plannings</i>	31
2 – Suggestions d'évolutions à envisager à plus long terme.....	31
<i>Décloisonner complètement l'organisation interne</i>	32
<i>Cloisonner de nouveau</i>	32
<i>Décloisonner davantage</i>	33
Conclusion	34
Bibliographie	35
Annexes	37
1. Questionnaire remis aux bibliothèques cloisonnées.....	37
2. Plan de l'implantation des collections à la médiathèque Voyelles, tiré du guide pratique.....	37
3. Implantation des collections au premier étage (Langues et littérature) de la médiathèque	41
4. Guide d'entretien auprès des bibliothécaires (version abrégée).....	43
5. Questionnaire distribué aux usagers.....	43
6. Organigramme de la bibliothèque Grand'Rue, Mulhouse.....	49

Introduction

La Champagne-Ardenne est bien connue pour ses trois Bibliothèques Municipales à Vocation Régionale, à Châlons-en-Champagne, Reims et Troyes. Le département des Ardennes est malheureusement longtemps resté en dehors de cette progression de la lecture publique, et la bibliothèque municipale de sa préfecture, Charleville-Mézières, était loin de jouer le rôle de tête de réseau qui aurait pu lui revenir. Ayant pris conscience de ce retard, la municipalité a donc choisi de faire construire un équipement plus adapté aux nouvelles missions des bibliothèques publiques. La médiathèque Voyelles a donc ouvert ses portes en octobre 2008. Sa particularité, adoptée sur conseil de la Direction Régionale des Affaires Culturelles, est l'abolition de la traditionnelle séparation entre les secteurs adulte et jeunesse, qu'on appelle décroisement. L'étude des formes du décroisement adoptées dans d'autres bibliothèques en France montre que l'implantation des collections choisie à Charleville-Mézières est unique : on trouve un coin dédié à la jeunesse à tous les étages, et les collections y sont réparties de façon thématique. Très controversé au sein même de l'équipe, ce décroisement devait faire l'objet d'un bilan afin de déterminer si les objectifs qui lui étaient assignés dans le document de programmation de la médiathèque étaient en passe d'être atteints. C'est ce premier bilan que M. Martin, conservateur et directeur de l'établissement et de son réseau, a décidé de me confier. En m'appuyant sur des enquêtes et évaluations déjà pratiquées dans d'autres bibliothèques, j'ai mis en place une démarche adaptée au cas de la médiathèque Voyelles, et qui prend en compte à la fois les équipes et les usagers. Les résultats, forcément partiels étant donné la durée du stage, permettent d'ébaucher quelques propositions d'évolution de l'implantation des collections et de l'organisation des équipes.

Il faut par ailleurs souligner le contexte particulier dans lequel a eu lieu ce stage et le bilan que je propose : au cours du mois d'avril 2009, le personnel de la médiathèque a engagé des actions syndicales, suivies par un préavis de grève illimitée à partir du 18 juin 2009, qui donne lieu à des "fermetures-surprises" de l'établissement, et, bien entendu, à des tensions entre l'équipe, sa direction et les élus. La principale revendication de l'équipe est la création de nouveaux postes.

Le décroïsonnement des sections adulte et jeunesse à "Voyelles"

1 – Historique

Une bibliothèque aux locaux obsolètes

L'ancienne bibliothèque qui jouait le rôle de tête de réseau pour les bibliothèques de Charleville-Mézières était située dans des bâtiments anciens, dont une partie avait pu être fréquentée quasiment en l'état par Arthur Rimbaud. D'une surface totale (SHON²) de 1 396 m², elle disposait d'une section jeunesse et d'une section adulte extrêmement cloisonnées, puisque situées l'une au rez-de-chaussée, l'autre au deuxième étage, ou même dans deux bâtiments séparés lors de certaines périodes de travaux. La section adulte comportait une salle de lecture, tenue par un membre du personnel, qui proposait environ 70 places assises et où l'on faisait régner le calme. La salle des collections, en revanche, comportait très peu de places assises ; on n'y séjournait pas. Au total, la bibliothèque centrale proposait 115 places assises.

La section enfant était elle aussi assez étriquée, les parents qui voulaient faire la lecture à leurs enfants se gênant rapidement les uns les autres, tant au niveau de la "bulle intime"³ que du niveau sonore. À l'adolescence, ce cloisonnement extrême faisait que, comme l'a dit un bibliothécaire lors d'un entretien : "on avait du mal à assurer la continuité [...], 14-15 ans, on les perdait, on en gardait une petite partie, mais c'était infime."⁴ En conséquence, les "indicateurs [étaient] inférieurs aux moyennes nationales"⁵

Un premier projet abandonné

Dans les années 90, il est donc apparu nécessaire de prévoir des améliorations importantes. Le maire de la commune à ce moment-là, M. Aubouin, a décidé de lancer un travail de programmation pour la construction d'une nouvelle médiathèque. L'équipe de la médiathèque s'est investie dans la réflexion et a travaillé avec un cabinet spécialisé, Café programmation, qui a rédigé un programme. Le projet comportait une innovation importante : une cafétéria-piano-bar, où l'on aurait pu consulter la presse, boire et se restaurer, et même organiser des petits concerts. L'idée était aussi de conserver le lien avec la bibliothèque datant de l'époque de Rimbaud, en y créant un espace Poésie qui aurait accueilli à la fois le fonds spécialisé concernant le poète et des ateliers de poésie et d'écriture contemporaine.

Lors des réunions, les équipes impliquées dans le projet avaient aussi commencé à évoquer l'idée de rapprocher certaines collections susceptibles de convenir à la fois aux adultes et aux

2 Surface Hors Œuvre Nette, comprend à la fois la surface ouverte au public et la surface des locaux administratifs.

3 RIVA Jacques et RIVA François. La mise en vie des espaces de bibliothèques. BBF, n°3, 2000.

4 Bibliothécaire, en entretien enregistré

5 Café programmation. Future médiathèque : programme architectural et technique détaillé. p. 3

adolescents, par exemple en loisirs. Cependant, rien de tout cela n'avait été formalisé.

Mais finalement, à la veille du lancement du concours d'architectes, la nouvelle municipalité issue des élections de 2001, a jugé le projet trop ambitieux pour la ville et en a gelé la réalisation.

Un second projet retravaillé, avec d'importantes innovations

Plus d'un an après, la DRAC Champagne-Ardenne a informé la municipalité du risque de perdre les crédits européens auxquels elle pouvait pour le moment prétendre, mais qui risquaient d'être rapidement réservés aux nouveaux pays intégrant l'Union Européenne. Ceci a largement contribué à pousser la municipalité à reprendre le projet. Cependant, elle estimait que le premier projet datant de 2001 était trop ambitieux. Il a donc fallu essayer d'en revoir à la baisse à la fois la surface et le coût. L'idée de cafétéria dans l'enceinte de la médiathèque a été abandonnée, ainsi que le projet de salle consacrée à la poésie dans l'ancienne bibliothèque. Ces extensions étaient jugées trop coûteuses, d'autant que la salle de poésie aurait été située dans un bâtiment différent, ce qui aurait entraîné des coûts de fonctionnement plus élevés. Par contre, la surface totale a été conservée, grâce à l'architecte qui a conseillé de creuser un sous-sol. Il estimait que cela pourrait rapidement devenir indispensable, notamment pour servir de magasins. Cela a effectivement été le cas, même s'ils ont subi une légère inondation peu de temps après l'ouverture de la médiathèque : on y stocke par exemple les documents qui n'ont pas encore été triés et rangés depuis le déménagement.

L'innovation principale du projet a été le décroisonnement, mais la façon dont ce choix a été effectué est assez surprenante. En effet, c'est lors de la dernière réunion de programmation, qui a eu lieu en juillet, que la décision a été prise. Évidemment, en plein été, la plupart des membres de l'équipe étaient partis en vacances, ce qui ne devait pas poser de problème au départ puisqu'il ne devait s'agir que de valider le document de programmation rédigé par Café Programmation en collaboration avec l'équipe. Mais finalement, c'est à cette réunion que le décroisonnement a été proposé par la DRAC Champagne-Ardenne. Obligé de choisir dans l'urgence, M. Martin a décidé d'accepter, soutenu par M. Degrevé, alors responsable du secteur patrimoine. Ainsi, le projet de décroisonner a d'abord été une idée venant de l'extérieur, et non de l'équipe de la médiathèque.

2 – Le décroisonnement

La notion de décroisonnement recouvre plusieurs choses assez différentes, mais a pour base la volonté d'ouvrir la médiathèque à des publics variés, et surtout de faciliter l'accès à toutes les collections. Au départ, il s'agissait avant tout de faire tomber les cloisons physiques, les murs, qui existaient entre les différentes sections ou -thèques. Par extension, il s'est agi de faire tomber les barrières psychologiques qui subsistaient entre des pôles pourtant peu distants physiquement. Ainsi, le décroisonnement peut concerner les différents médias, qu'il s'agit alors de rapprocher, ou les sections adulte et jeunesse, dont il faut abolir la séparation de façon plus ou moins complète.

Le décroïsonnement, on le verra, est toujours un terrain d'expérimentation, et les bibliothèques qui ont choisi de se lancer dans cette voie ont toutes créé un classement unique. À la médiathèque Voyelles, les deux types de décroïsonnement (décroïsonnement des médias et décroïsonnement des sections) ont été adoptés.

a – Classer les documents en fonction de leur contenu intellectuel

Lors de l'apparition des nouveaux supports en bibliothèque, on a généralement préféré les mettre dans une section à part, créant ainsi diverses sections dont le nom finit en -thèque : discothèques, vidéothèques, partothèques... Ceci est encore d'actualité dans de nombreuses bibliothèques, comme la Bibliothèque Francophone Multimédia de Limoges. Là-bas, si les diverses -thèques ne sont plus concrètement séparées par des murs, en revanche il y a bien une section vidéo et une section CD clairement séparées du reste, même si on leur a adjoint un fonds de livres et revues en lien avec les collections. Le décroïsonnement des médias va plus loin que cela : les documents n'y sont plus classés par support, mais strictement en fonction de leur contenu intellectuel. C'est ce qu'on appelle aussi le classement multimédia. Les vidéos documentaires sont donc classées comme les livres documentaires, soit, la plupart du temps, en suivant la Dewey. Les périodiques sont eux aussi souvent intégrés dans le fonds documentaire, soit dès leur réception, soit après un certain temps passé dans un forum d'actualités. Les usages varient grandement, car les bibliothécaires tentent d'adapter leur classement au contexte local. Ainsi, en 2007, la médiathèque Louis Aragon, au Mans, qui avait depuis longtemps adopté un classement strictement thématique pour les documentaires, renonçait à placer aussi les DVD documentaires sur les rayonnages afin de les mettre en évidence dans des bacs. En effet, cette collection de DVD étant encore relativement récente et donc peu développée, elle manquait cruellement de visibilité. Les usagers, très friands de vidéos, avaient l'impression d'un manque de DVD, renforcé par l'usage intensif qui en était fait.

À la médiathèque Voyelles, on a aussi adopté une forme de décroïsonnement des médias. Les DVD documentaires pour les adultes sont intégrés dans le fonds de livres, à l'exception des documentaires dits "d'auteur", qui sont présentés dans le secteur réservé à la vidéo. De même, et contrairement aux documentaires pour les adultes, les vidéos documentaires pour la jeunesse devraient bientôt être mises en place, toutes ensemble, dans cet espace. Les périodiques sont présentés dans des boîtes intégrées aux rayonnages accueillant les fonds les plus proches thématiquement. Par exemple, le magazine *Système D* est placé près des 693, et *L'Histoire* dans les 940. Les périodiques pour la jeunesse étaient au début présentés de la même façon, mais l'équipe, s'apercevant rapidement d'une consultation et d'une visibilité bien moindre, a décidé de les regrouper de nouveau près des fauteuils.

Si l'on suivait la logique du décroïsonnement des médias jusqu'au bout, les films de fiction

devraient être classés sur les mêmes rayonnages que les romans. Ce n'est pas le cas à la Médiathèque Voyelles : une pièce spécifique a été dédiée à l'Image et au son (espace Image et son). On trouve dans cet espace cloisonné : les documentaires d'auteur et les films de fiction (DVD et vidéocassettes), des télévisions pour visionner des films, la musique (CD et partitions), ainsi que les ouvrages et revues en rapport.

b – Atténuer la séparation entre les secteurs adulte et jeunesse

Jusqu'au début du XXème siècle, les enfants n'avaient pas véritablement de place dans les bibliothèques. Lorsque, suivant l'exemple américain, l'accueil des enfants s'est développé, on a construit des bibliothèques pour les enfants, comme l'"Heure Joyeuse" à Paris en 1924, qui étaient très clairement distinctes des bibliothèques pour les adultes. Depuis les années 2000, une nouvelle tendance se développe : on essaie de rapprocher les collections des sections adultes et celles des sections jeunesse. Les bibliothécaires soutenant ce type de décroisonnement estiment qu'il facilite le brassage des publics et rend l'accès à la bibliothèque plus aisé pour certaines catégories de personnes. Si les principes soutenant le décroisonnement des sections sont à peu près partout les mêmes, en revanche la mise en place diffère grandement d'une bibliothèque à l'autre.

Ce qu'on attend d'un décroisonnement

Au terme de ce stage, grâce à mes lectures et aux entretiens multiples que j'ai eus avec des bibliothécaires travaillant dans des bibliothèques décroisonnées, j'ai répertorié cinq types d'arguments en faveur du décroisonnement. Tous tournent autour du même objectif global, qui est de brasser les publics en facilitant les rencontres entre personnes et avec les documents.

- aider les adolescents à trouver leur place

La question de la place des adolescents en bibliothèque est loin d'être réglée. Régulièrement, on voit le sujet réapparaître au gré des participations sur la liste de diffusion Biblio-fr et des journées d'études organisées partout en France. Le décroisonnement, en abolissant à la fois la séparation matérielle et mentale entre les documents édités pour la jeunesse et pour les adultes, doit permettre aux adolescents de fréquenter sans complexe les deux types de documents en fonction de leur niveau et de leurs envies. On évite ainsi la création d'espaces dédiés aux adolescents, qui risquent d'entraîner une forme de ségrégation entre les adolescents et le reste du public. Plus de brassage est bon pour les adolescents, à qui les adultes peuvent donner l'exemple du comportement qui est attendu en bibliothèque ; mais aussi pour les adultes, afin de casser l'image assez négative qu'ils ont souvent des adolescents.

- ne plus cantonner les enfants à un univers créé pour eux, très protégé

Cet argument part du principe que les enfants sont, de nos jours, régulièrement confrontés en dehors de la médiathèque, à des documents qui ne leur sont pas destinés, et qui peuvent être

choquants. Il peut s'agir du journal télévisé, ou d'images aperçues sur la couverture de magazines... Créer des espaces dédiés à la jeunesse, basés sur l'idée que s'en font les adultes, peut donc sembler vain. Au contraire, les bibliothécaires soutenant le décroisement pensent qu'il vaudrait mieux faciliter l'utilisation d'ouvrages de qualité, y compris traitant de sujets plus difficiles, plus détaillés que les ouvrages pour la jeunesse, pour leur permettre de mieux comprendre le monde qui les entoure.

- faciliter une fréquentation en famille

Lorsque les sections adulte et jeunesse sont très séparées, il est fréquent que les horaires d'ouverture soient différents. La fréquentation par les familles est donc compliquée. Pour choisir leurs livres, les adultes doivent emmener les enfants dans la section adulte, ce qui n'est pas forcément bien perçu, et la durée de leur visite est écourtée. En décroisant les sections, on uniformise les horaires, et on espère que les parents pourront choisir leurs livres pendant que leurs enfants choisissent les leurs.

- permettre aux adultes d'utiliser les documentaires pour la jeunesse

Les bibliothécaires le savent bien : certaines collections de documentaires édités pour la jeunesse conviennent tout à fait à des adultes à la recherche d'ouvrages de vulgarisation, lorsqu'ils souhaitent aborder un thème pour la première fois. L'un des exemples les plus couramment cités est celui de la collection "Découvertes", chez Gallimard. On pourrait aussi citer "La petite Encyclopédie", chez Larousse. Il s'agit d'ouvrages simples et clairs, très illustrés et prisés des adultes. Cependant, lorsque les sections sont séparées, les adultes sont assez réticents à aller chercher des ouvrages dans la section jeunesse. Rapprocher les sections doit permettre de favoriser de nouveaux usages des collections jeunesse par des adultes.

- abolir les barrières psychologiques à la fréquentation des rayons jeunesse par les adultes en difficulté

Là encore, il s'agit de faciliter l'accès des adultes aux collections jeunesse. S'ils ont des difficultés avec l'écrit notamment (illettrisme) ou avec la langue française, les adultes peuvent aussi avoir besoin d'ouvrages plus simples, avec les outils qu'on met à la disposition des enfants (glossaires, repères clairs...). Leur laisser la liberté de choisir des ouvrages édités pour la jeunesse sans avoir à se déplacer dans un lieu visiblement réservé aux enfants permet de les décomplexer, d'éviter de les stigmatiser.

Des mises en espace très diverses

De nombreuses bibliothèques ont été séduites par le concept du décroisement et ont décidé de le mettre en place. Pour avoir plus de renseignements, j'ai décidé durant mon stage de faire appel à la liste de diffusion Biblio-fr. Un appel similaire avait été passé en septembre 2007 par Cécile Bonnin, responsable du secteur jeunesse de la Bibliothèque de Caen. Elle n'avait alors reçu

qu'une seule réponse. Moins de deux ans plus tard, l'évolution a été telle que plus d'une vingtaine de bibliothèques plus ou moins avancées dans l'expérience du décroissement m'ont contactée, ce à quoi s'ajoutent les bibliothèques décroissonnées que j'ai découvertes grâce à des articles dans les revues professionnelles ou grâce à des témoignages de bibliothécaires. Grâce aux bibliothécaires qui ont pris le temps de s'entretenir avec moi ou de répondre par mail à mon questionnaire⁶, j'ai pu étudier plusieurs exemples de mises en place concrètes du décroissement.

Certaines bibliothèques se contentent de faire tomber les cloisons, d'enlever les portes qui séparent les différentes sections. D'autres, et c'est ce qui nous intéresse davantage, mélangent plus ou moins les collections. Dans les bibliothèques de taille moyenne, ce sont souvent tous les documentaires qui sont concernés, comme à Fontainebleau ou à l'annexe La Source, d'Orléans. Lorsque les bibliothèques sont plus grandes, certains fonds seulement sont concernés, comme à Mulhouse (les bandes dessinées). Dans certaines, on a décidé de présenter les collections adulte et jeunesse sur les mêmes étagères (Saint-Jean de Védas), ailleurs, elles sont présentées côte à côte, sur des étagères différentes. À Voyelles, on le verra, c'est encore un autre système qui a été adopté, tout à fait unique en son genre.

En ce qui concerne les équipes, la plupart des bibliothèques décroissonnées ont conservé une organisation traditionnelle en secteur adulte, secteur jeunesse, et éventuellement secteur multimédia. En effet, les bibliothécaires jeunesse sont, le plus souvent, attachés à la spécificité de leur métier, et craignent qu'un décroissement interne ne la remette en cause. Une seule bibliothèque, parmi celles qui ont répondu à mon appel, a mis en place une organisation interne décroissonnée : la bibliothèque centrale de Mulhouse. Nous étudierons cet exemple de façon plus approfondie par la suite.

3 – Le décroissement à la médiathèque Voyelles

La décision de décroisser à Voyelles a été prise de façon un peu précipitée, sans consultation de l'équipe, qui a dû par la suite s'approprier un projet qui n'était pas le sien. L'opposition au décroissement a été forte pour une partie du personnel, et l'est encore aujourd'hui. Une autre partie de l'équipe y est plutôt favorable, sans avoir le militantisme de ceux qui y sont opposés. Le résultat est une implantation des collections unique, et dont les bibliothécaires ne sont pas encore satisfaits.

a – Implantation des collections⁷

Des plateaux thématiques

Les collections de la médiathèque sont implantées sur 2 455m² répartis sur trois niveaux, qu'on

6 Voir le questionnaire en annexe 5.

7 Voir le plan en annexe 2.

appelle plateaux. Sur chaque plateau, un pôle thématique : Sciences humaines et techniques au rez-de-chaussée, Langues et littératures au premier, Arts et loisirs au deuxième. On y trouve tous les documents en rapport avec la thématique, quel que soit le support. La médiathèque abrite aussi une salle d'exposition et un auditorium (rez-de-chaussée), une salle du patrimoine (1er), et un espace Image et son, un espace multimédia et une salle d'animations (2ème). En plus de la salle multimédia, encore peu utilisée, on trouve à chaque étage un "point multimédia" où l'on peut consulter internet et utiliser les services informatiques de base, comme le traitement de texte.

Un coin jeunesse à chaque plateau

Dans la logique des plateaux thématiques, les documents pour la jeunesse devaient être implantés sur chaque plateau. L'équipe jeunesse ne souhaitant pas que les documents adulte et jeunesse soient mélangés, il a été décidé de créer un coin jeunesse à chaque étage. Celui-ci est toujours situé du même côté de la médiathèque, que les bibliothécaires appellent "côté rue de l'Église", tandis que l'autre est appelé "Côté jardin", car un petit jardin y a été aménagé. L'allée centrale de chaque plateau ne sépare pas le plateau en deux parties égales, mais est plus proche du côté jardin. Si le coin jeunesse est donc d'un seul bloc au fond de chaque plateau, en revanche, les collections adultes sont toujours coupées en deux par l'allée centrale, ce qui pose quelques problèmes de continuité. Au rez-de-chaussée, on trouve côté jardin le coin actualité et les collections d'histoire. Côté rue de l'Église, on trouve toutes les sciences et techniques : la séparation semble donc naturelle. Par contre, au plateau 1, l'allée centrale coupe en deux parties la collection de romans pour les adultes. La séparation n'a à cet endroit aucune logique intellectuelle, mais est pourtant très marquée par le point multimédia, protégé par une demi-cloison. Au deuxième étage, on retrouve le même problème avec la collection bandes-dessinées adultes, qui est coupée en deux. C'est à cet étage que la confusion entre les collections jeunesse et adulte est la plus grande, notamment parce que, suite à une erreur survenue lors des commandes, les bacs accueillant les bandes-dessinées adultes sont au niveau du sol, tandis que les bacs des bandes-dessinées jeunesse sont plus hautes.

Une implantation qui manque parfois de cohérence

Pour certains thèmes, l'équipe n'a pas réussi à se mettre d'accord, ce qui induit des différences notables entre le classement des documents pour la jeunesse et pour les adultes. Par exemple, la cuisine peut être considérée comme une technique ou comme un loisir. Les livres de cuisine pour la jeunesse se trouvent donc au plateau 0 des sciences humaines et techniques, tandis que les livres de cuisine pour les adultes sont au plateau 2 (Arts et loisirs).

De même, insatisfaite de la faible mise en valeur des vidéos documentaires (VHS et DVD) pour les adultes, mélangés avec les livres, l'équipe a décidé de regrouper la collection de DVD documentaires pour les enfants dans l'espace Image et son. Le problème a été similaire au

plateau 0. Alors que les périodiques adultes, à l'exception des journaux et revues d'actualité, sont classés dans les rayons où se trouvent les livres sur le même thème, en jeunesse, on a récemment décidé de les regrouper. D'où, encore une fois, une implantation différente.

Au plateau 0 encore, on note une très nette différence d'implantation de la Dewey entre le coin jeunesse et le coin adulte. En effet, la production éditoriale sur ces thèmes étant parfois assez faible en jeunesse, les bibliothécaires ont cherché à compenser des étagères qui semblaient vides par une nouvelle présentation en modules. Celle-ci ne les satisfaisant pas encore, elle varie régulièrement.

Ces problèmes d'implantation sont connus des bibliothécaires, qui ont l'intention d'améliorer cela. Pour le moment cependant, ils semblent ne pas avoir assez de temps à y consacrer, des tâches plus urgentes retenant leur attention. D'autre part, l'important n'est pas forcément d'avoir une collection implantée d'une façon strictement logique intellectuellement, mais plutôt de trouver une implantation qui convienne au public. Nous verrons donc plus tard comment les usagers la perçoivent.

La fiction, une implantation progressive⁸

L'implantation de la fiction au plateau 1 est emblématique de ce que vise le décloisonnement. Mise à part la séparation assez inappropriée créée par l'allée centrale, tout est fait pour que les collections soient présentées de façon progressive. En partant du côté rue de l'Église et en avançant vers le côté jardin, on rencontre successivement les albums cotés A1 (albums pour les tout-petits), puis les albums A2 et A3 (albums pour les plus grands), qui sont suivis par les romans premières lectures (cotés R1), puis les autres romans jeunesse (R2), avant d'arriver au romans adolescents (R3 et R3+) qui font le lien avec les romans pour les adultes. Les meubles choisis illustrent cette progression. Les albums sont présentés dans trois types de bacs jaunes de hauteurs différentes selon le niveau. Les romans premières lectures sont présentés dans des sortes de petits bacs, afin de continuer à proposer les livres par la première de couverture. Ces bacs sont cependant plus hauts, et reprennent déjà les couleurs neutres des rayonnages utilisés pour les R2 et R3, qui sont en tous points identiques à ceux des adultes. On voit bien ici la volonté de proposer les livres de façon à ce que les jeunes lecteurs arrivent tout naturellement, en grandissant, aux rayons adultes.

Un espace Image et son

Cet espace, déjà évoqué, est situé au deuxième étage. Il accueille toute la vidéo, sauf les documentaires adultes, placés sur les étagères avec les livres. Toute la musique s'y trouve aussi (CD, revues, partitions, livres). De l'avis de tous, bibliothécaires comme usagers, cet espace est trop exigü, et la croissance du fonds devrait être bientôt limitée par manque de place. L'équipe

⁸ voir le plan en annexe 3.

organise régulièrement des projections dans l'auditorium, au rez-de-chaussée : le *Doc de 18h42* (un documentaire est projeté une fois par mois à 18h42 le vendredi soir), et le *Piccolo Kino* (projection d'œuvres pour les enfants, un samedi après-midi par mois.)

b – Une organisation interne cloisonnée

En dépit de ses grandes innovations du côté de la présentation des collections au public, la médiathèque Voyelles a conservé une organisation interne plus traditionnelle et relativement cloisonnée.

Quatre équipes

Le personnel est divisé en quatre équipes : Image et son, Patrimoine, Secteur adulte, Secteur jeunesse. Chaque agent appartient à une seule de ces équipes. Pourtant, lorsqu'ils assurent l'accueil et le renseignement des usagers, ils peuvent être amenés à conseiller et renseigner des adultes aussi bien que des enfants, et en secteur Image et son aussi bien que sur les plateaux. En effet, aux horaires où la médiathèque est la moins fréquentée (entre midi et 14h par exemple), un seul agent est prévu sur chaque plateau.

Des organisations internes propres à chaque équipe

De par leur petite taille (chacune 3 agents), les équipes du Patrimoine et de l'Image et son ne sont pas vraiment structurées. En revanche, les secteurs adulte et jeunesse ont tous deux adopté des organisations internes différentes. Le secteur adulte a été séparé en trois pôles, correspondant aux trois plateaux : Pôle sciences humaines et techniques, Pôle langues et littérature, Pôle arts et loisirs. Il était prévu que chacun de ces pôles soit piloté par un "responsable", agent de catégorie B. Il manque actuellement un assistant pour que ce soit effectivement le cas. Le secteur jeunesse a préféré répartir les responsabilités par type de public : chaque agent de catégorie B est "réfèrent". On trouve ainsi un réfèrent petite enfance, un réfèrent enfance, un réfèrent adolescents et un réfèrent publics spécifiques, qui, ponctuellement, peut travailler avec des adultes.

Des acquisitions encore très cloisonnées

Les budgets sont répartis par secteur. Les acquisitions sont confiées aux référents et aux responsables de pôle en fonction de leur spécialité. Le secteur jeunesse aimerait mettre en place des réunions d'acquisitions, qui permettraient de débattre et de choisir en commun les documents, y compris avec les sections jeunesse des annexes, qui pour le moment ont des budgets spécifiques, eux aussi cloisonnés en secteur adulte/secteur jeunesse et choisissent leurs documents indépendamment. Le secteur Image et son s'occupe des achats de documents qu'abrite l'espace Image et son. Les DVD pour la jeunesse sont choisis en coopération avec le secteur jeunesse.

L'organisation des collections, propre à la médiathèque, sera probablement amenée à changer. En effet, l'implantation parfaite n'existe pas, et les bibliothécaires procèdent habituellement par expérimentations successives. De même, l'organisation du travail, en grande partie calquée sur celle qui était déjà en place dans l'ancienne bibliothèque, devra évoluer pour correspondre au mieux au nouvel établissement. Il est donc important d'évaluer la situation de départ et d'identifier à la fois les points forts et les points faibles de Voyelles afin d'orienter au mieux les modifications à effectuer.

Mise en place d'une évaluation

Le décroissement à la médiathèque Voyelles n'allait pas de soi, notamment parce qu'il ne s'agit pas d'une idée de l'équipe. Un peu plus de huit mois après l'ouverture, cette dernière ne s'est pas encore approprié ce nouveau fonctionnement, et les discussions concernant les évolutions à apporter sont vives. C'est probablement pourquoi M. Martin m'a demandé d'ébaucher une évaluation du décroissement. Ce type d'évaluation n'a encore, à ma connaissance, jamais été mené. La norme Z 48-005, "Indicateurs de performance des bibliothèques", aurait pu être utile, car elle constitue un socle d'indicateurs reconnus qui doivent permettre de prouver que la bibliothèque répond (ou non) aux besoins des usagers, et facilite les comparaisons avec d'autres bibliothèques⁹. Cependant, il n'existe pas d'indicateur permettant d'évaluer l'efficacité d'une implantation des collections. Il aurait donc fallu croiser plusieurs indicateurs. De plus, la médiathèque ayant ouvert depuis moins d'un an, la majorité des indicateurs n'auraient pas pu être calculé selon la procédure recommandée, et auraient été difficile à comparer avec ceux d'autres bibliothèques. C'est pourquoi j'ai dû chercher d'autres moyens de mener cette évaluation, qui s'est finalement plus basée sur les méthodes de la sociologie que sur des indicateurs.

1 – Que faut-il et que peut-on évaluer ?

Reprendre les objectifs du décroissement

La difficulté dans le contexte de la médiathèque Voyelles est de savoir ce qu'il faut évaluer. Pour commencer, rappelons qu'il s'agit ici d'évaluer l'*efficacité* (adéquation des résultats aux objectifs) du décroissement, et non son *efficacité* (adéquation des ressources aux résultats obtenus) ni sa *pertinence* (adéquation du décroissement aux objectifs qui lui sont assignés), deux facettes qui pourraient faire l'objet à elles seules d'un mémoire et que je n'aurai pas la place de traiter ici. Il faut donc partir des objectifs qui étaient énoncés dans le document de programmation, et trouver un moyen de voir s'ils sont atteints. Pour rappel, voici les 5 objectifs du décroissement :

- régler le problème de la place des adolescents
- ne plus cantonner les enfants à un univers créé pour eux, très protégé
- faciliter une fréquentation en famille
- permettre aux adultes d'utiliser les documentaires pour la jeunesse
- abolir les barrières psychologiques à la fréquentation des rayons jeunesse par les adultes en difficulté.

Les données chiffrées issues du progiciel pourraient donner une indication, cependant, il faut garder en tête que la médiathèque a ouvert en octobre 2008. Son fonctionnement n'a peut-être

9 Pour une présentation plus complète des objectifs de cette norme, voir CARBONE Pierre. Évaluer la performance des bibliothèques : une nouvelle norme. BBF, n°6, 1998. [En ligne] Consulté le 26 juin 2009 à l'adresse <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0040-005#appelnote-1>>

pas encore atteint sa vitesse de croisière. Au contraire, elle peut aussi avoir bénéficié de l'engouement habituel pour les nouveaux équipements, qui s'essouffle parfois très vite. De plus, le rapport annuel datant de 2006, avant la construction, ne présente que des données concernant les trois bibliothèques du réseau confondues. Il est donc impossible de comparer avec le fonctionnement actuel de Voyelles. En dehors de ces indicateurs, les moyens qui m'ont semblé les plus adéquats sont les entretiens, le questionnaire et l'observation. En effet, il s'agit surtout d'évaluer l'impact du décloisonnement sur les comportements et la satisfaction des usagers.

Côté pile, côté face

Évidemment, c'est l'utilisateur qui prime dans les objectifs du décloisonnement. Cependant, dans le cas de la médiathèque Voyelles, où le projet n'a pas été, au départ, une idée de l'équipe, il m'a semblé important et intéressant d'évaluer aussi l'impact du décloisonnement sur les comportements et la satisfaction des bibliothécaires. Ceux-ci se font en effet une idée des problèmes rencontrés par les usagers, qui n'est pas toujours conforme, finalement, à la réalité. De plus, l'ambiance dans l'équipe se ressent dans l'accueil qui est fait au public : meilleure sera l'ambiance de travail, meilleur sera l'accueil. C'est pourquoi mon enquête à la médiathèque Voyelles s'est organisée en deux parties : l'évaluation côté publics, et l'évaluation côté bibliothécaires.

De la bibliothèque à la médiathèque : le choc

Pour bien comprendre le contexte de mon enquête, il faut garder en tête l'histoire mouvementée du projet de construction, et le changement radical qui s'est opéré à l'ouverture de la médiathèque. Les surfaces d'accueil du public ont triplé ; les équipes adulte et jeunesse, jusque-là habituées à être séparées, doivent apprendre à travailler ensemble ; et, surtout, l'on passe d'une petite bibliothèque familiale, proche de ses usagers, à une grande médiathèque qui a vocation à accueillir tous les publics, et donc, plus de monde. Les grands changements que cela induit interfèrent avec la perception de mon objet d'étude, le décloisonnement. Il est souvent difficile de démêler ce qui est réellement dû au décloisonnement, et ce qui est dû au nouvel équipement. C'est pourquoi les comptes rendus de mes enquêtes sont assez larges, et ne se focalisent pas uniquement sur le décloisonnement, qui est indissociable du fonctionnement global de la médiathèque.

2 – Du côté des bibliothécaires

a – Méthode : écouter, observer

Dans l'équipe, il est délicat de réaliser des statistiques. Le seul moyen de savoir ce que pensent les bibliothécaires, ce qu'ils font, c'est de le leur demander. Étant donné la taille finalement assez réduite de l'équipe, il n'était pas utile de préparer un questionnaire. J'ai préféré, sur les conseils de

M. Martin, rencontrer chacun individuellement, et compléter ces entretiens par des observations.

Les entretiens : du décroissement aux revendications

Le guide d'entretien que j'avais rédigé était, bien entendu, centré sur le décroissement¹⁰. Mon but était de récolter les avis des bibliothécaires sur le décroissement, et d'y trouver des pistes pour préparer mon enquête auprès du public. Finalement, il s'est avéré que les bibliothécaires avaient bien d'autres choses à dire, et surtout, qu'il était impossible de limiter les entretiens au décroissement, car tous les thèmes évoqués sont liés entre eux et au décroissement. J'ai donc décidé d'écouter tout ce qu'ils avaient à dire sur leur travail, et de faire le tri par la suite.

J'ai rencontré 16 personnes, soit presque tous ceux qui assurent du service public dans les espaces ouverts à tous (hors patrimoine, donc). Les entretiens ont duré entre 20 et 45 minutes, que j'enregistrais au départ grâce à un dictaphone prêté par les services administratifs de la municipalité, mais qui m'a rapidement été retiré. À partir de ce moment-là, j'ai moins réussi à contrôler le déroulement des entretiens, et il m'est arrivé d'oublier d'aborder certains thèmes. Dans ce cas, j'ai essayé, dans la mesure du possible, de compléter en retournant poser quelques questions à l'agent en question.

Observations limitées

L'observation d'une équipe de bibliothécaires est délicate. Afin d'éviter de donner l'impression d'épier, j'ai limité cet aspect de l'enquête à l'observation du service public. Le fonctionnement interne a de toutes façons été décrit assez précisément lors des entretiens.

b – Résultats : une vision du nouvel équipement globalement assez négative

Globalement, les bibliothécaires sont peu satisfaits de leur nouveau bâtiment. Bien sûr, ils ont plus de place, les locaux sont plus agréables, mais les problèmes leur semblent tellement nombreux qu'ils peinent à trouver des points positifs.

Un manque de personnel qui accentue tous les problèmes

Lors du projet, la direction de la médiathèque avait demandé le recrutement d'une dizaine de personnes au minimum. Finalement, cinq postes seulement ont été créés. Cette situation, intolérable aux yeux du personnel, accentue les autres problèmes évoqués dans les entretiens. L'équipe semble souffrir d'un manque de projets communs, chacun a l'impression de travailler dans son coin, de façon superficielle. Ainsi, il n'y a pas de projet qui relie les secteurs adulte et jeunesse. Ponctuellement, certaines animations sont organisées en commun, mais l'entente n'est pas toujours cordiale, d'autant que l'équipe souligne aussi un déficit de communication. Les informations de base ont du mal à circuler, il arrive ainsi parfois que des animations soient

10 Voir la version abrégée de ce guide en annexe 4.

organisées sans que le personnel soit au courant (utilisation extérieure de l'auditorium, par exemple), ou que des nouveautés soient introduites par un service sans que le personnel y soit préparé. Une autre source de tension est le planning du service public, créé chaque semaine par les responsables de secteur.

Cette atmosphère n'est pas sereine et monopolise une bonne partie des énergies. Les améliorations du service au public sont un peu laissées de côté, et je pense qu'elles le resteront plus ou moins tant que la majorité des problèmes internes n'auront pas été réglés.

Des avis très partagés sur le décloisonnement

Une partie de l'équipe aimerait un retour à une sectorisation traditionnelle, et le réclame très clairement. Une autre partie de l'équipe pense que le décloisonnement était une erreur, mais semble résignée à devoir travailler avec, car ils n'imaginent pas qu'un tel retour en arrière soit possible. Une dernière partie de l'équipe estime que l'idée du décloisonnement est bonne, mais qu'il y a de nombreuses améliorations à apporter. On voit donc que, s'il y a un point sur lequel tout le monde est d'accord, c'est celui-ci : dans l'état actuel des choses, ce décloisonnement ne fonctionne pas très bien.

- une focalisation de l'équipe sur le bruit

La première inquiétude de l'équipe est le bruit. Il a été évoqué spontanément par presque toute l'équipe, qui a l'impression que les usagers adultes sont gênés par les enfants, présents à tous les étages, et qui doivent traverser les sections adultes pour se rendre dans les coins jeunesse. De plus, ils trouvent les salles de travail trop petites et s'inquiètent des conséquences de la diminution de la qualité de l'accueil pour les collégiens, lycéens et étudiants qui ont du mal à travailler chez eux. Il faut cependant souligner plusieurs aspects qui peuvent expliquer cette focalisation de l'équipe sur le bruit. D'une part, l'ancienne bibliothèque était un lieu très surveillé. Les bibliothécaires étaient très visibles dès l'entrée, et la salle de travail de 70 places était tenue par un bibliothécaire qui faisait régner le calme. D'autre part, la fréquentation a fait un bond suite à l'ouverture de la nouvelle médiathèque. Si les entrées n'étaient pas comptabilisées dans l'ancienne bibliothèque, on sait tout de même que le nombre d'inscrits a augmenté de 27%. Les objectifs du nouvel équipement sont plus larges, plus axés sur la vie culturelle (présence d'une salle d'exposition, d'un auditorium, d'une salle d'animation...). Les volumes ne sont pas non plus les mêmes, et les gens se sentent peut-être plus à l'aise, ce qui les incite à discuter.

- des adolescents dont on ne sait pas quoi faire...

Une deuxième préoccupation de l'équipe, intimement liée à la première, est l'accueil des adolescents. Avec l'ouverture de la médiathèque, ce nouveau public est arrivé en masse pour plusieurs raisons. Auparavant, il leur fallait choisir entre la section pour les enfants, où ils allaient étant petits, et la section pour les adultes, de taille assez réduite et où l'on était confronté au



1. Signalétique au plateau 2

Les sections jeunesse ne sont pas fléchées.



2. Signalétique au plateau 2 élégante mais trop discrète



3. Signalétique à l'entrée

Les secteurs jeunesse ne sont pas indiqués



4. Signalétique dans les escaliers

Secteurs pour la jeunesse pas indiqués, pas de mise en valeur de l'étage où l'on arrive, développement de la signalétique maison



5. Signalétique fine

Indication de ce qu'on trouve dans la travée. Logo bleu pour les adultes, logo rouge pour les enfants.



Photo 9 : bureau de renseignement au plateau 0



Photo 8 : le coin albums
Seul endroit facilement identifiable comme étant destiné aux enfants



Photo 6

Ci-dessus, une travée de la section jeunesse (photo 6), ci dessous, une travée de la section adulte (photo 7).

Le mobilier est identique, la différence entre les deux sections est marquée uniquement par les ouvrages.



Photo 7

bibliothécaire dès l'entrée. Ces obstacles levés, et attirés par les nouveaux médias plus présents dans la médiathèque ainsi que par les espaces moins surveillés, les adolescents fréquentent beaucoup à la fois les salles de travail et certains espaces qu'ils ont tendance à s'approprier par des comportements de "bande"¹¹ qui font parfois fuir les autres usagers. Il faut par exemple souligner la présence d'un collègue tout proche, source de groupes d'adolescents qui viennent à la fin des cours. Dans l'ensemble, l'équipe se réjouit de cet engouement pour la médiathèque, mais souligne le manque de temps qui ne leur permet pas de proposer un accueil spécifique suffisamment développé. Des initiatives sont prises ponctuellement (discussions, projections...), mais jamais de manière systématique, au grand regret des bibliothécaires les plus impliqués. Cependant, certains semblent estimer que les adolescents sont moins légitimes que les autres usagers, car ils n'utilisent que partiellement les collections et viennent souvent pour des usages détournés de l'endroit (flirt, bavardages...), et qu'il faudrait donc les mettre à part. D'autres, sans chercher à mettre les adolescents à part, estiment que les fonds qui leur sont destinés ne sont pas mis en valeur, notamment parce que ces derniers sont dispersés sur tous les étages alors que les adolescents ont tendance à fréquenter toujours le même coin (Image et son, plateau 2 principalement), et qu'il faudrait donc créer un lieu spécifique qui leur serait dédié et où l'on présenterait de façon régulière des documents extraits des fonds, notamment du plateau 0. On voit donc que le décloisonnement à la médiathèque Voyelles est loin de régler une fois pour toutes le problème de la place des adolescents dans la bibliothèque, et qu'on y retrouve au contraire toutes les problématiques évoquées dans des bibliothèques ayant conservé une segmentation adulte/jeunesse plus traditionnelle.

- le point faible de la médiathèque : signalétique et repérage

Un autre point sur lequel l'équipe s'accorde à dire qu'il y a des progrès à faire est le problème du repérage des coins jeunesse. Ceci est parfois vu comme une perte d'identité du secteur jeunesse, due au décloisonnement, qui renierait la spécificité de l'enfant en tant que jeune lecteur. Cet avis est exprimé de façon très revendicative par certains membres de l'équipe jeunesse, mais est partagé par certains membres de l'équipe adulte. D'autres soulignent simplement que les coins jeunesse ne sont pas toujours repérés en tant que tels. La principale raison qui est évoquée est le manque de signalétique générale. En effet, jamais les espaces jeunesse ne sont indiqués ni fléchés. Ainsi, le panneau à l'entrée présente le thème de chaque plateau sans évoquer la jeunesse (photo 1). Cette signalétique est reprise dans les escaliers (photo 2). Sur les plateaux eux-mêmes, la signalétique est trop discrète : caractères trop petits, manque de contraste entre le texte, gris foncé, et le fond, gris clair, positionnement sur des poteaux qui donne l'impression que le panneau fait partie du décor mais n'est pas là pour informer... (photo 3). De plus, là non plus, les espaces jeunesse ne sont pas fléchés. (photo 4). D'autre part, les bibliothécaires jeunesse soulignent les difficultés qu'ils ont à s'approprier l'espace dédié aux enfants et à en faire un coin

11 HEDJERASSI Nassira. "La fréquentation par la bande", In : Des jeunes et des bibliothèques, 2003.

agréable et clairement identifiable. En effet, ils doivent respecter certaines volontés de l'architecte qui semblent les contrarier (affiches qui ne doivent pas être visibles de la rue, respect de l'ouverture de l'espace etc.). Les tentatives qu'ils font sont assez discrètes : quelques affiches, logo de la signalétique fine de couleur différente... Et en effet, au premier coup d'œil, impossible de dire si l'on se trouve dans un coin jeunesse ou pas, sauf près des bacs à albums (photo 6, 7, 8).

- le décroisonnement est-il positif pour les usagers ?

Le dernier point abordé de façon régulière au cours des entretiens est celui du bénéfice qu'en retirent, ou pas, les usagers. C'est là que les avis divergent le plus. Certains ont le sentiment que les enfants sont nettement défavorisés par ce classement, tandis que d'autres, en proportion égale, estiment que les enfants s'y adaptent plutôt bien une fois qu'on leur a expliqué, notamment lors des visites de classes. Une partie de l'équipe estime que le décroisonnement facilite les visites en famille, en offrant la possibilité aux parents et aux enfants de choisir leurs documents dans un même espace, tandis qu'une autre partie de l'équipe estime que le décroisonnement complique la vie aux familles, qui sont obligées de visiter les trois plateaux pour satisfaire toutes les curiosités. En revanche, tout le monde est d'accord pour dire que les adultes sont avantagés lorsqu'ils veulent emprunter des documentaires pour la jeunesse.

- un accueil des classes rendu difficile par le décroisonnement

Selon les bibliothécaires jeunesse, l'accueil des groupes (classes, centres de loisirs, crèches) est devenu compliqué du fait de la répartition sur trois étages des collections jeunesse. Par exemple, lors du choix des documents, généralement en fin de séance, les enfants peuvent réclamer des documents très différents qui nécessitent de changer plusieurs fois d'étage. Cela a son importance car l'accueil de groupes représente une grosse partie du travail des bibliothécaires jeunesse, qui en ont reçu environ une centaine entre janvier et mai 2009. En effet, ils y sont très attachés, car cela représente pour eux le seul moyen de toucher tous les enfants de la ville.

- l'accueil et les renseignements au public

En ce qui concerne l'observation des bibliothécaires au public, j'ai constaté qu'ils étaient relativement peu sollicités, notamment parce que les banques de renseignements sont assez mal placées : on ne les voit pas quand on arrive sur le plateau, et elles sont systématiquement installées derrière un énorme poteau blanc, ce qui les coupe du public (photo 9). Le seul moyen de remédier à cela, et les bibliothécaires le savent bien, c'est de quitter la banque de renseignements, ce que certains rechignent à faire car ils essaient de compenser le manque de temps en interne en cataloguant ou autre lorsqu'ils sont au public. D'autre part, ils sont encore assez peu nombreux à indiquer les rayons jeunesse aux adultes à la recherche de documentaires, mais cela évolue petit à petit. Encore une fois, la médiathèque a ouvert récemment, et le personnel n'a pas encore eu suffisamment de temps pour modifier complètement sa façon de travailler et l'adapter à ce nouvel équipement.

3 – Du côté des usagers

a – Trois méthodes complémentaires

Il est plus difficile d'étudier les comportements et les avis des usagers, car ils sont beaucoup plus diversifiés que ceux des bibliothécaires. J'ai donc multiplié les approches, même si, par manque de temps, certaines n'ont pas pu être explorées à fond.

Observer les comportements

Le meilleur moyen de savoir si l'organisation des collections est comprise des usagers est d'étudier leurs comportements lorsqu'ils visitent la médiathèque. Pour cela, on peut les observer. J'ai expérimenté plusieurs méthodes complémentaires, qui m'ont apporté des éléments différents. La première méthode que j'ai testée consistait à me poster sur un plateau et à observer tout ce qu'il s'y passait pendant un temps donné. Parfois, je circulais beaucoup dans les rayons pour passer d'un groupe à l'autre, d'autres fois, je restais à la banque de renseignements pour avoir une vue d'ensemble des allées et venues. Toutefois ce dernier point d'observation n'était pas idéal, pour les raisons déjà évoquées d'emplacement de ces banques. Une autre technique a été de suivre une personne ou un groupe de personnes et d'observer son cheminement pendant tout le temps de sa visite dans la médiathèque. Cette méthode m'a semblé apporter plus d'éléments, notamment pour le comportement des familles et des groupes d'adolescents, mais elle est plus délicate à mettre en place. En effet, pour l'utilisateur, il n'est pas forcément agréable de se rendre compte qu'on est épié. Dans tous les cas, l'observation ne peut suffire. En effet, le comportement observé peut être tout à fait exceptionnel, ou poser des difficultés d'interprétation¹². C'est pourquoi il m'a semblé intéressant de compléter cette observation par des entretiens.

Pour mieux comprendre les comportements : les entretiens

J'avais la volonté de réaliser au moins une dizaine d'entretiens avec des usagers très différents, avec deux objectifs : comprendre comment les usagers utilisaient le nouvel équipement, et surtout, comment ils percevaient le découpage, et préparer les questionnaires. Cependant, j'ai rencontré plusieurs obstacles qui m'ont fait réduire le nombre d'entretiens à 2. D'une part, j'ai manqué de temps. J'ai donc dû restreindre mes investigations à ce qui apporterait un maximum d'informations en un minimum de temps, et j'ai jugé, peut-être à tort, que le questionnaire était plus satisfaisant de ce point de vue. D'autre part, j'ai été confrontée à la difficulté d'obtenir des entretiens. Les familles que j'ai contactées ont toutes refusé à la fois l'entretien immédiat, en raison de la présence des enfants, et le rendez-vous, par manque de temps libre. Beaucoup de personnes contactées m'ont dit ne venir à la médiathèque que pour la première ou la deuxième fois, et n'avaient donc pas encore pris leurs marques, et encore moins leurs habitudes. Enfin,

¹² VERON Éliséo. *Espaces du livre : perception et usagers de la classification et du classement en bibliothèque*. BPI, 1990.

certaines personnes qui avaient accepté un rendez-vous ne sont pas venues le jour dit. Finalement, je n'ai donc rencontré qu'une retraitée qui venait régulièrement avec ses petits-enfants, et un groupe d'adolescentes (5°-3°). Trop peu nombreux pour en tirer des généralités sur le comportement des usagers, ces entretiens m'ont tout de même semblé importants, c'est pourquoi je regrette de ne pas avoir pu les multiplier.

Pour fournir des statistiques : le questionnaire¹³

L'avantage du questionnaire est qu'il permet de toucher un grand nombre de personnes, et qu'on peut donc en retirer des statistiques. Cette méthode paraît donc plus scientifique et plus fiable, même s'il faut toujours prendre toutes ces données avec précaution.

Pour le rédiger, j'ai cherché quels indicateurs pouvaient servir à évaluer à quel point les objectifs du décloisonnement ont été atteints. Je me suis aussi basée sur les deux entretiens effectués, sur l'observation des comportements que j'avais commencée, et surtout sur les points qui inquiétaient les bibliothécaires (par exemple, le bruit). Après quelques modifications proposées par M. Marchan, professeur de sociologie, et une période de tests (trois versions du questionnaires ont été testées), j'ai distribué ce questionnaire à environ 180 exemplaires, dont 138 ont pu être utilisés. J'ai réparti cette distribution sur les horaires d'ouverture de la médiathèque, afin d'éviter la sur-représentation des usagers venant à une période donnée. Le questionnaire a systématiquement été présenté oralement : très peu d'usagers ont refusé de le remplir. Au fur et à mesure du dépouillement, j'ai constaté plusieurs imperfections, mais la plupart des données recueillies est exploitable. Il me paraissait aussi nécessaire de préparer un questionnaire destiné aux enfants et aux adolescents. Il a été rédigé et testé, mais je n'ai pas eu le temps de le diffuser à plus grande échelle.

L'analyse des résultats a été assez longue et complexe. En effet, je n'avais à ma disposition qu'un logiciel de bureautique de base (Open Office Calc), et pas un outil spécifique comme Sphinx. Le problème qui s'est posé a été celui de l'analyse des questions à réponses multiples. Il aurait fallu le faire "à la main", ce qui s'est avéré impossible à réaliser dans le temps imparti. Certaines questions, pourtant intéressantes, n'ont donc pas pu être analysées. C'est le cas par exemple pour l'âge des enfants accompagnés¹⁴, qu'il aurait été intéressant de croiser avec la connaissance qu'ont les parents de l'emplacement des romans jeunesse.

b – Des résultats parfois surprenants

Les résultats du questionnaire ont été présentés sous forme d'un document de 16 pages comportant de nombreux tableaux. Les points les plus intéressants sont abordés ici, complétés par les observations et les entretiens que j'ai menés.

13 Questionnaire disponible en annexe 5.

14 Question 23, voir le questionnaire en annexe 5.

Le bruit

C'est un point important pour les bibliothécaires, il me paraît donc important de l'évoquer en premier. En effet, les résultats du questionnaire devraient les rassurer : les trois quarts des usagers interrogés estiment que la médiathèque est "silencieuse" (44,3%) ou "plutôt silencieuse" (39,7%). Une seule personne sur la totalité des personnes interrogées a coché la case "bruyante". Les bibliothécaires ont souligné le fait que, comme ce sont, d'après eux, les enfants qui font du bruit, l'horaire 16h-18h est plus bruyant que les autres. Mais là non plus, on ne retrouve pas la même critique massive du côté des usagers : 90% des personnes interrogées entre 16h et 18h trouvent la bibliothèque "silencieuse" (64,5%) ou "plutôt silencieuse" (25,8%). En revanche, lors des questions ouvertes, certains usagers ont fait part de ce qui les dérange à la médiathèque. Si certains (une dizaine) évoquent le bruit que font les enfants, d'autres citent les sonneries du téléphone interne et de l'ascenseur comme sources de désagréments. Comme l'a justement souligné un bibliothécaire, la présence d'un vigile stagiaire pendant toute la durée de l'enquête peut avoir influé sur les réponses. Cependant, les résultats me semblent assez significatifs pour considérer que le bruit reste certes un problème à traiter pour les étudiants, mais qu'il ne devrait pas être la source première d'inquiétude de l'équipe. Si l'impression de bruit, notamment dans les circulations (escaliers, rue intérieure), on pourra peut-être modifier l'aménagement des espaces qui posent problèmes. En effet, l'équipe a remarqué que le public, dans les circulations, se sent "en dehors" de la bibliothèque, et adopte un comportement qui ressemble à celui qu'on peut avoir dans un espace public du type rue, gare... Il faudrait donc chercher à étendre les espaces de la bibliothèque aux circulations, par des aménagements destinés à la lecture, par exemple, ou par des mini-expositions ponctuelles.

Socialisation et rencontres intergénérationnelles

J'ai aussi tenté d'évaluer à quel point le décroisement avait une influence sur la socialisation, notamment entre les générations. D'après les résultats du questionnaire, 16% seulement des usagers adressent "à chaque fois" ou "régulièrement" la parole à un adulte qu'ils ne connaissent pas. Les échanges portent principalement sur les documents (conseils, échange de points de vue) et le fonctionnement de la médiathèque. Les échanges avec les enfants ou les adolescents sont encore moins courants (6% le font "à chaque fois" ou "régulièrement") et portent soit sur les documents et le fonctionnement de la médiathèque, soit sur le bruit ou le comportement des enfants (6 personnes). Les observations confirment ces chiffres, mais il faut souligner que les points multimédia semblent être les lieux où la socialisation est la plus importante. On voit ainsi assez régulièrement des personnes s'entraider pour faire fonctionner l'imprimante, ou pour manipuler le traitement de texte.

Fréquentation des rayons pour la jeunesse par les adultes et inversement

On observe parfois des adultes chercher des documents dans les rayons pour les enfants. D'après le questionnaire, 38,6% des usagers fréquentent les rayons jeunesse "à chaque fois" qu'ils viennent ou "régulièrement". Ce nombre fait un bon lorsqu'ils sont "souvent" ou "parfois" accompagnés par des enfants, et passe à 75% pour les femmes et 50% pour les hommes. La plupart des femmes qui empruntent des documents pour la jeunesse le font pour un(des) enfant(s) (62,7%), le plus souvent le(s) leur(s), tandis que les hommes les empruntent plus pour eux (66,7%). Ces données sont à considérer avec la réserve suivante : parmi les personnes interrogées, seules 36 femmes ont dit venir avec des enfants, et 10 hommes. On ne peut donc pas garantir que ces nombres soient suffisamment significatifs. Ils ne peuvent pas non plus être corroborés par des statistiques de prêt issues du progiciel (Horizon, de Sirsi-Dynix), car ces données ne sont pas conservées pour des raisons de confidentialité.

N'ayant pas pu réaliser de questionnaire ni d'entretiens avec des enfants, je n'ai pas de données concernant la fréquentation des rayons adultes par les enfants. J'ai pu observer des enfants réclamer des "gros livres", notamment en art, où le format des reproductions dans les livres pour les adultes semble les attirer, et des adolescents errer dans les rayons des romans pour les adultes. En revanche, on peut remarquer que les enfants ne se sentent pas limités au coin jeunesse et n'hésitent pas à se promener dans toute la médiathèque. Ceci facilite sans doute la transition lors de l'adolescence.

Fréquentation en famille

La majorité des parents apprécie de trouver des documents pour eux et pour leurs enfants dans le même bâtiment. En revanche, statistiquement, ils ont tendance à moins souvent emprunter de documents lorsqu'ils sont avec leurs enfants que lorsqu'ils sont seuls (39,1% contre 80%). Encore une fois, ces pourcentages sont calculés à partir d'un trop petit nombre de réponses pour qu'ils soient considérés comme significatifs à coup sûr. Dans les questions ouvertes, deux personnes ont souligné qu'elles appréciaient le décroisement, notamment parce qu'elles pouvaient facilement emprunter des documents pour la jeunesse. Une seule maman a précisé qu'elle s'inquiétait de l'accès plus facile des enfants à des documents qui ne leur conviennent pas (notamment en bande dessinée). Si les usagers ne semblent donc pas se plaindre, en revanche, on peut percevoir que le décroisement les perturbe, à travers les données concernant la méconnaissance qu'ils ont de l'organisation.

Connaissance de l'implantation des collections

Les questions 10 à 14 du questionnaire portaient sur la connaissance de l'implantation des collections. Cela peut paraître surprenant dans une enquête, mais l'idée m'est venue lors de l'entretien avec le groupe d'adolescentes. En effet, au cours de la conversation, je me suis aperçue

qu'elles ignoraient qu'elles pouvaient trouver des documents destinés aux adolescents au rez-de-chaussée. Les résultats montrent que la médiathèque aura des efforts à faire pour faire comprendre son organisation aux usagers.

En effet, parmi les gens qui viennent souvent avec des enfants, 28% ne savent pas à quel endroit se trouvent les romans pour la jeunesse. Une marge d'erreur est sans doute due à la mauvaise compréhension de la question par certains usagers (roman = livre ?), mais le pourcentage reste quand même problématique. Évidemment, on peut estimer que les parents d'un enfant en bas âge peuvent ne pas encore savoir où se trouvent les romans¹⁵, mais il serait sans doute bon que tout soit plus clair dès le début. Pour les livres de cuisine, la confusion est totale : qu'il s'agisse de documents pour la jeunesse ou pour les adultes, les usagers les imaginent indifféremment au rez-de-chaussée ou au deuxième étage (environ 20% pour chaque, les autres avouant ne pas savoir ou répondant au hasard). La connaissance de l'emplacement des DVD est bien meilleure, puisque 84,6% des personnes accompagnant souvent des enfants savent où trouver des DVD pour la jeunesse. En revanche, si la très grande majorité des usagers sait qu'on trouve des DVD pour les adultes au deuxième étage (Image et son), ils sont seulement 3,8% à savoir qu'il y en a sur tous les plateaux. Ce problème est dû au décloisonnement des médias qui n'est pas encore bien compris.

Sur tous ces points, comme sur tous ceux évoqués par les bibliothécaires, il est difficile d'estimer dans quelle mesure les problèmes soulevés sont dus au décloisonnement, et non à la taille de l'établissement, au changement de fonctionnement etc. On pourrait ainsi supposer que si la connaissance de l'implantation est encore médiocre, cela est dû au bouleversement total des repères des usagers de l'ancienne bibliothèque, qui sont perturbés, par exemple, par l'abandon du classement thématique (romans policiers, science fiction) des romans. On constate par ailleurs que les objectifs assignés au décloisonnement ne sont pas complètement atteints, sauf en ce qui concerne l'accès pour les adultes aux documentaires pour la jeunesse. Les changements proposés dans la troisième partie sont pour partie issus de discussions avec l'équipe, et pour une autre partie d'exemples positifs de décloisonnements dans d'autres bibliothèques.

¹⁵ C'est une donnée que le questionnaire devait permettre d'obtenir, mais le logiciel à ma disposition, Open Office Calc, était trop limité pour cela.

Comment faire évoluer le décloisonnement à Voyelles ?

Divers changements peuvent être proposés. Une partie ne remet pas en cause le décloisonnement des sections adulte et jeunesse, et peut être relativement aisément mise en place. D'autres évolutions consistent en des bouleversements complets de l'organisation des collections, c'est pourquoi elles ne sont pas, a priori, applicables dans l'immédiat.

1 – Suggestions tirées de l'analyse et applicables à court terme

a – Du côté du public

Créer un coin adolescents

L'un des buts du décloisonnement est, au départ, de faciliter l'accueil des adolescents en évitant de créer un espace où ils seraient mis à l'écart. Cependant, l'équipe se rend compte que certains adolescents auraient besoin d'un endroit où les règles seraient un peu plus souples afin qu'ils ne se sentent pas perpétuellement agressés par les interventions des bibliothécaires. De plus, les documents qui sont spécifiquement destinés aux adolescents sont peu mis en valeur, car ils ignorent souvent le rez-de-chaussée. D'après la récente enquête de Christophe Evans sur les pratiques et les représentations des adolescents, dont les résultats ont été restitués par Virginie Repaire lors du Congrès 2009 de l'ABF¹⁶, ce sont les pré-adolescents (11-14 ans) qui plébiscitent ce type de lieu. En revanche, les plus âgés (15-18 ans) y voient une forme de mise à l'écart. C'est pourquoi ce lieu devrait être pensé avec attention, de façon à ce que les adolescents s'y sentent plus libres que dans le reste de la médiathèque, mais ne soient pas pour autant interdits de séjour ailleurs. Notamment, je pense qu'il faudrait éviter d'y regrouper l'ensemble des documents qui pourraient les intéresser. Une idée qui a été évoquée par les bibliothécaires pourrait être à creuser : cette salle pourrait ne pas accueillir de fonds propres, mais constituer un moyen de mettre ponctuellement en valeur les documents habituellement rangés ailleurs. Il faudrait alors créer un statut spécial au catalogue, afin que les ouvrages déplacés soient faciles à trouver. Cet espace se différencierait plus par les comportements qui y seraient autorisés (jeux en ligne, écoute de musique, discussions à voix haute, usage des téléphones portables...) que par la classe d'âge auquel il serait destiné. L'endroit le plus approprié pour créer un tel espace dans la médiathèque semble être le deuxième étage. En effet, on y trouve déjà les bandes dessinées et le secteur Image et son, qui attirent tous les publics, et notamment les adolescents. On peut se baser sur les exemples de médiathèques ayant créé de tels espaces, comme la bibliothèque José Cabanis, à Toulouse, avec son espace Intermezzo.

16 ABF. "Un espace "ados" : pour qui ? pour quoi ?" In : Blog du Congrès 2009 de l'ABF. [En ligne]

Créer davantage de passerelles thématiques

Pour éviter certains achats redondants dans les documentaires, il pourrait être envisagé de rapprocher davantage certaines collections. On peut se baser sur les expériences heureuses de certaines bibliothèques partiellement décroisées, comme à Givors, pour choisir quels thèmes décroiser. Il pourrait s'agir des thèmes suivants, par exemple : voyages, nature-animaux, loisirs... Dans tous les cas, il faudra réfléchir à la façon de présenter ces collections de façon optimale : soit sur les mêmes étagères, soit sur des étagères proches ; et se demander si les documentaires pour les plus jeunes (moins de huit ans) doivent être présentés comme les autres, ou dans des bacs. Si la solution des bacs est choisie, il faudra aussi se demander où les placer : au plus près des rayons traitant des mêmes thèmes, comme à Montpellier, ou dans un espace à part destiné aux petits ? Ces passerelles pourraient constituer des points de rencontre entre les usagers d'âge divers, et peut-être devenir des lieux de socialisation entre les générations.

Uniformiser et rationaliser l'implantation

On l'a vu, l'organisation actuelle des collections n'est pas entièrement satisfaisante. C'est le cas pour les documentaires concernant la cuisine, qui sont au rez-de-chaussée pour la jeunesse et au deuxième étage pour les adultes ; et les vidéos documentaires, qui sont sur les mêmes rayonnages que les livres documentaires pour les adultes, et dans l'espace Image et son pour la jeunesse. Pour faciliter la compréhension par le public, il faudrait que les équipes se mettent d'accord et que l'implantation de ces collections soit uniformisée. En ce qui concerne la cuisine, la seule condition est la logique intellectuelle sur laquelle les bibliothécaires doivent se mettre d'accord. Par contre, pour les DVD documentaires, une autre restriction entre en jeu : l'espace Image et son est trop petit pour accueillir, à terme, tous les documentaires vidéos. Il va donc falloir trouver une autre solution, qui passera peut-être par la dématérialisation de l'offre (comme à Toulouse avec Artevod).

Un autre problème à régler a déjà été évoqué, c'est la séparation par l'allée centrale de collections qui ne devraient pas être séparées. Au plateau 1, ce sont les romans adultes qu'il faudrait réussir à regrouper, sans pour autant perdre le bénéfice de la progression que j'ai présenté précédemment. Au plateau 2, les bandes dessinées pour les adultes ont subi le même sort. On pourrait peut-être abandonner l'idée d'un coin jeunesse du même côté à chaque étage, et basculer toute la bande dessinée du côté le plus grand, tandis que les autres collections pourraient être regroupées de l'autre côté (côté jardin). Ceci faciliterait d'ailleurs la création de passerelles thématiques à cet endroit, puisque ces thèmes (arts, loisirs, cuisine, voyages...) sont potentiellement concernés. Au rez-de-chaussée aussi, inverser la façon dont sont réparties les sections pourrait régler deux soucis : le manque de visibilité des collections jeunesse (elles seraient visibles de l'allée centrale), et le bruit que font les enfants en allant jusqu'au fond du plateau. Le côté "rue de l'Église" serait ainsi plus calme, et pourrait accueillir des étudiants et

lycéens souhaitant travailler en silence.

Améliorer le repérage des usagers

La connaissance qu'ont les usagers de l'implantation des collections est assez médiocre. Pour y remédier, ou en tout cas pour leur permettre de trouver rapidement un document sans connaître l'organisation, il faut faciliter le repérage. Pour cela, le premier point à améliorer est la signalétique. D'une part, il faudrait revoir ce qu'elle doit indiquer. Il faudrait par exemple que les coins destinés à la jeunesse soient indiqués, ce qui n'est pour le moment pas du tout le cas. Il faut donc aussi indiquer les endroits destinés aux adultes, et, éventuellement, les lieux "mixtes". D'autre part, il faut revoir la façon dont c'est indiqué. On l'a vu, les panneaux sont trop discrets, les écrits peu lisibles. On pourrait par exemple profiter de la rue intérieure pour identifier chaque espace sans ambiguïté, en collant des lettres sur le mur pour indiquer Patrimoine, Image et son, et chaque thème de plateau. L'un des obstacles à une meilleure signalétique à l'intérieur même des plateaux est la volonté de l'architecte d'avoir un espace très dégagé au dessus des étagères basses. La conséquence est que les panneaux à fixer au plafond ne sont pas les bienvenus, et qu'il va falloir trouver d'autres moyens de signaler les espaces. On pourrait associer à ce travail le service communication de la ville, comme l'a proposé un bibliothécaire, mais sans perdre de vue les impératifs énoncés, par exemple, dans l'article de Marielle de Miribel¹⁷.

Recréer un contact avec les usagers

Les bibliothécaires ayant travaillé dans l'ancienne bibliothèque ont exprimé de manière massive une dégradation des contacts avec les usagers. Pour améliorer ces relations, il faudrait étendre les initiatives qui sont prises au niveau des romans principalement, où l'on trouve deux petites tables de nouveautés et quelques propositions de lecture. La possibilité de suggérer des achats est appréciée des lecteurs, il faudrait étendre ces conversations avec les lecteurs à d'autres points. Il existe, dans le cahier de suggestions, une section pour les remarques. Ces questions, et surtout, leurs réponses, pourraient être mise en avant, par exemple sur un tableau, comme à la bibliothèque de Bobigny au moment où a eu lieu l'étude d'Éliséo Véron. Cela nécessite qu'un bibliothécaire en prenne la responsabilité, afin qu'il soit identifié par toute l'équipe et par les lecteurs. Ce tableau pourrait être mis en place, soit dès l'entrée dans la médiathèque, dans le hall, soit plus loin, dans l'espace de la rue intérieure.

Il faudrait multiplier les initiatives proches des propositions de lectures déjà en place dans les rayons. On peut par exemple imaginer une table de suggestions entre lecteurs, comme à la médiathèque d'Argentan¹⁸ : un usager qui a aimé un livre peut le proposer aux autres usagers en le plaçant sur cette table. On pourrait aussi leur offrir la possibilité de rédiger une courte critique à accrocher sur la couverture avec un trombone... Les bibliothécaires pourraient faire la même

17 MIRIBEL Marielle de. La signalétique en bibliothèque. BBF, 1998, n°4.

18 Médiathèque François Mitterrand, Argentan, Orne.

chose, sur une table séparée présentant leurs coups de cœur, comme il est courant en librairie.

Ces tables de suggestions pourraient parfois être thématiques (par exemple, en lien avec les animations) et proposer une sélection de livres issus des collections jeunesse et adulte à la fois, et être placés dans l'une ou l'autre des sections.

Il faudrait aussi rédiger et diffuser plus de catalogues et de bibliographies. Actuellement, les catalogues de nouveautés consistent uniquement en la liste des derniers ouvrages achetés. Il faudrait pouvoir les enrichir, et les compléter par des bibliographies thématiques plus travaillées et présentées de façon plus ludique et attractive.

Malheureusement, toutes ces initiatives demandent du temps. Or le personnel est déjà surchargé. À moins qu'aient lieu prochainement des recrutements à la hauteur de ce que l'équipe demande, ces améliorations ne pourront pas toutes être généralisées.

b – Du côté du fonctionnement interne

Pour l'ouverture de la nouvelle médiathèque, cinq postes ont été créés, les responsables de la discothèque de l'annexe de la Ronde-Couture ont été transférés en même temps que les fonds correspondants, et les équipes jeunesse et adulte se sont réunies : la taille de l'équipe est bien supérieure à ce qu'elle était avant, et sa gestion nécessite plus de rigueur. De même, un équipement de cette taille ne peut pas se permettre de fonctionner au hasard. Je propose ici quatre évolutions qui devraient permettre de rationaliser le fonctionnement de la médiathèque.

Acquisitions

Actuellement, les acquisitions sont réalisées individuellement par des agents de catégorie A, B et parfois C, qui ont à charge une partie du fonds. Dans la section adulte, la répartition s'effectue par plateaux, en jeunesse, par niveau, comme on l'a vu précédemment. Le réseau n'est pas du tout pris en compte dans ces achats, ni le décroisement. Sur le modèle de ce qui se fait à Mulhouse, l'équipe pourrait mettre en place des comités d'acquisitions en réseau, thématiques et mixtes (adulte et jeunesse). Chaque membre devrait y présenter les documents qu'il souhaite acquérir, afin d'une part de discuter du choix, et d'autre part, de faire connaître le fonds à tous les membres concernés par le thème en question. Cela permettrait d'éviter les achats d'ouvrages similaires, voire identiques, dans les sections jeunesse et adulte, et d'inciter les bibliothécaires à proposer, si besoin, des ouvrages issus de l'autre section lorsqu'ils sont au public.

Outre ces comités d'acquisitions, il serait bon de définir une véritable politique d'acquisition qui prenne en compte le décroisement. Cette spécificité devrait, à terme, apparaître dans une Charte afin de justifier les choix effectués par la médiathèque, auprès des élus comme auprès des usagers.

Organigramme

L'organigramme actuel, présenté plus haut¹⁹, ne correspond pas à l'organisation des collections au public. Cela peut poser des problèmes en terme de fonctionnement, puisque chaque agent, au public, est susceptible d'avoir à répondre à des questions en rapport avec n'importe laquelle des deux sections. Afin de pallier cette différence, il faudrait introduire un peu plus de transversalité, en permettant à des agents des deux sections de travailler ensemble sur différents projets. Par exemple, le coin adolescents pourrait fédérer les énergies d'agents issus de la section adulte et de la section jeunesse (réfèrent adolescents, notamment). Il faut bien sûr que toute l'équipe soit informée de ces projets, de leur avancement et de leurs responsables.

Communication

Le manque de communication a été soulevé par la très grande majorité des membres de l'équipe. Pour améliorer cela, il faudrait à mon avis que quelqu'un soit chargé, en plus de ses fonctions habituelles, de regrouper toutes les informations, puis de les redistribuer à toute l'équipe, en prenant en compte les habitudes et les possibilités de chacun : envoyer un mail à ceux qui consultent leur messagerie tous les jours en arrivant, affichage sur le panneau, communication orale pour les personnes qui ne sont pas là souvent (temps partiels, maladies). Il devra s'assurer que le message est bien parvenu à chacun. Ceci permettrait d'éviter les conflits dus aux "surprises" (agents qui découvrent une nouveauté au moment où il est trop tard pour intervenir, au moment où il faudrait délivrer une information exacte aux usagers etc).

Plannings

L'autre grande source de tensions au sein de l'équipe est le planning. Pour améliorer cela, il faudrait mettre en place un planning fixe, où le service au public serait réparti de façon équitable entre les agents. L'exemple de la bibliothèque Grand'Rue de Mulhouse est, là encore, très intéressant. L'équipe de direction a mis en place un planning fixe, qui prend en compte une fois pour toutes les demandes des agents et qui répartit de façon la plus juste possible les contraintes. Un "vivier" de remplaçants est prévu, afin de faciliter les ajustements lors des congés, des maladies et autres absences. Comme me l'a expliqué Mme Marcuzzi, directrice adjointe de la bibliothèque Grand'Rue, cela nécessite un gros travail en amont, mais facilite le travail hebdomadaire de réalisation du planning, et surtout, satisfait les agents, qui ne se sentent plus lésés par leur emploi du temps.

2 – Suggestions d'évolutions à envisager à plus long terme

Jusque là, les évolutions proposées ne remettaient pas en cause le principe de base du découpage à Voyelles, c'est-à-dire des plateaux thématiques proposant chacun un coin

¹⁹ Voir, 1, 3, b : Une organisation interne cloisonnée, p. 14.

jeunesse. Des changements radicaux sont envisageables, mais il ne me semble pas possible actuellement de les mettre en place.

Décloisonner complètement l'organisation interne

Pour que le décloisonnement au public fonctionne bien, il paraît indispensable que l'organisation interne le prenne en compte : on pourrait imaginer une organisation qui corresponde à l'organisation des collections au public, ou aux différents aspects du travail en bibliothèque, encore une fois sur le modèle de l'organigramme mis en place à Mulhouse. L'organisation générale du service y prend en compte le réseau, puisque le secteur intitulé "Circuit du livre" (catalogage, indexation, équipement) est commun à toutes les bibliothèques, et est décloisonnée²⁰. Chaque agent peut cependant rester spécialisé dans un domaine, et partager son temps entre plusieurs secteurs selon ses intérêts.

Néanmoins, cette évolution ne pourra pas être mise en place tant que l'équipe s'y opposera dans sa majorité comme c'est le cas actuellement. Pour le moment, alors que le décloisonnement est en place depuis moins d'un an, c'est l'espoir de revoir une section jeunesse indépendante qui domine, particulièrement dans le secteur jeunesse.

Cloisonner de nouveau

Certains bibliothécaires aimeraient retrouver une "vraie" section jeunesse. Ils aimeraient qu'elle soit au deuxième étage, pour être proche de la salle d'animation. Ils estiment que cela faciliterait les accueils de classe, en évitant d'avoir à visiter tous les étages à chaque fois, limiterait le bruit dans les autres parties de la médiathèque et rendrait plus aisée la gestion des collections.

D'une part, il est dommage d'abandonner si tôt cette expérience du décloisonnement, desservie par les conditions dans lesquelles a dû fonctionner la médiathèque depuis son ouverture (manque de personnel, inondation des sous-sols juste après l'ouverture, ouverture alors que les collections n'avaient pas toutes été mises en place) et qui a pourtant amené au moins un bénéfice : l'emprunt de documents pour la jeunesse par les adultes.

D'autre part, on peut estimer que la visite complète, et non pas limitée à une section jeunesse, qui est de rigueur actuellement pour l'accueil des classes, est un avantage : en effet, les enfants acquièrent plus tôt la connaissance de toute la médiathèque, et cela peut faciliter la transition à l'adolescence. Le retour à une section jeunesse séparée compliquerait d'ailleurs l'accueil des adolescents, en posant de nouveau la question de la place des documents qui leur sont destinés.

Finalement, il s'agit d'un choix collectif que l'équipe devra faire entre deux conceptions de la médiathèque : la médiathèque comme lieu de vie, avec des enfants à qui l'on propose une ouverture sur le monde, ou la médiathèque comme lieu calme pour les adultes, où les enfants sont

²⁰ Voir l'organigramme de la bibliothèque Garnd'Rue de Mulhouse, en annexe 6.

regroupés dans un univers clos et protégé.

Décloisonner davantage

Au vu des résultats de mon enquête auprès des bibliothèques décloisonnées en France, on aurait pu envisager un autre type d'évolution. En effet, la forme de décloisonnement qui semble fonctionner le mieux et contenter à la fois les bibliothécaires et le public est le décloisonnement total des documentaires destinés aux plus de 8 ans. Les livres pour les adultes sont alors mêlés aux livres pour les adolescents et pour les enfants, avec une différence de cotation (comme à la médiathèque Jules Verne à Saint-Jean de Védas) ou pas (comme à l'annexe La Source d'Orléans). Les livres pour les plus petits (en dessous de huit ans) sont présentés séparément, sur des étagères adaptées ou dans des bacs. Cependant, on constate que les bibliothèques ayant adopté cette forme de décloisonnement et qui en sont satisfaites sont toutes des bibliothèques de plain-pied, et d'une surface ouverte au public bien inférieure à celle de Voyelles. On peut par exemple comparer La Source, 1 100m² ouverts au public au rez-de-chaussée, et Voyelles, 2 455m² ouverts au public sur trois niveaux. Dans un établissement de cette taille, un décloisonnement total risquerait de perdre complètement les usagers, et notamment les enfants. Il ne semble donc pas adapté du tout à la médiathèque Voyelles.

Quelles que soient les évolutions qui seront choisies, il faudra veiller à ce que l'équipe, cette fois, soit impliquée dans les projets, afin de lui permettre de s'approprier la médiathèque. Il est sans doute un peu tôt pour remettre en cause le décloisonnement, c'est pourquoi il faudrait, à mon avis, poursuivre l'expérience en tentant de l'améliorer, puis réaliser une nouvelle évaluation après une période suffisante (plus d'un an de fonctionnement).

Conclusion

La médiathèque Voyelles est unique à plus d'un titre, tant dans l'histoire du projet et de la construction que dans le choix de l'implantation des collections, observable nulle part ailleurs en France. L'évaluation de son fonctionnement est donc assez délicate, et celle que j'ai menée au cours de ce stage est insuffisante. Des pans entiers ont dû être abandonnés par manque de temps, comme les entretiens avec les usagers. De même, le nombre de questionnaires n'est pas assez élevé pour que les résultats en soient significatifs à tous les coups, surtout pour les questions auxquelles seule une partie du public pouvait répondre. C'est pourquoi mes conclusions sur chaque point ne peuvent être que partielles, et que les évolutions que je propose ne sont que des pistes de réflexion que l'équipe pourra décider de développer ou pas. Il faut en effet, contrairement à ce qui a été fait pour le choix du découloignement, que les équipes de la médiathèque soient impliquées dans la nouvelle démarche de réflexion sur l'organisation des collections qui s'ébauche, et éviter de confier les choix des évolutions à une tierce personne, que ce soit un cabinet spécialisé ou un stagiaire. La municipalité, puis la Communauté d'Agglomération dès janvier 2010, devront développer une véritable politique de lecture publique, et être intégrés à la réflexion sur les évolutions à apporter au découloignement.

D'autre part, il paraît normal qu'une médiathèque nouvellement ouverte connaisse quelques difficultés à se mettre en place, surtout lorsqu'elle a adopté des innovations importantes comme celle du découloignement. L'adaptation du découloignement passera, comme ailleurs, par des ajustements successifs, évalués régulièrement de façon la plus rationnelle possible, et non pas en se basant uniquement sur le ressenti des bibliothécaires, qui ne correspond pas toujours à celui des usagers.

Bibliographie

Mise en espace et découloignement, place des enfants et des adolescents en bibliothèque

ABF. "Un espace "ados" : pour qui ? pour quoi ?" In : Blog du Congrès de l'ABF 2009.[en ligne] Consulté le 16 juin 2009 à l'adresse <<http://abfblog.wordpress.com/2009/06/12/un-espace-ados-pour-qui-pour-quoi/>>

HEDJERASSI Nassira. "La fréquentation par la bande", In : Collectif. Des jeunes et des bibliothèques : trois études sur la fréquentation juvénile. Paris : BPI, 2003. (Etudes et recherches) ISBN 2-84246-066-9

JACOBSEN Héléne. Section des jeunes et section des adultes : faut-il découloigner ? BBF, 1999, n°3. [En ligne] Consulté le 5 mai 2009 à l'adresse <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-04-0076-002>>

LEGENDRE Françoise. Circulez, il y a tout à voir ! : des adultes en section jeunesse. BBF, n°1, 1986. [En ligne] Consulté le 5 mai 2009 à l'adresse <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1986-01-0054-007>>

RIVA Jacques et RIVA François. La mise en vie des espaces de bibliothèques. BBF, n°3, 2000. [En ligne] Consulté le 6 mai à l'adresse <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0070-007>>

ROZELOT Elizabeth. Où les mettre ? : quelle place pour la jeunesse dans les BMVR ? Bibliothèque(s), n°29, 2006.

UTARD Jean-Claude. Les bibliothèques entre petite enfance et culture ado. Paris : Inspection des bibliothèques de Paris, 2008. p. 19-19 [En ligne] Consulté le 20 avril 2009 à l'adresse <<http://www.caenlamer.fr/bibliothequecaen/journees-etudes.asp#>>

WAGNER Pascal. Mise en espace des collections dans une médiathèque : quels partis pour quels effets ? BBF, 2008, n°4. [En ligne] Consulté le 05 mai 2009 à l'adresse <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0044-008>>

Bruit

BERTRAND Anne-Marie. Cris et chuchotements. BBF, 1994, n° 6. [En ligne] Consulté le 10 avril 2009 à l'adresse <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-06-0008-001>>

MIRIBEL Marielle de. Chut ! Vous faites trop de bruit ! : quel silence en bibliothèque aujourd'hui ? BBF, 2007, n°4. [En ligne] Consulté le 5 mai 2009 à l'adresse <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-04-0076-002>>

Classement et classification

CHARENTREAU, Anne-Marie et GASCUEL Jacqueline. "La signalétique". In : Votre bâtiment de A

à Z, mémento à l'usage des bibliothécaires. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2000.
(Bibliothèques) p. 243-248. ISBN 2-7654-0778-9

MIRIBEL Marielle de. La signalétique en bibliothèque. BBF, 1998, n° 4. [En ligne] Consulté le 16 juin 2009 à l'adresse <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012>>

VERON Éliséo. Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque. Paris : BPI, 1990. (Etudes et recherches) ISBN 2-902706-22-7

Méthode de la sociologie et évaluation

BLANCHET Alain et GOTMAN Anne. L'enquête et ses méthodes : l'entretien. 2ème édition. Paris : A. Colin, 2007. (128) ISBN 978-2-200-34605-8

CARBONE Pierre. Évaluer la performance des bibliothèques : une nouvelle norme. BBF, n°6, 1998. [En ligne] Consulté le 26 juin 2009 à l'adresse <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0040-005#appelnote-1>>

PERETZ Henri. Les méthodes en sociologie : l'observation. Paris : La découverte, 1998. (Repères) ISBN 2-7071-2817-1

SINGLY François de. L'enquête et ses méthodes : le questionnaire. 2ème édition. Paris : A. Colin, 2005. (128) ISBN 2-200-34108-3

Annexes

1. Questionnaire remis aux bibliothèques cloisonnées

D'abord, pouvez-vous décrire le plus précisément possible l'organisation actuelle des collections (et éventuellement l'histoire de cette organisation : changements intervenus, causes...)?

Autres renseignements :

taille de l'équipe (ETP)

nombre d'heures d'ouverture

surface de l'équipement (shon et surface ouverte au public)

taux d'inscrits dans la population desservie

Organisation interne.

1/Pouvez-vous décrire précisément l'organisation interne que vous avez choisie ?

2/Suit-elle l'organisation spatiale des collections ? Pour quelles raisons ?

Organisation des collections.

3/Les ouvrages pour la jeunesse sont-ils disposés sur les mêmes étagères que les ouvrages pour les adultes ?

4/Si oui, ne donnent-ils pas parfois l'impression d'être perdus dans la masse, de par leur taille souvent plus réduite (notamment en art) ?

5/Avez-vous choisi de différencier les documents pour les adultes des documents pour les enfants ? (pastille de couleur, cote différente, indication dans le catalogue...)

Usagers et décroisonnement.

6/Avez-vous eu des difficultés avec le public ?

7/Les usagers sont-ils globalement plutôt satisfaits ? Les parents ? Les professeurs des écoles ? Les adolescents ?

8/Avez-vous prévu d'effectuer une évaluation de la satisfaction du public concernant l'organisation des collections ?

9/Constatez-vous de nouveaux usages des collections allant dans le sens des arguments qui vous ont poussé à choisir cette organisation ? (lecture de documentaires jeunesse par les adultes, rencontres des différents publics, place des adolescents...)

10/Comment gérez-vous les ouvrages "pour les adultes" (exemple le plus courant : manga violent, scènes sexuelles explicites...) ? Y-a-t-il une interdiction de prêt ? Il semble que la consultation sur place de ces ouvrages est facilitée par l'organisation, avez-vous eu des plaintes de parents ?

11/Les usagers se plaignent-ils d'une augmentation du bruit ? Si oui, à quoi est-ce dû ?

12/Avez-vous un espace destiné aux tout-petits ? Est-il "cloisonné" ?

13/Avez-vous un espace pour les adolescents ? Pourquoi ? Si oui, quelles sont ses spécificités ?

Bibliothécaires.

14/Le personnel apprécie-t-il le décroisonnement ? Pour quelles raisons ?

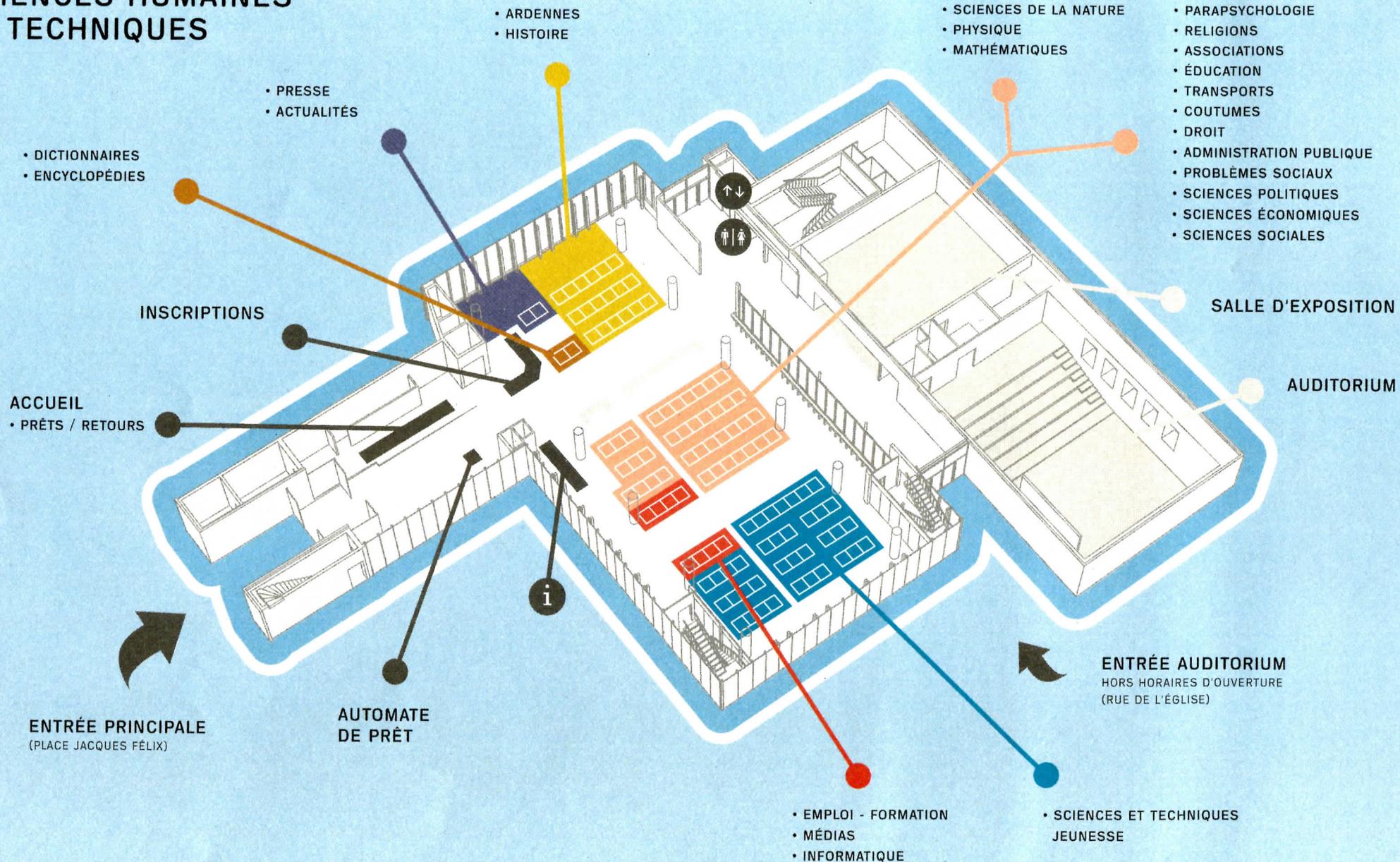
15/L'un des problèmes majeurs soulevé par le personnel à Charleville-Mézières est l'accueil des classes. En effet, les espaces décroisonnés ne permettent pas d'accueillir des classes pendant les heures d'ouverture, alors même qu'il n'y a pas d'enfant avant 16h en période scolaire. Avez-vous un problème similaire ? Comment vous organisez-vous ?

2. Plan des l'implantation des collections à la médiathèque Voyelles, tiré du guide pratique

3 pages

PLAN MÉDIATHÈQUE VOYELLES

REZ-DE-CHAUSSÉE SCIENCES HUMAINES ET TECHNIQUES



↑↓ ASCENSEUR

♿ TOILETTES

i POINT INFO

1er ÉTAGE LANGUES ET LITTÉRATURES

• ROMANS

- LITTÉRATURE
- POÉSIE
- ARTHUR RIMBAUD
- THÉÂTRE
- LIVRES EN LANGUES ÉTRANGÈRES
- LIVRES SONORES

• ROMANS ADOS

PATRIMOINE

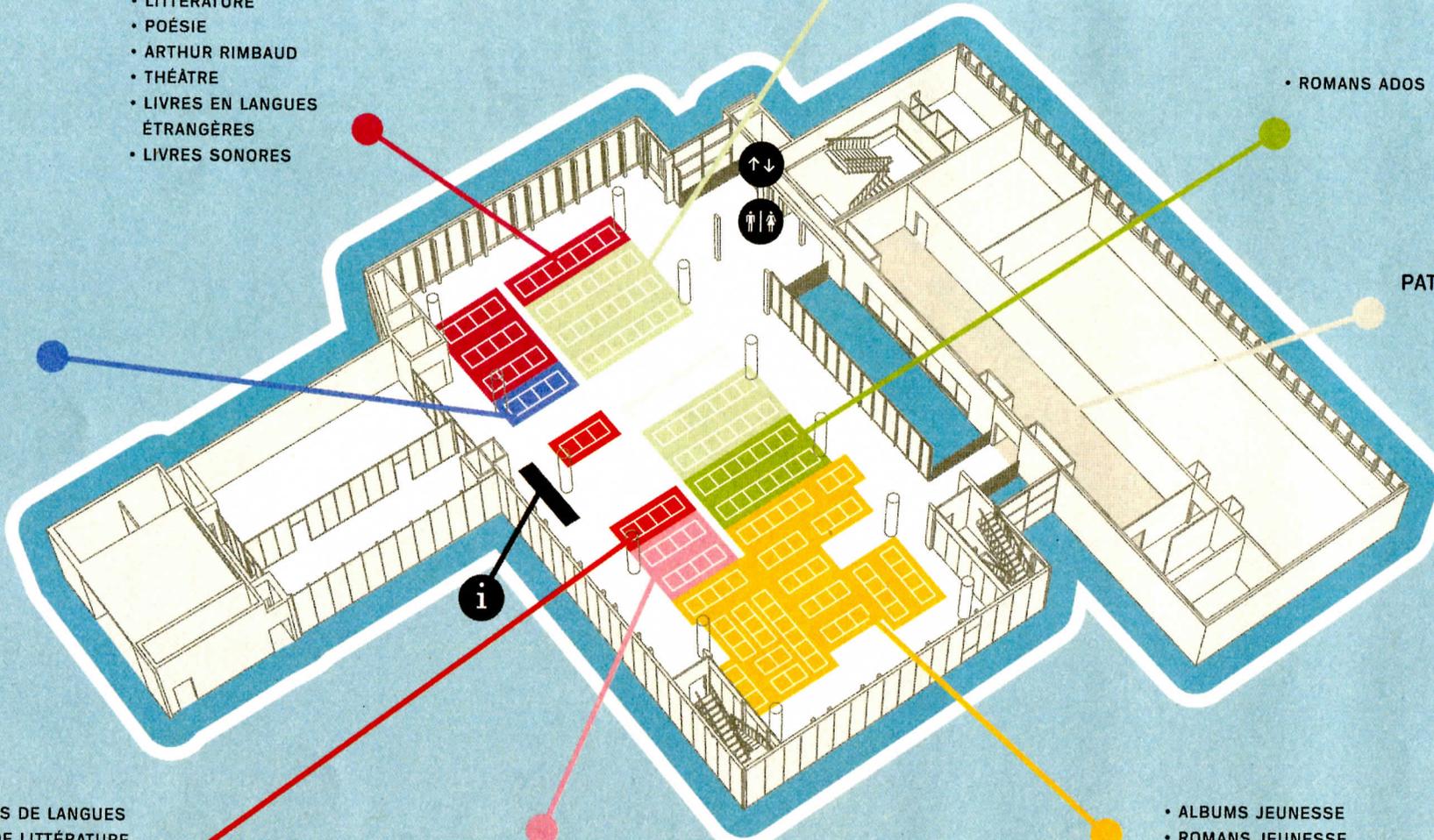
• LIVRES EN GROS CARACTÈRES

- MÉTHODES DE LANGUES
- REVUES DE LITTÉRATURE JEUNESSE
- DICTIONNAIRES

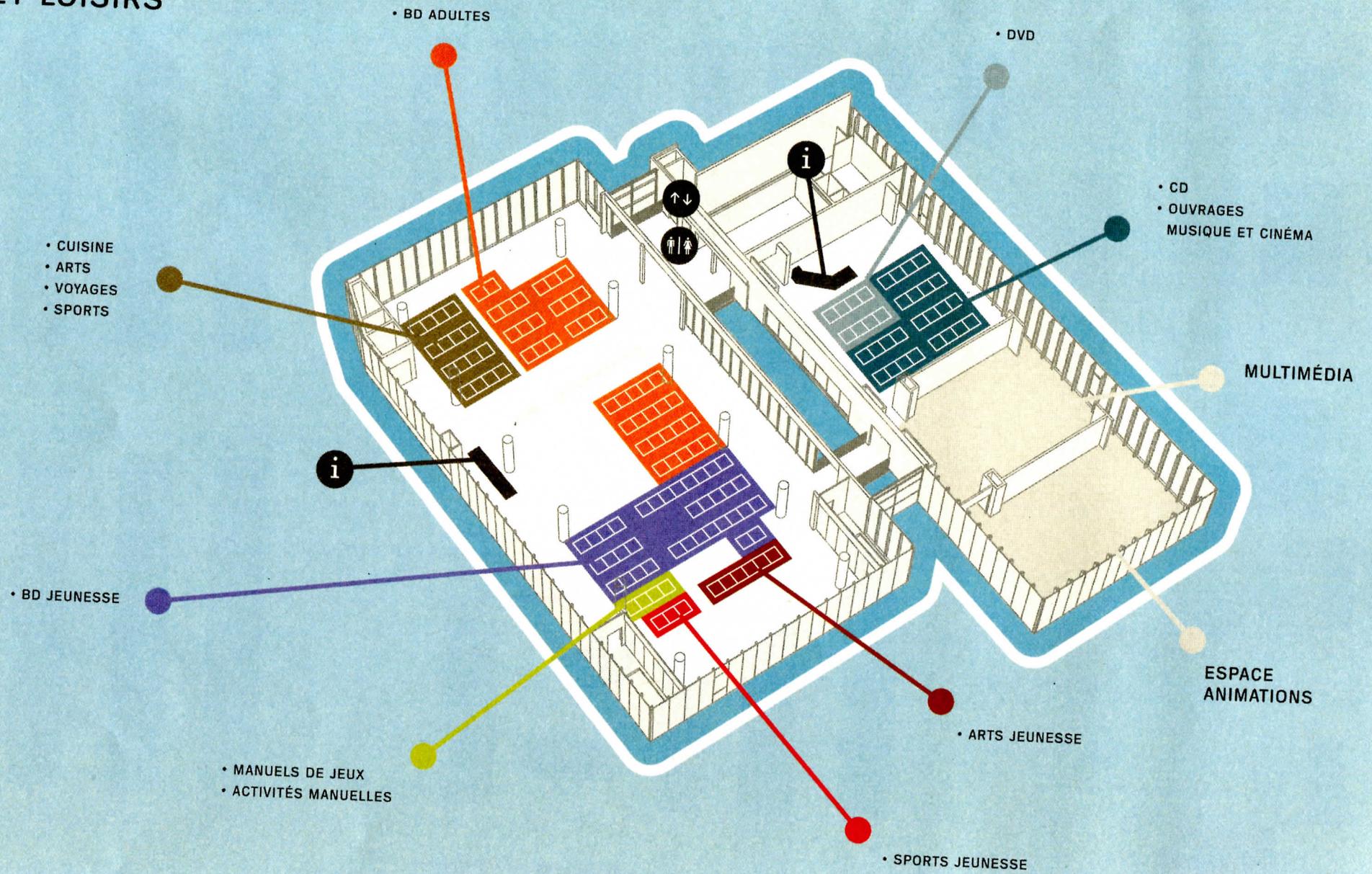
- POÉSIE JEUNESSE
- CONTES JEUNESSE
- THÉÂTRE JEUNESSE

- ALBUMS JEUNESSE
- ROMANS JEUNESSE
- LIVRES EN BRAILLE ET EN LANGUE DES SIGNES JEUNESSE
- LIVRES SONORES JEUNESSE

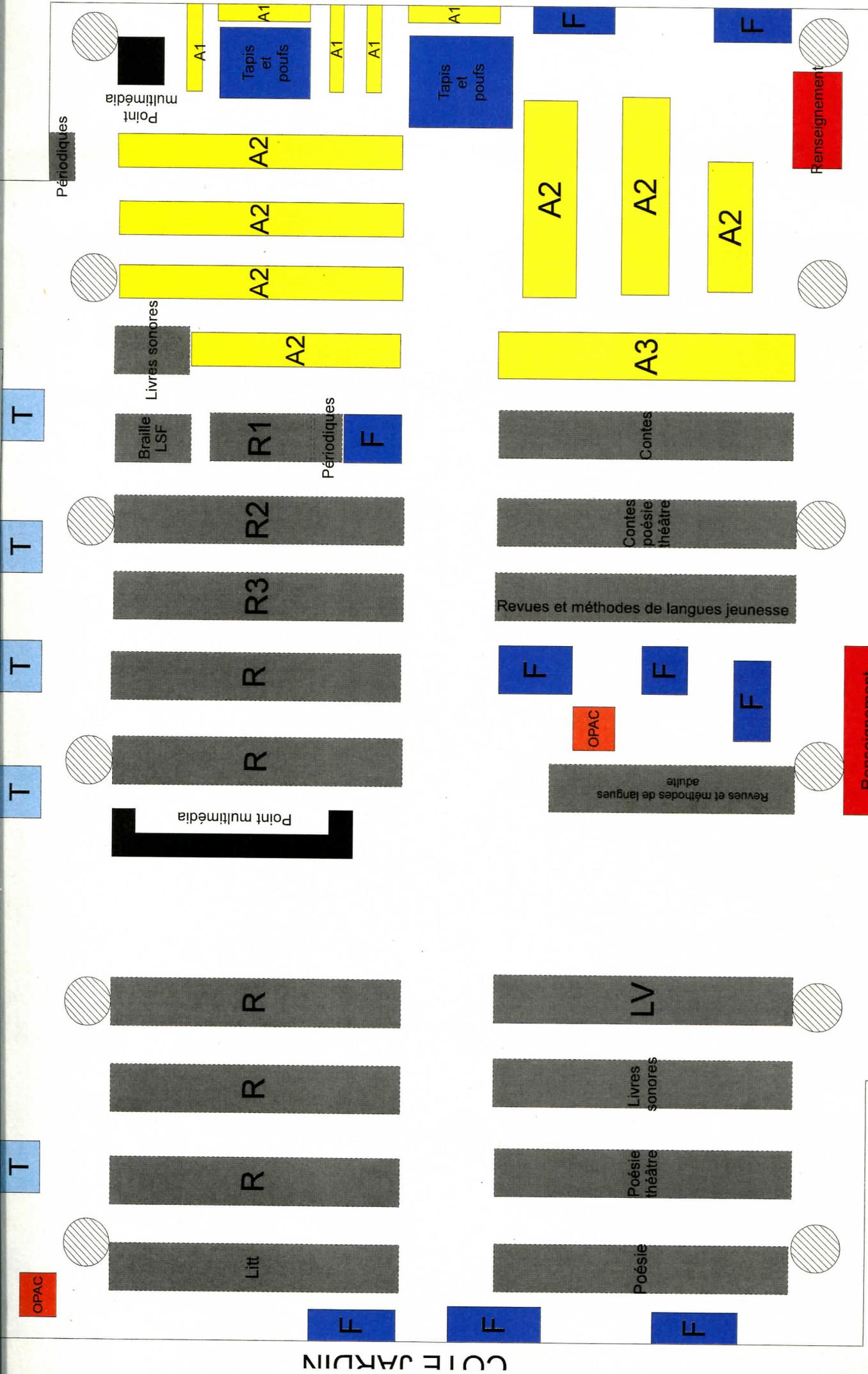
↑↓ ASCENSEUR ♀♂ TOILETTES i POINT INFO



2e ÉTAGE ARTS ET LOISIRS



- ↑↓ ASCENSEUR
- ♿ TOILETTES
- i POINT INFO



Vers les salles de travail

Nouveautés

Annexe 4 : Implantation des collections au premier étage (Langues et littératures) de la médiathèque Voelles

F

Fauteuils, poufs, tapis... pour s'installer

OPAC

Points d'accès au catalogue et au site de la médiathèque

R

Étagère classique, grise

Pour les R1 (premières lectures), ce sont des bacs assez hauts.

A

Bac à album, de hauteur variable :

- A1 : ras du sol
- A2 : un peu plus haut
- A3 : plus haut encore

Renseignement

Banque de renseignements traditionnelles

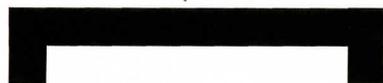
un ordinateur pour chaque bibliothécaire. Deux places pour la plus grande, une seule pour l'autre.



Gros poteau blanc

T

Table de travail, deux places en face à face



Point multimédia adulte (4 postes) + demi-cloison



Point multimédia jeunesse (2 postes)

4. Guide d'entretien auprès des bibliothécaires (version abrégée)

Consigne : J'aimerais savoir ce que vous pensez de l'organisation spatiale de la bibliothèque.

- Apports pour les bibliothécaires
Problèmes rencontrés par les bibliothécaires.
- Avantages pour les usagers.
Problèmes supposément rencontrés par les usagers.
- Idées pour des améliorations, des changements.

5. Questionnaire distribué aux usagers

5 pages

Stagiaire à la Médiathèque Voyelles dans le cadre de mes études de bibliothécaire, j'effectue une enquête sur le fonctionnement de la médiathèque. Je vous remercie de prendre quelques minutes pour remplir ce questionnaire : il est très important pour mon travail. Je reste à votre disposition pour toute question ou commentaire à la médiathèque même (demandez Fanny aux membres du personnel), ou à l'adresse mail suivante : fanny.demeyere@etu.unilim.fr.

Evidemment et comme dans toute enquête statistique, l'exploitation des résultats est strictement anonyme.

Fanny Demeyère

1 - À quelle fréquence venez-vous à la médiathèque ?

- 1 plusieurs fois par semaine 4 une fois par mois
2 une fois par semaine 5 plus rarement
3 plusieurs fois par mois

2 - Empruntez-vous des documents (CD, DVD, cassettes, livres, revues...)?

- 1 À chaque fois 3 Régulièrement
2 Rarement 4 Jamais

3 - Avez-vous une carte personnelle ?

- 1 Oui 2 Non

4 - Trouvez-vous la médiathèque :

- 1 sans opinion 2 silencieuse 3 plutôt silencieuse 4 plutôt bruyante 5 bruyante

5 - Pourquoi, à votre avis ?

.....

6 - Dans la médiathèque, vous arrive-t-il d'adresser la parole à un adulte (hors personnel de la médiathèque) que vous ne connaissez pas ?

- 1 À chaque fois que vous venez 3 Régulièrement
2 Rarement 4 Jamais

7 - Si cela vous est déjà arrivé, sur quoi portaient les échanges ?

.....

8 - Vous arrive-t-il d'adresser la parole à un enfant ou un adolescent que vous ne connaissez pas ?

- 1 À chaque fois que vous venez 3 Régulièrement
2 Rarement 4 Jamais

9 - Si cela vous est déjà arrivé, sur quoi portaient les échanges ?

.....

10 - Où peut-on trouver des romans pour les enfants ? (plusieurs réponses possibles)

- 1 Je ne sais pas 3 au rez-de-chaussée
2 au premier étage 4 au deuxième étage

11 - Où peut-on trouver des livres de cuisine pour les adultes ? (plusieurs réponses possibles)

- 1 Je ne sais pas 3 au rez-de-chaussée
2 au premier étage 4 au deuxième étage

12 - Où peut-on trouver des livres de cuisine pour les enfants ? (plusieurs réponses possibles)

- 1 Je ne sais pas 3 au rez-de-chaussée
2 au premier étage 4 au deuxième étage

13 - Où peut-on trouver des DVD pour les enfants (films) ? (Plusieurs réponses possibles)

- 1 Je ne sais pas 3 au rez-de-chaussée
2 au premier étage 4 au deuxième étage

14 - Où peut-on trouver des DVD pour les adultes (films, documentaires...) ? (Plusieurs réponses possibles)

- 1 Je ne sais pas 3 au rez-de-chaussée
2 au premier étage 4 au deuxième étage

15 - Utilisez-vous le catalogue informatique de la médiathèque ?

- 1 À chaque fois que vous venez 2 Régulièrement 3 Rarement 4 Jamais

16 - Si vous utilisez le catalogue informatique, le consultez-vous :

- 1 de chez vous ? 2 à la médiathèque ?

17 - Quelles informations y cherchez-vous ?

18 - Vous arrive-t-il d'aller dans les rayons jeunesse ?

- 1 À chaque fois que vous venez 2 Régulièrement 3 Rarement 4 Jamais

19 - Empruntez-vous des livres trouvés dans les secteurs jeunesse ?

- 1 Oui 2 Non

20 - Si oui, ces emprunts sont-ils :

- 1 pour vous
2 pour un autre adulte
3 pour un ou des enfant(s)

21 - Vous arrive-t-il de venir à la médiathèque avec des enfants (moins de 18 ans) ?

- 1 souvent 2 parfois 3 rarement 4 jamais (passer à la question 30)

22 - Si oui, s'agit-il :

- 1 de vos enfants ?
- 2 de vos petits-enfants ?
- 3 d'autres enfants de la famille (cousins, cousines, neveux, nièces, etc) ?
- 4 de connaissances (voisins...) ?
- 5 d'enfants dont vous avez la charge professionnellement ?

23 - Quel âge ont-ils ?

1)..... 2)..... 3)..... 4)..... 5)..... 6).....

24 - Quand ils sont avec vous, empruntez-vous des documents :

a) pour vous ?

- 1 souvent 2 la plupart du temps 3 parfois 4 rarement ou jamais

b) pour eux ?

- 1 souvent 2 la plupart du temps 3 parfois 4 rarement ou jamais

25 - Vous arrive-t-il de ne pas rester près des enfants ?

- 1 souvent 2 la plupart du temps 3 parfois 4 rarement ou jamais

26 - Si cela vous arrive, où les laissez-vous ?

.....
27 - Pendant combien de temps ?

- 1 Moins d'un quart d'heure
- 2 Entre un quart d'heure et une demi-heure
- 3 Entre une demi-heure et une heure
- 4 Plus d'une heure

28 - Que font-ils généralement lorsque vous les laissez seuls ? (plusieurs réponses possibles)

- 1 Ils regardent un DVD
- 2 Ils lisent (une BD, un livre, une revue...)
- 3 Ils vont sur internet
- 4 Ils jouent sur les ordinateurs
- 5 Ils discutent
- 6 Ils jouent entre eux ou avec d'autres enfants
- 7 Ils se promènent dans la médiathèque
- 8 Ils regardent l'exposition
- 9 Ils choisissent des DVD à emprunter
- 10 Ils choisissent de la musique à emprunter
- 11 Ils choisissent des livres à emprunter
- 12 Ils vont aux toilettes
- 13 Ils prennent leur goûter
- 14 Ils discutent avec les bibliothécaires
- 15 Ils travaillent pour l'école
- 16 Ils font des recherches sur un sujet qui les intéresse
- 17 autre :

29 - Que faites-vous pendant ce temps ? (plusieurs réponses possibles)

- 1 Vous choisissez des livres ou des revues pour vous
- 2 Vous choisissez des livres ou des revues pour eux
- 3 Vous allez aux toilettes
- 4 Vous discutez avec les bibliothécaires
- 5 Vous discutez avec des connaissances, de la famille
- 6 Vous choisissez des DVD ou des vidéos pour vous
- 7 Vous choisissez des DVD ou des vidéos pour eux
- 8 Vous choisissez de la musique ou des partitions pour vous
- 9 Vous choisissez de la musique ou des partitions pour les enfants
- 10 Vous empruntez des documents ou renouveler des prêts en cours
- 11 Vous lisez un livre ou une revue
- 12 Vous travaillez
- 13 Vous allez sur internet ou travailler sur ordinateur
- 14 Vous regardez un DVD en espace Image et son
- 15 Vous jouez (aux cartes, sudoku, mots-croisés...)
- 16 autre :

30 - Qu'aimez-vous à la médiathèque ?

.....

31 - Qu'est-ce que vous n'aimez pas ?

.....

32 - Qu'aimeriez-vous changer à la médiathèque ?

.....

33a - Appréciez-vous la façon dont sont rangés les livres pour les enfants ?

- 1 Sans opinion 2 Oui 3 Non

33b - Si non, pourquoi ?

.....

34 - Fréquentiez-vous l'ancienne bibliothèque ?

- 1 Oui 1 Non

35 - Si oui :

- 1 vous aimiez mieux l'ancienne bibliothèque
- 2 vous préférez la nouvelle médiathèque
- 3 sans avis

36 - Pour quelle(s) raison(s) ?

.....

.....

.....

Quelques questions pour mieux vous connaître :

37 - Vous êtes :

une femme

un homme

38 - Quel âge avez-vous ?

39 - Avez-vous une activité professionnelle ?

Oui, à plein temps

Oui, à temps partiel

Non, chômage

Non

40 - Êtes-vous :

salarié de l'état ou assimilé

salarié du secteur privé

à votre compte

Quelle est votre activité professionnelle précise ?

.....

42 - Diplômes :

Sans diplôme

CAP/BEP

BTS/Bac+2

BEPC/Brevet des collèges

Bac/Brevet professionnel

Bac +3 et plus

43 - Vous êtes :

célibataire

marié

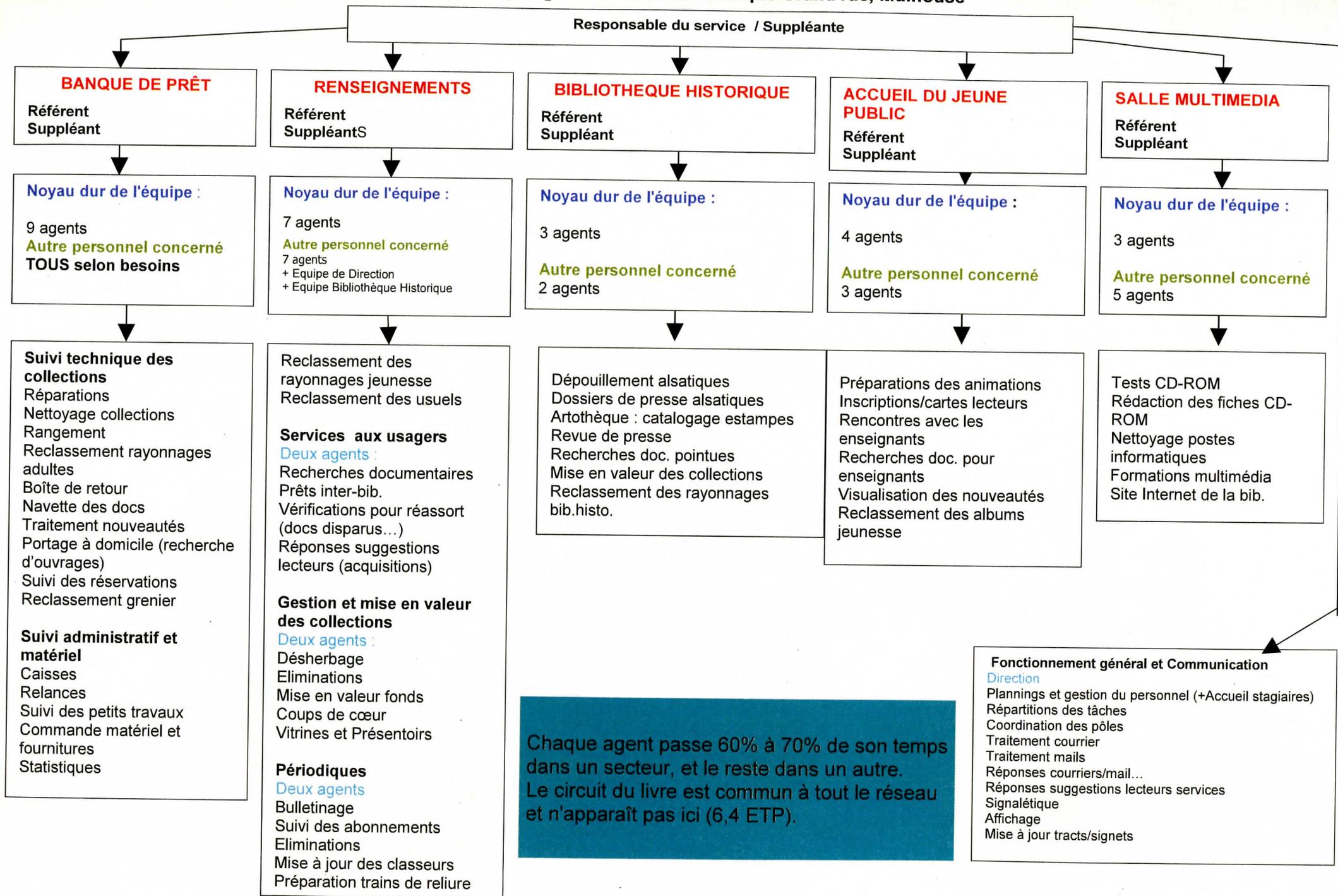
veuf

divorcé

en union libre

Merci de votre collaboration !

7 – Organigramme de la bibliothèque Grand'rue, Mulhouse



Le décroisonnement à la médiathèque Voyelles premier bilan huit mois après l'ouverture

Résumé :

La médiathèque de Charleville-Mézières a ouvert ses portes en octobre 2008. Sa spécificité consiste en une organisation des collections pour les adultes et pour la jeunesse bien particulière, le décroisonnement. Mon stage avait pour but d'évaluer cette organisation. J'ai donc mis en place plusieurs méthodes complémentaires pour évaluer le fonctionnement interne de ce décroisonnement, ainsi que la façon dont les usagers le perçoivent. Les entretiens avec de nombreux bibliothécaires et les comparaisons avec d'autres bibliothèques plus ou moins décroisonnées m'ont permis d'effectuer quelques propositions d'évolution, qui pourront inspirer les équipes dans leurs choix futurs.

Mots-clés :Bibliothèques pour enfants

Bibliothèques -- Évaluation

Abstract :

The media library of Charleville-Mézières opened in october 2008. Its collections are organized in a specific way : adults' and children's collections are partly mixed. During my training period, I had to find out whether this organization is functional or not. I have therefore set several complementary methods to observe the internal and external organization and the way the public understands it. Thanks to discussions with many librarians as well as comparisons with other libraries with a similar organization, I have been able to suggest some improvements, which could help the staff to chose what they want the library to look like in the future.

Keywords :Children's libraries

Libraries -- Evaluation