



**Université
de Limoges**

**FACULTÉ
DES LETTRES
ET DES SCIENCES
HUMAINES**

**Faculté des Lettres et des Sciences Humaines
2012-2013**

**Licence Professionnelle
Métiers des Bibliothèques et de la Documentation**

Rapport de stage

Réorganiser une bibliothèque de quartier en adéquation avec les pratiques du public

Alice KARNIK - DUPONT

Stage effectué du 02 janvier 2013 au 31 mars 2013

Bibliothèque Francophone Multimédia - Annexe de Beaubreuil à Limoges

Maître de stage

Nadine PESTOURIE

Responsable de la Bibliothèque,

Bibliothèque Francophone Multimédia – Annexe de Beaubreuil à Limoges

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier M. Daniel Le Goff, Directeur de la Bibliothèque Francophone Multimédia ainsi que Mme Nadine Pestourie, Responsable de l'annexe BFM Beaubreuil, pour m'avoir donné l'opportunité d'effectuer ce stage au sein de leur réseau. Merci à toute l'équipe de la bibliothèque qui m'a chaleureusement accueillie et intégrée tout au long de mon stage. Enfin, merci également à mon enseignante référente, Sonia Hennequin, qui m'a soutenue tout au long du stage.

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Attribution-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de modification 2.0 France** » disponible en ligne

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>

Table des matières

Introduction.....	7
1.La Bibliothèque Francophone Multimédia et son réseau.....	9
1.1.La Bibliothèque Francophone Multimédia : Présentation.....	9
1.2.La Bibliothèque Francophone Multimédia : son réseau.....	10
1.3.L'annexe BFM Beaubreuil.....	10
1.3.1.L'environnement de la bibliothèque.....	10
1.3.2.L'aménagement actuel de la bibliothèque.....	12
1.3.3.Les différentes sections.....	12
1.3.4.Le personnel de la bibliothèque.....	13
1.3.5.L'accueil du public au sein de l'annexe BFM Beaubreuil.....	14
2.Les pratiques du public de l'Annexe BFM Beaubreuil : Pourquoi viennent-ils à la bibliothèque ?.....	17
2.1.Les pratiques du public.....	17
2.2.Analyse des pratiques du public.....	19
3.Réorganisation et réaménagement de la BFM Beaubreuil : Présentation et propositions.....	23
3.1.Le projet de la responsable d'établissement, Mme Nadine Pestourie.....	23
3.2.Réorganiser une bibliothèque de quartier : mes propositions	24
Conclusion.....	30
Bibliographie.....	32
Webographie.....	33
Glossaire.....	35

Index des illustrations

Illustration 1: Hall d'accueil de la BFM Beaubreuil.....	12
Illustration 2: Cloison séparant la Cyber-base de la Discothèque-Vidéotheque.....	37
Illustration 3: La Cyber-base.....	37
Illustration 4: La section Discothèque-Vidéotheque.....	37
Illustration 5: La section Discothèque-Vidéotheque.....	37
Illustration 6: Entrée de la section Jeunesse.....	38
Illustration 7: "Coin détente" de la section Jeunesse.....	38
Illustration 8: Autre"coin-détente" de la section Jeunesse.....	38
Illustration 9: Le fonds Adolescent de la section Jeunesse (les deux meubles les plus à droite de l'image).....	38
Illustration 10: Exemple d'étagères "remplies de livres" en section Adultes et visible de l'extérieur.....	38
Illustration 11: Couloir menant aux toilettes où pourrait être installer des présentoirs à documents tournés vers l'extérieur.....	39
Illustration 12: Salle d'animation.....	39
Illustration 13: Bureaux du personnel.....	39
Illustration 14: Le rez-de-chaussée.....	40
Illustration 15: Le rez-de-chaussée.....	40
Illustration 16: Le 1er étage.....	41
Illustration 17: Exemple de planning : semaine du 4 au 9 février 2013.....	42
Illustration 18: Explication des plannings du 4 au 9 février 2013distribué à chaque membre du personnel avec le planning.....	43
Illustration 19: Exemple de planning : semaine du 11 au 16 février 2013.....	44
Illustration 20: Explication des plannings du 11 au 16 février 2013distribué à chaque membre du personnel avec le planning.....	45
Illustration 21: Présentation du premier projet de Mme Nadine Pestourie.....	46

Index des tables

Tableau 1 : Les horaires de la BFM Beaubreuil.....	15
--	----

Introduction

Les bibliothèques connaissent actuellement une forte baisse du nombre d'inscrits mais une hausse de leur fréquentation¹ : le rôle des bibliothèques est donc en pleine évolution dans l'esprit de chacun. Il est donc primordial pour chaque établissement de suivre cette tendance et de trouver les moyens pour attirer les publics avec moins de moyens financiers qu'auparavant. Ainsi, la Bibliothèque Francophone Multimédia de Limoges suit ces évolutions et s'efforce de mettre tout en œuvre pour attirer de plus en plus de publics : de plus en plus d'animations ou d'expositions y sont organisées, l'accueil y est une notion primordiale. Une des annexes du réseau, la BFM² de l'Aurence, va d'ailleurs prochainement être détruite et reconstruite afin de se moderniser et devenir une « bibliothèque troisième lieu »³, troisième lieu après le domicile et le travail, et donc se trouver au plus près de son public.

L'annexe BFM Beaubreuil, une des plus grandes annexes du réseau, souhaite elle aussi suivre cette tendance et se réadapter pour se rapprocher de son public. Il ne s'agit donc plus de concevoir la bibliothèque comme un lieu où l'on entrepose des livres mais se recentrer plutôt sur ce qui fait vivre les bibliothèques aujourd'hui : le public.

Pour cela, il fallait tout d'abord connaître son public : que fait un usager lorsqu'il vient à la bibliothèque ? Pourquoi vient-il ou ne vient-il pas à la bibliothèque ? Trouve-t-il ce qu'il y cherche ? Autant d'interrogations qui m'ont amenées à effectuer un travail de recherche sur ces sujets et à découvrir ce qu'était réellement les pratiques du public en bibliothèque, s'agissant ici d'une bibliothèque de quartier, conception assez spécifique de bibliothèque, comme nous le verrons plus loin.

J'ai donc procédé tout d'abord à une observation presque passive : lors des ouvertures au public, j'étais moi-même présente dans les sections (à tour de rôle au sein de la même journée ou bien parfois même une journée entière dans la même section) afin de pouvoir être au plus près des usagers et de les observer dans leur pratiques. Après quelques semaines passées, j'ai effectué une observation plus active : je suis allée vers les usagers pour savoir ce qu'ils attendaient réellement aujourd'hui d'une bibliothèque. Sont-ils satisfaits aujourd'hui de ce que leur propose la BFM Beaubreuil ? En complément de cela, j'ai bien entendu interrogé les personnes qui sont quotidiennement au contact des publics : les professionnels de la bibliothèque. Tous, usagers comme

¹ Synthèse 2010 de l'activité des bibliothèques municipales : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Disciplines-et-secteurs/Livre-et-lecture2/Actualites/Parution-de-la-synthese-2010-de-l-activite-des-bibliotheques-municipales>

² BFM : Bibliothèque Francophone Multimédia

³ SERVET Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur de bibliothèque. Lyon : ENSSIB, janvier 2009 [en ligne]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206> (consulté le 05 février 2013).

utilisateurs, ont vraiment été très coopératifs avec moi. Certains professionnels ont même soulevé d'autres interrogations qui m'ont permis d'aller plus loin dans mon enquête. D'autres m'ont aidée à trouver d'autres pistes ou solutions par rapport au sujet. Enfin, je suis moi-même partie à la recherche des informations « non officielles » : la boîte à suggestions dans le hall m'a permis de découvrir les demandes non formulées par les usagers, des plus sérieuses aux plus insolites, la consultation de documents sur le monde des bibliothèques m'a permis d'élargir mon esprit d'analyse et de synthèse.

La méthodologie la plus importante que j'ai dû utiliser a tout de même été des plus « basiques » : savoir écouter afin de pouvoir répondre au mieux aux demandes.

Ce sujet n'a donc pas été des plus simples à concrétiser mais il fut très passionnant car j'ai pu être au plus près des réelles inquiétudes actuelles de tous les professionnels des bibliothèques : que faire pour que le public « revienne » en bibliothèque ?

Je vais donc vous présenter les résultats de cette étude en vous présentant tout d'abord mon lieu de stage, la BFM Beaubreuil, puis je vous présenterai les différentes pratiques que j'ai pu constater et analyser. Enfin, je vous proposerai certaines pistes, matérielles et/ou organisationnelles, qui pourraient permettre une meilleure adéquation entre la BFM Beaubreuil, ses collections et ceux qui la font vivre (bibliothécaires comme usagers).

1. La Bibliothèque Francophone Multimédia et son réseau

1.1. La Bibliothèque Francophone Multimédia : Présentation

Précédemment située rue Turgot à Limoges, la Bibliothèque Francophone Multimédia a été inaugurée, en plein Centre Ville, le 11 septembre 1998, sur l'emplacement de l'ancien Hôpital, toute proche de l'Hôtel de Ville. Conçue par l'architecte Pierre Riboulet, ce dernier "*s'est efforcé de lier l'histoire de la ville au modernisme de la construction*"⁴ : projet d'envergure qui aura nécessité, de par son coût élevé (143 millions de Francs), la participation de plusieurs collectivités telles que l'État, le département de la Haute Vienne... et surtout la région Limousin et la Ville de Limoges⁵.

Dès sa conception, la Bibliothèque Francophone Multimédia se voulait donc être un véritable temple de la culture, aspect qui s'est d'ailleurs confirmé dans le choix de ses partenariats. En effet, dès son ouverture, l'établissement est lié d'une part, par un jumelage avec la Bibliothèque d'Alexandrie en Égypte - une des premières bibliothèques de notre histoire, reconstruite et inaugurée en 1999 - et d'autre part, par un partenariat avec la Bibliothèque Nationale de France, en devenant Pôle associé pour le théâtre et la poésie francophone, ainsi qu'au titre du dépôt légal imprimeur en région Limousin.

Cinq fois plus grande que la précédente (on est passé de 3000 à 15000 m²), la BFM devient un véritable symbole d'engagement de la ville de Limoges dans la politique de lecture publique : constituée dès son ouverture de 450 000 documents (aujourd'hui, on en compte plus de 700 000!), l'inscription et le prêt sont totalement gratuits. De nos jours, on compte en France 12 Bibliothèques Municipales à Vocation Régionale⁶ : parmi elles, la BFM de Limoges reste une des rares, avec la Bibliothèque de Nice⁷, à proposer la gratuité d'accès, après inscription, à tous les types de documents de la bibliothèque, ainsi qu'à toutes les animations ou événements organisés par la bibliothèque, et ce, quelque soit le statut de l'utilisateur (habitant la commune ou non). Ce point a d'ailleurs été longtemps un sujet de polémique dans le monde des bibliothèques⁸.

Par ailleurs, afin de pouvoir répondre au mieux aux besoins de ses usagers, la BFM s'est organisée en réseau avec les autres bibliothèques de la ville, ayant moi-même effectué mon stage dans une de ces annexes.

⁴ MENINE Karelle. *Limoges. Un grand livre du monde*. L'humanité Hebdo, 8 octobre 1998.

⁵ CHATAIN Georges. *Multimédia et... gratuité à la nouvelle bibliothèque de Limoges*. Le Monde, 16 septembre 1998

⁶ Voir sur : http://fr.wikipedia.org/wiki/Biblioth%C3%A8que_municipale_%C3%A0_vocation_r%C3%A9gionale

⁷ Voir sur : <http://www.bmvr-nice.com.fr/OPACWebAloes/index.aspx?IdPage=3>

⁸ LE GOFF Daniel. La gratuité, ça paye. BBF, 2012, n°3, P47-50 [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0047-007>

1.2. La Bibliothèque Francophone Multimédia : son réseau

Le réseau de la BFM est constitué de 8 bibliothèques : La bibliothèque du Centre Ville, élément central de ce réseau, les bibliothèques des quartiers de l'Aurence, du Vigenal, de Landouge, de Beaubreuil, de la Bastide, la bibliothèque du Conservatoire de Limoges et le Centre d'Études et De Recherche sur l'Émail (C.E.D.R.E) du Musée des Beaux Arts de Limoges.

Ce réseau permet à la bibliothèque de pouvoir présenter l'offre la plus large possible à ses usagers, en terme de documents et de services, mais cela nécessite tout de même une certaine organisation.

Tout d'abord, tous ces établissements sont dotés d'un seul et même catalogue : le choix s'est porté sur KOHA, SIGB⁹ complet en licence libre. Cette licence permet de le faire évoluer au plus près des besoins des bibliothécaires, au sein de la BFM ou sein de la communauté des utilisateurs de KOHA. De plus, les bibliothèques sont également dotées du nouveau portail BIBLIM (anciennement MADUVIL)¹⁰ : Le premier projet devait réunir les catalogues des bibliothèques municipales de Limoges avec ceux de l'Université de Limoges ; aujourd'hui, il s'est étendu à d'autres bibliothèques de la région Limousin (Brive, Guéret et Tulle) et permet de consulter les catalogues mais aussi le patrimoine écrit numérisé de ces bibliothèques.

Ensuite, un système de navettes a été mis en place entre les différentes bibliothèques de Limoges : cela permet à n'importe quel usager de pouvoir emprunter et de rendre un livre dans n'importe quelle bibliothèque du réseau, les navettes se chargeant de rapatrier les différents documents dans les différents établissements. Cela permet également à l'utilisateur de pouvoir réserver un livre sur le réseau et de se le faire « livrer » dans l'établissement de son choix.

Enfin, certaines sections essaient d'optimiser cette notion de réseau dans leurs choix d'acquisitions : des concertations sont effectuées pour choisir les documents en adéquation avec les autres sections du réseau, cela permettant de pouvoir commander d'autres nouveautés à faire découvrir.

La notion de réseau est donc une valeur forte au sein de la Bibliothèque Francophone Multimédia et j'ai d'ailleurs pu moi-même le constater sur mon lieu de stage : l'annexe BFM Beaubreuil.

1.3. L'annexe BFM Beaubreuil

1.3.1. L'environnement de la bibliothèque

La BFM Beaubreuil a été construite au cœur de la Zone Urbaine Sensible de Beaubreuil, quartier situé au Nord de Limoges. La construction de ce quartier a débuté en 1974 par le chantier du

⁹ SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque

¹⁰ <http://www.biblim.fr/exploitation/accueil-ermes.aspx>

centre commercial, à l'époque en pleine campagne. Après la Z.U.P. de l'Aurence, Beaubreuil devait devenir une zone résidentielle pour 30 000 à 40 000 personnes au cœur de laquelle les habitants devaient trouver l'emploi, l'habitat et les commerces au sein du même quartier. Aujourd'hui, le quartier de Beaubreuil compte une population d'environ 12 000 habitants, composée en majeure partie d'immigrés, et a été effectivement conçu pour que ses habitants puissent y vivre en autarcie. Bien desservi par les transports en commun, on y trouve toutes les structures publiques et privées proches des pavillons et HLM :

- Zones commerciales : deux centres commerciaux de tailles inégales et de clientèle différente
- Services administratifs : Mairie annexe, bureau de poste, PMI, centre médico-social...
- D'établissements scolaires : quatre écoles maternelles et primaires et deux collèges
- Deux crèches
- De structure de formation pour adultes : le GRETA
- D'équipement sportifs: Piscine, gymnase
- D'un réseau d'associations sur diverses thèmes
- et enfin d'espaces culturels : Le centre culturel Jean Moulin et l'annexe de la BFM, la Bibliothèque.

Cette dernière, proche du centre commercial, est un des rares lieux culturels du quartier avec le Centre Culturel Municipal Jean Moulin mais une différence les oppose : la bibliothèque est, elle, gratuite et accessible à tous, alors que le centre culturel propose des activités payantes, même si cela reste tout de même abordable. Cette nuance a son importance dans un quartier tel que celui de Beaubreuil, quartier populaire, où 58 % de la population vit en dessous du seuil de pauvreté¹¹. Ce fait se reflète d'ailleurs jusque dans les profils des usagers inscrits à la bibliothèque : sur 4 083 inscrits actifs à la bibliothèque, une majorité est élève ou étudiant (22%), ouvriers / employés (16%), ou inactifs (10%). De plus, beaucoup d'usagers de la bibliothèque n'y sont pas inscrits, l'accès aux collections y étant totalement libre, sans obligation d'emprunt : les personnes y viennent simplement y passer un bon moment ce qui en fait un lieu de rencontres, de lecture et/ ou de discussions, un véritable lieu de vie du quartier.

Cela place donc la bibliothèque au centre de ce quartier mais lui accorde aussi une position importante au sein du réseau BFM : avec une collection de 42 658 documents (hors abonnements périodiques), elle permet un accès diversifié à tout usager inscrit aux livres, revues, CD, DVD mais aussi à diverses animations. De plus, d'une surface totale de 1 170 m², elle est, à ce jour, la plus grande annexe du réseau : la nouvelle bibliothèque de l'Aurence, projet en cours lors de mon stage, deviendra à terme la plus grande, une fois sa construction achevée (prévue pour 2014-2015).

¹¹ Conférence organisée le 07/03/2013, au Centre Social de La Bastide à Limoges, par l'Observatoire des Territoires Prioritaires de Limoges pour présenter le rapport 2013 concernant les observations des territoires prioritaires de Limoges (pas encore paru)

1.3.2. L'aménagement actuel de la bibliothèque

L'annexe BFM Beaubreuil fait partie de ces bâtiments anciens à l'architecture complexe. En effet, chaque section a été « cloisonnée » dans différentes salles, ce qui ne laisse pas beaucoup d'opportunités d'aménagement. Classiquement, on retrouve donc au rez de chaussée le hall d'accueil, une salle comportant la section adultes et une autre salle comportant la section CD – DVD, au 1er étage se trouvant une salle pour la section jeunesse. A cela, il faut ajouter, au rez de chaussée, une particularité que l'on retrouve peu dans les bibliothèques mais qui tend à se développer : un atelier multimédia labellisé Cyber-base¹², permettant d'offrir l'accès à Internet pour tous mais aussi des formations informatiques à tous les usagers inscrits à la bibliothèque. Au sous-sol, on retrouve les bureaux du personnel et la salle d'animation. C'est dans ces bureaux que sont effectuées les différentes tâches liées au bon fonctionnement de la bibliothèque : les acquisitions, préparation d'animations, équipement des documents... De plus, dans chaque section ont été installés des OPAC¹³ en accès libre pour les usagers.

1.3.3. Les différentes sections

En entrant dans la bibliothèque, après passage dans un sas, on arrive directement dans le hall d'accueil. Celui-ci est composé d'une banque d'accueil, assez imposante au premier abord, où sont effectués tous les prêts de la bibliothèque. On retrouve aussi une étagère avec les guides de voyages et un autre meuble avec les périodiques concernant la musique, ces derniers étant ainsi plus proches de la section Discothèque-Vidéotheque.



Illustration 1: Hall d'accueil de la BFM Beaubreuil
Source : Photo prise par Alice KARNIK-DUPONT

Dans cette dernière section, on retrouve toute la collection de CD et de DVD de la bibliothèque, en libre accès : tous les genres y sont représentés, allant des séries aux documentaires en passant par la fiction et les concerts pour les DVD, et allant du classique à la musique du monde, en passant

¹² Voir : <http://www.cyber-base.org>

¹³ *Online Public Access Catalog* = Version publique du catalogue informatisé d'une bibliothèque.

par le rock, reggae, la chanson française... pour les CD. Un petit espace Jeunesse a également été aménagé dans cette salle pour les CD et DVD dédiés à la Jeunesse. Quelques fauteuils, et des bancs pour enfants, ont été également implantés pour permettre à l'utilisateur de s'installer confortablement, de prendre son temps ou simplement écouter et peut-être découvrir la musique diffusée par les bibliothécaires dans la section.

Proche de cette section se trouve la Cyber-base : espace composé de 10 postes informatiques pour les usagers et d'un poste piloté par un animateur pour, entre autres, gérer le temps passé sur les postes. En effet, chaque usager inscrit à la bibliothèque peut avoir accès à Internet gratuitement pour un délai maximal d'une heure par jour.

Puis, à l'opposé de ces deux sections, nous pouvons découvrir la section Adultes, qui compte une collection assez dense destinée uniquement aux publics adultes disposée sur des étagères assez hautes : on y trouve des livres aussi bien documentaires que fictions, mais aussi des périodiques. On peut noter également qu'une large offre de Bandes Dessinées et de mangas adultes est proposée aux lecteurs, documents qui attirent également les adolescents dans cette section. Des espaces ont aussi été aménagés pour que l'utilisateur puisse s'asseoir confortablement pour consulter un ou plusieurs documents. Une banque d'accueil est également présente dans la salle pour réceptionner les retours des documents de la section.

La section Jeunesse, qui se trouve seule à l'étage, compte une collection très diversifiée pour toucher aux différents publics : la petite enfance, l'enfance, et les adolescents.

Chaque section compte un bureau de renseignements où sont effectués les retours des documents de la section concernée. Elle sont également entourée chacune de grandes baies vitrées, ce qui donne une certaine clarté dans les salles mais aussi une visibilité de la bibliothèque, même à l'extérieur.

Un tel aménagement intérieur amène certaines contraintes notamment dans la gestion du personnel mais aussi dans son fonctionnement.

1.3.4. Le personnel de la bibliothèque

L'annexe de Beaubreuil est composée d'un effectif de 17 personnes : 1 personne responsable de l'annexe, 4 personnes à temps plein en section Jeunesse, 2 personnes à temps plein pour la Cyber-base, 4 personnes à temps plein pour la Discothèque-Vidéotheque, 4 personnes à temps plein en section Adultes (dont une personne se trouvant en temps aménagé, et travaillant partiellement de chez elle) et deux personnes travaillant à l'équipement des documents ainsi qu'à l'entretien des locaux.

Au sein de chaque section, chaque personne effectue les acquisitions, le catalogage de celles-ci et peuvent aussi être amenés à mettre en place des animations au sein de la bibliothèque, comme l'heure du conte par exemple. Une exception est tout de même à préciser concernant la section

Jeunesse : 3 personnes reçoivent les classes des écoles du quartier ainsi que certains établissements spécialisés.

Un tel effectif demande donc une certaine organisation et gestion des plannings, notamment pour les heures consacrées à l'accueil du public.

Établis à la semaine, les plannings¹⁴ sont réalisés par la responsable de l'établissement. Chaque personne effectue donc des heures d'accueil au public dans sa propre section, des heures en interne ainsi que dans le hall d'accueil, sans oublier les heures consacrées aux animations, qui, comme nous allons le voir sont assez diversifiées.

1.3.5. L'accueil du public au sein de l'annexe BFM Beaubreuil

L'accueil du public est au centre des problématiques de toutes les bibliothèques actuellement : comment faire pour faire venir le public en bibliothèque ? En effet, la synthèse nationale des bibliothèques municipales, parue en 2010¹⁵, confirme que le nombre d'inscrits en bibliothèque a diminué de 4 % entre 2005 et 2008 mais que la fréquentation est elle en hausse de 24 %. Cette tendance se confirme d'ailleurs pour la BFM de Limoges où, selon le dernier rapport annuel, on enregistre 430 000 passages à la BFM du Centre Ville en 2011, ce qui représente 1200 passages de plus qu'en 2010.

L'accueil du public passe tout d'abord par les horaires d'ouverture de la bibliothèque : la bibliothèque est ouverte tous les jours, sauf le lundi et le dimanche, toutes les sections ne sont pas forcément ouvertes au même moment (*cf. Tableau 1*) et les horaires ne sont identiques par rapport aux autres annexes ou à BFM Centre Ville.

¹⁴ Voir [annexe 3 p.42](#)

¹⁵ Voir : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Disciplines-et-secteurs/Livre-et-lecture2/Actualites/Parution-de-la-synthese-2010-de-l-activite-des-bibliotheques-municipales>

Tableau 1 : Les horaires de la BFM Beaubreuil

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Adultes	-	14h - 18h30	10h -12h 14h -18h30	14h - 18h30	14h - 18h30	10h -12h 14h -18h
Jeunesse	-	16h30 - 18h30	10h -12h 14h -18h30	16h30 - 18h30	16h30 - 18h30	10h -12h 14h -18h
Discothèque- Vidéotheque	-	16h30 - 18h30	10h -12h 14h -18h30	16h30 - 18h30	16h30 - 18h30	10h -12h 14h -18h
Atelier Multimédia	-	16h30 - 18h30	10h -12h 14h -18h30	16h30 - 18h30	16h30 - 18h30	10h -12h 14h -18h

De plus, différentes animations ont lieu au sein de la bibliothèque, aux heures d'ouverture au public, mais aussi lorsque la bibliothèque est fermée :

- L'accueil des classes : La section Jeunesse accueille les classes du quartier avec lesquelles le personnel de la bibliothèque réalise des animations autour d'un thème défini au préalable avec les instituteurs ou en lien avec les animations en cours au sein de la bibliothèque. Cette section reçoit environ une trentaine de classes, voire plus, tout au long de l'année. Chaque personne de la section prépare ses propres animations et suit les mêmes classes tout au long de l'année. De plus, certains reçoivent un public venant d'établissements spécialisés tels que, par exemple, l'institution « les Papillons Blancs » qui accueille des personnes handicapés moteurs ou physiques. Ce type d'accueil nécessite un réel savoir-faire ainsi qu'une capacité d'adaptation avec ce public.

- La bibliothèque hors les murs : Les bibliothécaires Jeunesse apportent également la bibliothèque dans d'autres établissements. Des animations sont organisées à la crèche du quartier où des livres adaptés aux tout-petits sont également apportés. Une permanence dans la salle d'attente de la PMI est effectuée environ une fois par mois pour présenter la bibliothèque.

- L'heure du conte : Chaque semaine, le mercredi après midi, une personne de la bibliothèque organise une heure de lecture ou d'animations pour les enfants présents dans la bibliothèque. Il peut s'agir de présenter un auteur, d'aborder un thème mais aussi d'organiser des petits ateliers avec les enfants. Parfois, un conteur professionnel est même invité au sein de la bibliothèque. J'ai pu moi-même organiser un atelier Loisirs Créatifs avec les enfants autour du thème des animaux de la ferme, en lien avec l'exposition qui était en cours à la bibliothèque.

– Les expositions et animations : La bibliothèque organise des expositions ou des animations pour tout public. Cela est organisé soit en lien avec la médiathèque du Centre Ville, soit sur l'initiative du personnel qui peut être amené à créer totalement l'animation ou l'exposition. J'ai pu moi-même assister et participer au montage de différentes animations et exposition, telles que l'exposition montées autour de l'auteur jeunesse PEF ou même un mini-concert qui a eu lieu au sein même de la section Discothèque aux horaires d'ouverture au public.

– L'atelier multimédia Cyber-base : La section multimédia de la bibliothèque bénéficie du label Cyber-base, comme toutes celles du réseau BFM. Ce programme, mis en place par la Caisse des Dépôts, a pour but de sensibiliser et initier tous les publics aux usages d'Internet. Il s'agit d'un espace géré par des animateurs, et non pas des bibliothécaires, où un accès à Internet est offert gratuitement pendant une heure par jour, aux horaires d'ouverture, à tout usager inscrit à la bibliothèque. Aux heures de fermeture de l'établissement sont également proposés gratuitement des ateliers tout public pour se former à l'informatique ou à Internet.

– La musique à Beaubreuil : Un service de musique en ligne est proposé sur le site de la BFM, l'E-Music Box, sur lequel on peut trouver une offre de musique d'artistes régionaux consultables en ligne gratuitement. Une émission de radio est également réalisé par l'équipe E-music Box (composée de bibliothécaire ou animateur de Beaubreuil mais aussi des autres bibliothèques du réseau) une fois par mois sur les ondes de la radio du quartier BEAUB FM. De plus, les bibliothécaires de la section Discothèque-Vidéotheque diffusent de la musique au sein de la section, afin de faire découvrir des artistes à leurs usagers.

L'annexe BFM Beaubreuil est donc assez active en terme d'accueil des publics : une réelle volonté de l'équipe existe pour faire connaître la bibliothèque et y faire venir un maximum de public. Mais comment le public s'approprie-t-il ce lieu ?

2. Les pratiques du public de l'Annexe BFM Beaubreuil : Pourquoi viennent-ils à la bibliothèque ?

« La bibliothèque de demain ne peut plus être conçue simplement comme un super-magasin, aménagé pour accueillir le public : naguère espace des collections, elle est devenue espace des usages. »¹⁶

Actuellement, l'univers des bibliothèques est en train d'évoluer. Subissant une forte baisse de fréquentation et d'inscriptions, les établissements doivent désormais se réadapter afin d'inverser cette tendance. Plusieurs pistes ont été explorées. A l'annexe BFM Beaubreuil, le choix a été fait d'adapter la bibliothèque en fonction des pratiques des usagers. Je vais donc expliquer ce que j'ai pu observer au cours de mon stage, puis je procéderai à l'analyse de ces pratiques.

2.1. Les pratiques du public

Tout d'abord, Les usagers viennent bien entendu pour bénéficier des services qu'offrent la bibliothèque :

- le prêt de documents : pour précision, la BFM permet d'emprunter 20 documents au total et gratuitement à tout usager inscrit.
- l'espace multimédia Cyber-base
- l'heure du conte tous les mercredis
- les expositions ou autres animations
- les mini-concerts

Il s'agit bien entendu de pratiques assez classiques au sein des bibliothèques mais ce ne sont pas les seules que j'ai pu découvrir au cours de mon stage à l'annexe BFM Beaubreuil.

En effet, certains usagers appréhendent la bibliothèque comme « lieu de passage » : ils ne viennent que rapidement à la bibliothèque, ne font que passer. Ils peuvent venir, par exemple, pour :

- récupérer un ouvrage qu'ils ont réservé à l'avance
- découvrir les nouveautés qui ont été mis en avant par les bibliothécaires
- assouvir leur curiosité : découvrir ce qu'est cet établissement...
- flâner
- bien sûr emprunter quelques documents précis, recommandés par les bibliothécaires, ou choisis au hasard

Dans ces différents cas, j'ai pu noter qu'il s'agissait de passages rapides, le but n'étant pas de rester longtemps dans la bibliothèque. Parfois, certains usagers, surtout les enfants, faisaient un

¹⁶ ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE. *Le métier de bibliothécaire*. [Paris] : Ed. du Cercle de la Librairie, DL 2010, p.313

passage tous les après midis, comme si cela était devenu une habitude dans leur vie quotidienne. Mais cela n'est pas le seul genre de pratiques que j'ai pu constater lors de mon stage.

La bibliothèque est aussi un certain rituel dans la « routine » des usagers. Beaucoup viennent encore consulter les documents sur place : certains adultes venaient par exemple tous les jours pour lire leur journal quotidien, d'autres venaient chaque semaine pour lire des livres avec leurs enfants. Ces derniers, d'ailleurs, venaient également seuls ou en fratrie à la bibliothèque : cela marque une certaine confiance de la part des parents qui les laissent venir assez facilement une à plusieurs fois par semaine. De plus, l'heure du conte organisée par l'établissement tous les mercredis après midi est une preuve que la bibliothèque fait partie du quotidien du quartier : chaque semaine, les mêmes enfants étaient présents pour cette animation. De plus, peu à peu, j'ai fini moi-même par connaître certains usagers par leur noms tellement leur présence était devenue comme une habitude pour nous aussi, les bibliothécaires. D'ailleurs, les bibliothécaires mettaient de côté des ouvrages pour des usagers, avant même qu'ils ne leur demande, puisqu'ils connaissaient leurs goûts en matière de lecture.

Une réelle proximité existe donc entre les usagers et les professionnels : une véritable échange s'est instauré, qui permet de répondre au mieux aux besoins de chacun, voire même parfois, de les anticiper.

J'ai pu moi-même me rendre compte que la bibliothèque est encore, pour certains, une « passion » : on y vient pour transmettre le goût pour la lecture, lorsqu'un parent ou un grand-parent accompagne l'enfant et l'aide à trouver des ouvrages ou même, pour certains, lui lit des histoires sur place. D'autres usagers réservent beaucoup d'ouvrages et réclament encore d'autres conseils de lecture aux bibliothécaires. Certains viennent également uniquement pour découvrir les nouvelles acquisitions et les coups de cœur de leur bibliothécaire.

La bibliothèque est aussi « un lieu de formation » : les gens y viennent pour se former mais aussi pour y transmettre certains savoirs. Des sessions de soutiens scolaire personnalisés ont lieu au sein de la bibliothèque : un enfant en difficulté scolaire est pris en charge par un éducateur, mis à disposition par la ville de Limoges, et suit des cours de soutien avec celui-ci au sein de la bibliothèque. Les bibliothécaires Jeunesse reçoivent également des classes, au cursus classique ou spécialisé, type SEGPA¹⁷ par exemple, et en apportant des compléments de savoirs aux enseignements donnés à l'école. Et ce, en lien avec les instituteurs.

Des visites de la bibliothèque sont également organisées pour quelques groupes afin de leur faire découvrir l'établissement : Le service de PMI¹⁸ du quartier, par exemple, accompagne, environ une fois par mois, des jeunes parents à la bibliothèque pour leur faire découvrir ce lieu où ils peuvent venir avec leurs enfants. Par ailleurs, certains usagers apportent également leurs savoirs à la

¹⁷ SEGPA : Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté

¹⁸ PMI : Protection Maternelle Infantile

bibliothèque : à titre d'exemple, un usager fabriquait, à titre personnel et de manière artisanale, des guitares. Il a accepté de présenter son travail lors d'une exposition qui a été montée par l'usager avec l'aide des bibliothécaires. Il s'agit ici d'un exemple parmi d'autres mais le plus classique reste tout de même les débats-discussions autour de certains ouvrages ou films. Certains usagers ont ainsi fait découvrir des documents aux bibliothécaires, allant jusqu'à les convaincre d'en faire l'acquisition.

Lors de mon stage, j'ai pu observer les pratiques usuelles courantes en bibliothèques (prêt-retour et acquisition-catalogage des documents, renseignements, animations), auxquelles j'ai également participé. Cependant, j'ai découvert deux autres aspects dans cette bibliothèque de quartier qui sont, parfois, moins présents dans d'autres établissements.

En premier lieu, l'annexe BFM Beaubreuil est un vrai « lieu de convivialité » : les gens y viennent pour chercher le contact humain. Certains viennent accompagnés et s'installent sur place pour discuter mais d'autres viennent pour discuter avec les bibliothécaires, ou les animateurs de l'atelier multimédia Cyber-base.

J'ai même pu observer certains usagers qui ne se connaissaient pas discuter à propos d'un ouvrage ou d'un film.

En second lieu, cet établissement est également un véritable « lieu de partage des pratiques et d'échanges de savoirs » : on y partage, bien entendu, ses lectures ou ses découvertes en matière de films mais aussi la bibliothèque en elle-même. En effet, j'ai remarqué certains enfants qui revenaient avec leur parent pour leur faire visiter, avec beaucoup de fierté, ce lieu. De plus, chacun peut aussi prendre part à l'évolution de la bibliothèque : des cahiers de suggestions d'achat sont présents dans chaque sections, une « boîte à suggestions » a même été installée dans le hall d'accueil pour que chacun puisse y faire des propositions. Nous verrons d'ailleurs ce point plus en détail un peu plus loin.

Au sein du quartier de Beaubreuil, la bibliothèque municipale n'est donc pas seulement un lieu de culture , de savoirs ou de de divertissement, c'est surtout un véritable lien social pour les habitants du quartier, ce qui se confirme dans les pratiques des usagers que nous allons analyser.

2.2. Analyse des pratiques du public

Les pratiques des publics au sein de l'annexe BFM Beaubreuil sont donc très hétéroclites. Cependant, j'ai constaté qu'elles variaient en fonction de l'usager mais aussi en fonction des sections.

En effet, la manière d'appréhender la bibliothèque n'est pas la même selon que l'usager est un enfant, un adulte ou une personne âgée.

Les enfants se sont appropriés beaucoup plus facilement le lieu : ils y naviguent assez librement, vont de section en section pour y découvrir tous les documents. D'ailleurs, ils sont les seuls à être connus par tous les bibliothécaires. De plus, ils ne viennent pas uniquement à la bibliothèque pour emprunter des documents : ils connaissent vraiment tous les services proposés. Ils essayent

d'en profiter à chaque instant : l'heure du conte leur est bien entendu dédiée mais ils sont aussi présents pour toutes les autres animations ou concerts, viennent fréquemment à la Cyber-base... Enfin, certains, surtout ceux qui viennent seuls, se déplacent aussi pour cette attention qui leur est portée par les bibliothécaires : ils discutent beaucoup avec ces derniers, leur racontent un peu leur quotidien, certains bibliothécaires connaissent même leur programme scolaire.

Les adultes, quant à eux, naviguent beaucoup moins : ils sont surtout présents en section Adulte et Discothèque-Vidéotheque, sections dans lesquelles ils sont plus indépendants que les enfants. Ils connaissent bien les emplacements et la classification des documents, ne nécessitent pas l'aide des bibliothécaires dans leur recherche. Par contre, ils sont très demandeurs de conseils auprès des bibliothécaires, très attentifs à leur coup de cœur et la mise en avant qui est faite de certains documents. De plus, ce sont des publics qui recherchent à la fois le calme de la bibliothèque mais aussi son côté bruyant : ils viennent pour y discuter mais aussi pour y lire tranquillement.

Pour ce qui est des personnes âgées, ils participent beaucoup aux ateliers organisés par la Cyber-base de l'annexe BFM : de deux niveaux de compétences, ces ateliers leur permettent d'apprendre à se servir de l'informatique et de découvrir les différentes fonctionnalités d'internet. De plus, tout comme les adultes, ils viennent pour le calme mais aussi pour l'esprit convivial de la bibliothèque. Lire dans le calme est, pour beaucoup, très important mais ils viennent surtout pour discuter avec les bibliothécaires, rechercher un contact humain. Ils ne recherchent pas seulement un simple conseil, ils aiment leur parler de leur vie quotidienne.

Enfin, en terme de public, deux catégories sont peu présentes dans cette bibliothèque : les adolescents et les étudiants. Concernant les adolescents, ceux-ci viennent uniquement pour accompagner leur petit frère ou sœur, ou viennent passer quelques moments pour discuter entre eux (souvent lorsqu'il faisait trop froid dehors!). Comme dans beaucoup de bibliothèques actuellement, ils sont très peu à utiliser la bibliothèque dans son ensemble. L'adolescent est en effet un public très difficile à cerner et donc à attirer en bibliothèque. Il s'agit d'un public un peu à part qui rejette assez facilement tout ce qui est établi au sein de la société. Beaucoup de débats et de journées professionnels sont organisés afin de comprendre pourquoi l'adolescent est si peu présent dans nos établissements. La BPI¹⁹ a d'ailleurs publié les résultats d'une enquête dans laquelle il s'agissait de mieux comprendre ce « désamour » des adolescents pour les bibliothèques mais aussi de fournir « quelques pistes pour rebondir »²⁰ : ce document apporte d'ailleurs certains éclaircissements quant au comportement des adolescents. On sait, par exemple, que quasiment chaque jeune français est déjà venu au moins une fois dans une bibliothèque mais qu'ils ont toujours une image assez sacralisée de la bibliothèque, elle est perçue comme un lieu d'étude, de silence, lieu du livre. L'IFLA²¹,

¹⁹ BPI : Bibliothèque Publique d'Information

²⁰ REPAIRE Virginie, TOUITOU Cécile. *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales*. [Paris] : Ed. de la Bibliothèque Publique d'Information / Centre Georges Pompidou, 2009 [en ligne]. Voir sur : <http://editionsdelabibliotheque.bpi.fr/livre/?GCOI=84240100884420&fa=complements>

²¹ IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions

de son côté, a publié des « *Recommandations pour l'accueil des adolescents dans les bibliothèques publiques*²² ». Mais d'autres débats existent entre professionnels et l'on sent donc une réelle urgence à réagir.

Concernant les étudiants, cela s'explique par le fait que les universités de la ville de Limoges sont toutes dotées d'une bibliothèque universitaire et l'annexe B FM Beaubreuil est assez éloignée de ces établissements : elle ne propose donc pas un offre de documents à l'intention des étudiants. Ils sont d'ailleurs réorientés vers la BFM Centre Ville lorsqu'une demande se présente.

Pour ce qui est des usages dans les différentes sections, le public est différent de l'une à l'autre.

En effet, en section Jeunesse, on retrouve quelques adultes viennent pour ou avec leurs enfants, mais aussi, bien entendu des enfants : ces derniers se sont vraiment appropriés cette section, et, même s'ils naviguent partout, ils s'arrêteront toujours un moment dans la section Jeunesse, c'est un peu comme leur « cocon ». Par ailleurs, comme dans de nombreuses bibliothèques municipales, la section Jeunesse est située au premier étage de la bibliothèque, ce qui n'en facilite pas l'accès à certains adultes, mais aussi ce qui fait qu'ils ne pensent même pas y monter pour découvrir les documents. Mais, cette situation permet tout de même de canaliser le bruit que peuvent faire les enfants, pour le reste de la bibliothèque.

Pour ce qui est de la section Adulte et Discothèque-Vidéotheque, les publics ne sont pas forcément les mêmes entre l'une et l'autre : certains usagers ne fréquentent que la section Adultes lorsque d'autres ne fréquentent que la Discothèque-Vidéotheque, d'autres encore, en minorité cependant, peuvent fréquenter les deux. Il s'agit en majorité d'adultes ou de personnes âgées, bien que les enfants soit eux aussi encore présents puisqu'ils peuvent retrouver certains mangas ou bandes dessinées en Section Adulte et que les DVD Jeunesse se trouvent en section Discothèque-Vidéotheque. Dans cette dernière section, j'ai pu remarquer, notamment en discutant avec les bibliothécaires, que peu d'usagers viennent pour le conseil des bibliothécaires, mais beaucoup pour les nouveautés, ceci s'expliquant peut-être par le fait que beaucoup de revues et de sites internet proposent beaucoup de critiques sur les films et séries.

Enfin, concernant la Cyber-base, on y retrouve principalement les enfants qui viennent pour jouer en réseau ou surfer sur Internet. En discutant avec les animateurs mais aussi avec certains enfants, j'ai pu découvrir que cela venait peut-être du fait que, pour beaucoup, ils n'ont pas forcément d'accès à Internet chez eux, ou que faisant partie d'une grande fratrie, il n'y ont que peu accès. Pour ce qui est des ateliers organisés par la Cyber-base, le public est, comme nous le disions, essentiellement des personnes âgées, la bibliothèque leur permettant de rompre cette fracture numérique qui les sépare des autres publics.

²² IFLA. *Recommandations pour l'accueil des adolescents dans les bibliothèques publiques*. Fédération Internationale d'Associations de Bibliothèques et d'Institutions, [2008] [en ligne]. Voir sur : <http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-fr.pdf>

Pour aller plus loin dans mes investigations, j'ai consulté la boîte à suggestions présente dans le Hall d'accueil. Voici les propositions des usagers que j'y ai trouvées :

- demande d'une « boîte retour » afin de pouvoir déposer les documents même lorsque la bibliothèque est fermée
- demande d'une amplitude d'horaires d'ouverture plus large
- demande d'un coin bébé
- plus de peintures sur les murs sont demandées, afin de rendre la bibliothèque plus gaie
- plus de livres rigolos
- plus de plantes
- demande d'installation d'une PS3, d'un Ipad
- demande d'organisation de concerts de Sexion d'Assaut ou de Justin Bieber....

En conclusion, l'annexe BFM Beaubreuil est considérée par ses usagers comme un véritable lieu de vie, faisant partie de leur quotidien. Il s'agit, de plus, du seul établissement culturel totalement gratuit du quartier, peut-être même le seul endroit qui bénéficie d'autant d'animations accessibles à tous. En interrogeant quelques usagers, j'ai même pu noter qu'il s'agissait d'un vrai lieu d'échange où ils se sentent « comme à la maison » : ils viennent pour lire, découvrir, discuter entre eux mais aussi avec les bibliothécaires. Ils peuvent discuter de tout et de rien avec ces derniers mais aussi demander un document, les OPAC étant d'ailleurs très peu utilisés, les usagers préférant s'adresser directement au bibliothécaire. La BFM Beaubreuil se rapproche donc de très près de la notion de « bibliothèque troisième lieu », notion qui a été identifiée initialement par Ray Oldenburg, professeur de sociologie urbaine à l'université de Pensacola en Floride²³ : *« le troisième lieu (...) se distingue du premier lieu, sphère du foyer, et du deuxième lieu, domaine du travail. Il s'entend comme volet complémentaire, dédié à la vie sociale de la communauté, et se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle ».*

La BFM Beaubreuil, bibliothèque de quartier, est effectivement un véritable lieu de rencontre, d'échanges et de partage où tous les groupes d'individus peuvent se retrouver. Une véritable confiance est accordée aux bibliothécaires avec qui les usagers partagent un peu de leur vie quotidienne. Par contre, quelques éléments n'en font pas encore totalement une bibliothèque troisième lieu et notamment les horaires d'ouvertures : ceux-ci sont assez confus, différents selon les sections.... Beaucoup d'usagers ne comprennent pas ce fonctionnement et s'y perdent... De plus, l'architecture du bâtiment en fait un lieu difficile à réaménager différemment : nous allons donc voir ce qu'il serait possible d'envisager pour changer « la vision » des usagers au sein de cette bibliothèque de quartier.

²³ SERVET Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. BBF, 2010, n°4, p.57-63 [en ligne] Voir sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

3. Réorganisation et réaménagement de la BFM Beaubreuil : Présentation et propositions

Ce projet connaît déjà une première avancée : la responsable de l'établissement, Mme Nadine Pestourie, a présenté à son équipe une première ébauche du projet qu'elle souhaiterait mettre en place, tout en leur demandant d'y participer pleinement. Toute nouvelle proposition étant la bienvenue, mon travail de recherche doit également apporter des éléments supplémentaires, afin d'être moi-même force de propositions. Nous allons donc découvrir, dans un premier temps, ce premier projet et la réaction du personnel face à celui-ci. Et, dans un second temps, je m'efforcerai d'apporter quelques propositions de réaménagement et de réorganisation suite à mes différentes observations au sein de cette bibliothèque.

3.1. Le projet de la responsable d'établissement, Mme Nadine Pestourie

Dans cette première suggestion²⁴, il s'agit de proposer deux ambiances différentes au sein de la bibliothèque, selon ce que recherche l'utilisateur lorsqu'il y vient.

Le premier espace serait décliné selon une tendance au divertissement, à la détente : dans ce cas, l'utilisateur naviguerait dans les différentes salles du rez-de-chaussée où le bruit serait même toléré dans une certaine mesure. Un aménagement pourrait éventuellement être envisagé : les trois salles du rez-de-chaussée pourraient peut-être n'en devenir plus que deux par la transformation de la cloison fixe, séparant la section Discothèque-Vidéotheque et la Cyber-base, en une cloison mobile qu'il serait possible d'ouvrir et de fermer au gré des besoins. De plus, des coins « détente-bavardages » seraient installés pour les usagers tout au long du rez-de-chaussée.

Les fonds dédiés pour ces espaces seraient évidemment en lien avec cet esprit de décontraction.

ESPACE N°1 (REZ-DE-CHAUSSEE) :

– Dans la salle n°1 (actuellement la section Adultes) se trouveraient tous les livres répertoriés - selon la classification Dewey - en 700 (arts, sports et loisirs) et 800 (littérature), et ceux se trouvant classés en Littérature (romans), Roman Policier, Science Fiction, Large Vision (livres à grands caractères), Bandes Dessinées, et tous les documents liés à l'art, le sport et les loisirs.

ESPACE N°2 (REZ DE CHAUSSEE) :

– Dans la salle n°2 et 2bis (actuellement la section Discothèque- Vidéotheque et la Cyber-base) se trouveraient tous les documents concernant la musique et le cinéma de fiction, tout supports confondus sur ces deux sujets, et aussi un espace dédié à la petite enfance.

²⁴ Voir [annexe 4 p.46](#)

De nouveaux services pourraient également être proposés à l'utilisateur : consultation sur place de tablettes numériques, prêts de liseuses.

ESPACE N°3 (1^{er} ETAGE) :

Ce troisième espace serait, de son côté, aménagé dans une atmosphère plus studieuse, moins ludique, permettant plus facilement le travail et la lecture au calme : situé au premier étage de la bibliothèque, le silence y serait bien évidemment de mise ! Des espaces de travail seraient installés pour permettre à l'utilisateur de travailler dans des conditions optimales. On y trouverait les fonds également en adéquation avec cette ambiance « plus feutrée », c'est-à-dire :

- Toute la presse pour les publics de l'âge de 10 ans et plus
- Les livres et les DVD documentaires
- Ici aussi des tablettes numériques pourraient être proposées en consultation sur place

Cependant, Mme Pestourie est bien consciente que de tels aménagements suscitent également certaines interrogations. Ayant moins d'espace pour le fonds CD, faut-il réduire ce fonds pour n'offrir essentiellement que des nouveautés ? Le poste « prêt-retour-inscriptions » ne devrait-il pas se tenir uniquement dans le hall ? Ce qui amènerait à réaménager également le hall d'accueil ? Ne pourrait-on pas mettre à disposition du public les retours du jour, dans le couloir entre la salle n°2 et la Cyber-base par exemple, puisqu'on sait que les livres qui reviennent sont ré-empruntés plus facilement immédiatement ? Mais surtout se pose la question par rapport au personnel de la bibliothèque : combien devra-t-il y avoir de personnes en service public aux horaires d'ouverture ? N'étant formés actuellement que sur leur section, une formation ne serait-elle pas nécessaire pour acquérir plus de polyvalence ? Les animateurs multimédia devraient-ils également élargir leurs missions et domaines de compétences ? Je vais donc vous présenter quelques propositions quant à d'éventuels réaménagements et/ou réorganisation de cet établissement.

3.2. Réorganiser une bibliothèque de quartier : mes propositions

Comme le stipule Marielle de Miribel dans son ouvrage²⁵, l'« *accueil et aménagement d'espace sont les atouts majeurs sur lesquels s'appuient les bibliothèques pour assurer leur communication avec le lecteur* ». J'ai donc souhaité faire certaines propositions quant à l'aménagement et la réorganisation de la BFM Beaubreuil.

Au cours de mes investigations, j'ai tout d'abord pu constater que des usagers ne fréquentent que certaines sections de la bibliothèque, voire dans la plupart des cas, une seule section. Les uns peuvent ne venir qu'en section Discothèque-Vidéotheque, pendant que d'autres ne connaissent que la section Adultes ou la Cyber-base. La section Jeunesse, quant à elle, n'est visitée que par très peu d'adultes, uniquement ceux qui ont des enfants ou petits-enfants. Certains usagers ne connaissent

²⁵ MIRIBEL, Marielle de. *Accueillir les publics. Comprendre et agir*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, DL 2009. p.93

peut-être même pas l'existence d'autres sections... La suggestion de Mme Nadine Pestourie, concernant une mutualisation des espaces pourrait donc effectivement être envisageable. Cependant, selon moi, tous les espaces ne devraient pas être mutualisés. En effet, à la BFM Beaubreuil, les enfants sont très présents : ils sont les seuls à naviguer librement dans tous les espaces de la bibliothèque, et ils sont même connus de tous les bibliothécaires. Mais, force a été de constater que, malgré cette « liberté de navigation », ils finissent toujours par s'installer un moment en section Jeunesse. Ils se sont appropriés le lieu, ils se sentent un peu comme chez eux, à la différence qu'ils sont souvent sans les parents. Ces derniers leur permettent de rester seul assez facilement dans la section du fait de la confiance qu'ils accordent aux bibliothécaires mais aussi de par la situation géographique de cet espace : situé au premier étage de la bibliothèques, toute tentative de sortie, par exemple, est de suite repérée par les bibliothécaires ou même par d'autres usagers.

Au sein de cette même section, j'ai remarqué que le fonds de Romans Adolescents proposé est peu emprunté ou même simplement consulté. Situé au fond de la salle, peu d'adolescents en connaissent peut-être l'existence, étant eux mêmes plus présents en section Adultes, au rez de chaussée. Ils y viennent pour un certain type d'ouvrages : les mangas ou les bandes dessinées destinées aux adultes, ou encore pour simplement discuter entre amis.

Par ailleurs, selon le premier projet de Mme Nadine Pestourie, les périodiques pour adultes, qui se trouvent actuellement au rez de chaussée, devraient déménager au premier étage dans une ambiance plus calme et studieuse. Ayant moi-même interrogé certains utilisateurs de ces documents – certains venant même tous les jours pour lire le journal – j'ai noté que ce choix ne serait peut-être pas judicieux : les usagers interrogés m'ont clairement signifié qu'ils ne montraient pas à l'étage pour lire leur journal, ayant pour la plupart du mal à se déplacer, et l'ascenseur étant assez souvent en panne.

Toutes ces constatations m'ont amenée à penser qu'il faudrait préserver la section Jeunesse au premier étage mais le fond de Romans Adolescents devrait se trouver au rez de chaussée avec une certaine mise en valeur, à l'entrée d'une des salles par exemple. Les documents destinés aux adolescents pourraient eux aussi redescendre au rez-de-chaussée pour être fondu dans le fonds Adultes, avec, comme cela est le cas à bibliothèque annexe de la La Bastide, une étiquette différente sur la tranche des documents pour qu'on puisse tout de même les distinguer. Cela permettrait de faire connaître aux adultes des documents qui leur sont tout à fait accessibles mais totalement inconnus jusqu'alors.

Ainsi, l'espace gagné dans la section Jeunesse permettrait de remonter les DVD et CD destinés aux enfants, qui se trouvent actuellement en Discothèque-Vidéotheque et ainsi créer un véritable « espace Enfance ». Un aménagement pourrait également être prévu pour créer un espace pour les animations, avec des cloisons amovibles par exemple.

Puis, vient l'aménagement du rez de chaussée. Mes observations se sont d'abord portées sur l'extérieur de la bibliothèque : ce que l'on voit de l'extérieur est-il attrayant pour les usagers ? Mon questionnement s'est posé dans ce sens du fait des larges baies vitrées qui entourent l'établissement. Ces baies donnent une vision globale sur la bibliothèque et peuvent être un atout mais aussi être néfastes : le lecteur, du fait de ce qu'il voit de l'extérieur, peut ne pas avoir envie de franchir le pas de la bibliothèque si par exemple, les étagères sont trop remplies, ou le décor est assez froid, cela peut même l'effrayer. Cela peut être l'occasion de mettre en avant certains documents peu connus des usagers, le fonds CD ou DVD par exemple dont l'existence en bibliothèque est encore inconnue pour certaines personnes.

J'ai tout d'abord constaté que seule la section Adultes et la section Jeunesse étaient visibles de l'extérieur : les autres sections étant entourées de vitres miroirs sans tain, dans lesquelles on ne voit pas de l'extérieur. La section Jeunesse étant à l'étage, peu d'éléments sont visibles par l'utilisateur. Quant à la section Adultes, tous les rayonnages remplis de livres ainsi que les canapés réservés aux usagers sont visibles de l'extérieur. Cependant, les titres des documents ne sont pas lisibles au travers des baies, beaucoup d'étagères sont surchargées d'ouvrages et les usagers installés sur les canapés sont, eux, tournés dos aux vitres. Comme il est dit dans le livre de Marielle de Miribel²⁶ :

« Bien souvent, des rayonnages évoquent le rangement, les archives, la peur de se perdre au milieu d'un foisonnement anarchique, arbitraire, ou à la logique complexe ou inconnue ».

Cet environnement peut donc, peut-être, être repoussant pour certains usagers... Cela nous amène à penser qu'il serait judicieux de commencer par alléger les étagères, afin de rendre moins « effrayante » cette section : la salle d'animation qui se trouve au sous-sol de la bibliothèque pourrait, par exemple, accueillir quelques ouvrages, ceux qui sont le moins empruntés et les usagers pourraient les obtenir sur simple demande auprès des bibliothécaires. Des étagères permettant la mise en valeur des documents pourrait être placées près des vitres, ce qui permettrait de voir les documents de l'extérieur et de mettre en avant des fonds ignorés ou peu empruntés. Il faudrait pour cela respecter les normes existantes : vérifier que les vitres sont traitées pour éviter les effets néfastes du soleil sur les ouvrages par exemple. Mais également installer plus d'espaces conviviaux avec des canapés, par exemple, plus proches des baies vitrées afin que les personnes qui ne connaissent pas la bibliothèque se rendent compte qu'il ne s'agit pas que d'un lieu dédié à l'élite ou à la culture mais accessible à tous, pour tous et pour tous usages. Les tables qui sont présentes dans la section pourraient être remplacées par des « tables bars » toujours proches des vitres : la bibliothèque est aussi un lieu où l'on peut travailler.

Puis vient la section Discothèque-Vidéotheque : comme le soulevait Mme Nadine Pestourie, un premier questionnement se pose concernant le fonds des CD. Il s'agit d'un fonds qui tourne très peu

²⁶ MIRIBEL, Marielle de. *Accueillir les publics. Comprendre et agir*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, DL 2009. p. 155

désormais du fait de la concurrence sévère de la musique en ligne. J'ai pu moi-même me rendre compte que peu d'utilisateurs fréquentent cet espace et/ou empruntent des CD. Réduire ce fond et le rendre attrayant en ne proposant que des nouveautés peut effectivement être une bonne solution. De plus, comme vu plus haut, les publics entre la section Adultes et la section Discothèque-Vidéotheque ne se croisant pas, la mutualisation de ces différents fonds (adultes, CD et DVD) pourrait les amener à se rencontrer, et peut-être même à échanger. Deux espaces pourraient par exemple être créés : un espace documentaires et un espace fiction où tous les supports seraient confondus. Cela permettrait à l'utilisateur de pouvoir approfondir et même découvrir d'autres documents par rapport à une même thématique.

De plus, comme cela va être le cas à la future BFM Aurence et comme c'est le cas actuellement à la bibliothèque de Panazol, des ordinateurs avec écran tactile pourraient être installés pour écouter la musique ou un écran TV pour consulter les DVD individuellement. La consultation sur place des DVD nécessitant un coût supplémentaire lors de l'achat, les documents concernés devront être différenciés des autres, par une étiquette d'une autre couleur par exemple.

Concernant la Cyber-base, cet espace est, selon moi, à préserver car assidûment fréquenté. Néanmoins, l'installation d'une cloison amovible permettrait de l'ouvrir un peu plus au reste de la bibliothèque, en invitant chacun à le découvrir et à l'explorer.

Enfin, le Hall d'accueil, premier élément visible de la bibliothèque. Qu'en pensent les utilisateurs ? Ayant pu en questionner certains, la banque d'accueil leur semble très imposante : dès qu'on rentre dans la bibliothèque, elle donne une sensation d'« obstacle ». Peu d'utilisateurs se dirigent d'ailleurs naturellement vers ce point, ils rentrent plus facilement directement dans les sections. Il faudrait donc essayer d'alléger ce dispositif : peut-être en installant des bureaux ressemblant à ceux des sections ou bien même juste des « stations » avec juste l'ordinateur, ce qui permet à l'utilisateur d'être plus proche du bibliothécaire et ainsi faire disparaître cette distance qui existe actuellement.

Ainsi, un espace convivial pourrait être installé dans le hall, avec quelques quotidiens pour la consultation et pourquoi pas, en plus de la fontaine à eau déjà présente dans le hall, ajouter une machine pour les boissons chaudes ou fraîches.

De plus, à ce jour, seuls les prêts s'effectuent dans le hall et les retours dans chaque salle selon le document concerné : beaucoup d'utilisateurs se perdent dans ce fonctionnement, beaucoup ont du mal à s'y retrouver... Centraliser le prêt-retour-inscriptions dans le hall serait, selon moi, une bonne solution et cela permettrait au personnel présent dans les salles de pouvoir mieux renseigner les utilisateurs : certains n'ont pas la patience d'attendre leurs renseignements derrière d'autres qui rendent une vingtaine de documents voire plus.

Deux espaces sont également actuellement non exploités près du hall : le couloir pour aller aux toilettes et l'espace extérieur situé au cœur de la bibliothèque. Pour ce dernier, au moment où j'effectuais mon stage, une demande était déjà en cours pour le transformer en petit jardin d'été pour

les usagers. Concernant le couloir vers les toilettes, des étagères pour une mise en avant des documents, les nouveautés par exemple, pourraient y être installées, d'autant plus qu'elles seraient visibles de l'extérieur puisque le couloir est bordé de vitres : on pourrait donc les placer de manière à ce que les documents soient visibles de l'extérieur.

De tels aménagements devront amener quelques évolutions complémentaires : les horaires de la bibliothèque et la formation du personnel sont deux points qui seront nécessairement transformés.

Tout d'abord, les horaires d'ouverture de la bibliothèque : comme nous avons pu le constater, ils ne sont plus adaptés aujourd'hui aux usages d'une bibliothèque. Il serait cohérent que toutes les sections ouvrent en même temps. Les usagers ne savent jamais quelle section est ouverte et à quel moment de la journée ou de la semaine. Par contre, contrairement au débat qui se déroule actuellement sur une ouverture plus tardive des bibliothèques, la BFM Beaubreuil ne serait selon moi pas concernée par cela. J'ai pu observer que le quartier est très vite déserté le soir et que peu d'usagers viennent tard à la bibliothèque. Une « boîte retours » pourrait également être installée, comme cela est déjà le cas au Centre Ville et sera le cas à la future bibliothèque de l'Aurence, pour permettre aux usagers de rendre leurs documents lorsque la bibliothèque est fermée.

Ensuite, concernant le personnel, nous avons vu que chaque membre de la bibliothèque est rattaché à une section et même à un fonds : une telle mutualisation des espaces ne permettra plus une telle organisation. En effet, on pourrait envisager que chacun serait présent à tour de rôle dans tous les espaces aux horaires d'ouverture au public. Cela entraîne donc une certaine polyvalence. Afin de préserver le savoir-faire et la spécialisation des agents (impossible de « tout savoir sur tout »), la présence au public pourrait se faire en binôme : une personne « ressource » d'un fonds, pourrait donc transmettre son savoir-faire et permettrait ainsi à l'autre de découvrir les fonds au fur-et-à-mesure. Concernant les acquisitions, le personnel pourrait ne plus être spécialiste d'une section mais de plusieurs fonds en lien entre eux. Par exemple, une collaboration des « bibliothécaires ressources » pourraient être envisagés autour de thèmes (les 700 par exemple, selon la classification Dewey) sur tous les supports, pas seulement les livres ou les DVD. Ainsi des collègues, travaillant séparément collaboreraient au moment des acquisitions pour une meilleure cohérence et complémentarité des fonds, et un partage de savoirs. Seul peut-être le fonds Jeunesse pourrait conserver un fonctionnement dirigé uniquement vers la Jeunesse mais en acquérant aussi les CD et DVD pour la Jeunesse.

Réorganiser une bibliothèque, et notamment la BFM Beaubreuil, est un défi qui demande du temps et une analyse fine des besoins de chacun : tant au niveau des usagers que des utilisateurs. Ce rapport n'est qu'une première ébauche écrite après une période de trois mois de découverte du lieu et de ses hôtes. D'autres analyses, que je n'ai malheureusement pas eu le temps de faire, seront nécessaires afin de trouver une organisation optimale des agents et des collections.

D'ores et déjà, il est possible d'effectuer quelques modifications et d'observer quelles en seraient les conséquences ... Par exemple, remonter le fond DVD et CD pour enfants dans la section Jeunesse pour voir si ils seraient plus emprunter ou bien déplacer quelques DVD documentaires dans la section Adultes en les rapprochant à des documents du même thème. De plus, certains atouts pourraient accompagner cette réorganisation : des réunions pourrait être organisées avec les gens du quartier pour entendre leurs propositions quant à un nouvel aménagement, d'autres services pourraient également être proposés tels que le prêt de liseuses, qui peut intéresser la population de personnes âgées qui fréquentent la bibliothèques, mettre en place des sessions de jeu en ligne ou le prêt de jeu vidéo pour essayer d'attirer plus d'adolescents...

Conclusion

L'étude des pratiques du public des bibliothèques est une donnée essentielle de nos jours pour comprendre l'évolution des bibliothèques. Les pratiques culturelles ont changé très rapidement ces dernières années. De nombreuses études ont d'ailleurs été publiées à ce sujet et amènent régulièrement à se réinterroger sur le sens de notre métier de bibliothécaire, médiateur de l'information et par conséquent vecteur de culture.

De plus, le monde des bibliothèques est clairement en pleine évolution. De nouveaux usages et services font chaque jour leur apparition dans les établissements : le prêt de liseuses ou de tablettes, de jeux vidéos ; de nouvelles animations sont également organisées, telles que des mini-concerts au sein même des sections, des heures du conte à la limite du spectacle pour enfants ou des sessions de jeux vidéos en ligne.

Le numérique est, lui aussi, de plus en plus présent avec, entre autres, la numérisation des documents et leur mise en ligne. Beaucoup de bibliothèques numériques sont apparues sur la toile aujourd'hui et permettent aux usagers d'accéder à des contenus jusqu'alors entreposés dans des réserves inaccessibles aux lecteurs. Le portail Biblim²⁷, par exemple, permet d'interroger les catalogues des bibliothèques du Limousin mais aussi de découvrir la bibliothèque numérique de cette même région. De nombreux documents y ont été mis en ligne par les différents établissements tel que, par exemple, le Graduel de Fontevraud, manuscrit datant du XIII^{ème} siècle, actuellement conservé à la BFM de Limoges. La Bibliothèque Nationale de France s'est, elle aussi, adaptée à ces nouveaux usages en créant Gallica²⁸, une des plus importantes bibliothèques numériques, actuellement, donnant l'accès gratuit à de vastes collections patrimoniales et, depuis 2008, à certains documents de l'édition contemporaine.

Mais tous ces changements de pratiques amènent de nouvelles interrogations : quel est l'avenir des bibliothèques ? Ne deviendront-elles que virtuelles ? Mais alors que deviendraient les usagers non autonomes, ayant des difficultés de compréhension, embarrassés face à l'utilisation des outils de recherche ou même n'ayant pas les moyens techniques d'accéder aux documents ?

Le bibliothécaire sera donc toujours indispensable pour répondre à toutes les interrogations, muettes ou explicites, des usagers. Même si les pratiques changent chaque jour, les besoins, eux, existent toujours : en venant à la bibliothèque, on peut avoir une envie d'évasion avec un bon roman, une bande dessinée... , un besoin scolaire (recherche de documents pour un devoir), professionnel (rédaction d'un curriculum vitae, recherche d'une formation...), de la vie quotidienne (bricolage, religion, cuisine...). Le bibliothécaire est là pour accompagner le lecteur dans ses recherches,

²⁷ <http://www.biblim.fr/EXPLOITATION/Default/accueil-ermes.aspx>

²⁸ <http://gallica.bnf.fr/>

répondre à ses besoins voire lui susciter des envies. Il est là également pour l'aider à utiliser les outils de recherche, imprimés ou numériques, et lui ouvrir les portes d'autres mondes...

Ainsi, la bibliothèque aujourd'hui devient un « troisième lieu » (après le domicile et le lieu de travail) : elle doit donc être ouverte sur le monde et modifier ses pratiques et ses offres au gré de l'évolution de ses usagers.

La BFM Beaubreuil répond bien à ce schéma : un lieu où le lecteur se sent écouté et respecté dans ses demandes. L'étroitesse des locaux et certaines contraintes techniques ne pourront pas la transformer en la bibliothèque idéale rêvée par certains usagers (allant jusqu'à accueillir des concerts de vedettes américaines !). Néanmoins, la volonté et les compétences existent auprès des agents pour améliorer encore les relations de proximité avec leurs usagers.

Bibliographie

- ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE. *Le métier de bibliothécaire*. [Paris] : Ed. du Cercle de la Librairie, DL 2010.
- BERTRAND Anne-Marie. *Les bibliothèques*. Paris : la Découverte, impr. 2007.
- BIBLIOTHEQUE FRANCOPHONE MULTIMEDIA. *Rapport annuel 2012* ;
- CHATAIN Georges. *Multimédia et... gratuité à la nouvelle bibliothèque de Limoges*. Le Monde, 16 septembre 1998.
- DIVERNESSE Bernard. *Beaubreuil : la fin d'un urbanisme*. Mémoire d'étude. [S.l.] : [s.n.], 1986.
- EVANS Christophe (dir.). *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, impr.2011.
- MENINE Karelle. *Limoges. Un grand livre du monde*. L'humanité Hebdo, 8 octobre 1998.
- MIRIBEL, Marielle de. *Accueillir les publics. Comprendre et agir*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, DL 2009.
- LIMOGES Direction de la communication. *Bibliothèque Francophone Multimédia de Limoges : inauguration du 11 au 16 septembre 1998 : dossier de presse*. Limoges : Ville de Limoges, [1998].
- OBSERVATOIRE PERMANENT DE LA LECTURE PUBLIQUE A PARIS. *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération*. [Paris] : Bibliothèque Publique d'Information, 1998.
- PETIT Michèle, BALLEY Chantal, LADEFROUX Raymonde, ROSSIGNOL Isabelle (collab.). *De la bibliothèque au droit de cité : parcours de jeunes*. Paris : Bibliothèque Publique d'Information, 1997.
- TAESCH-FÖRSTE Danielle. *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, DL 2006.

Webographie

- CHEKIB, Vincent. *L'accueil des publics en bibliothèque : une pratique politique d'ouverture sans se perdre ni exclure*. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur de bibliothèque. Lyon : ENSSIB, 2008. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1985> (consulté le 24 janvier 2013).
- DANIS Sophie. *La nouvelle BPI à l'usage : réaménagement des espaces et des collections, 2000-2008*. BBF, 2008, n°4, p.12-18 [en ligne]. Disponible sur <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0012-002> (consulté le 26 janvier 2013).
- DESRICHARD Yves. *Les facteurs de réussite des bibliothèques et des médiathèques publiques*. BBF, 2012, n°5, p.96-97 [en ligne]. Disponible sur <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-05-0096-007> (consulté le 12 janvier 2013).
- DESRICHARD Yves. *La bibliothèque, une affaire publique*. BBF, 2012, n°5 p.75-76 [en ligne]. Disponible sur :<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-05-0075-001> (consulté le 12 janvier 2013).
- IFLA. *Recommandations pour l'accueil des adolescents dans les bibliothèques publiques*. Fédération Internationale d'Associations de Bibliothèques et d'Institutions, [2008] [en ligne]. Voir sur : <http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-fr.pdf>
- LE GOFF Daniel. *La gratuité ça paye*. BBF, 2012, n°3, P47-50 [en ligne]. Disponible sur :<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0047-007> (consulté le 13 mars 2013).
- MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. *Bibliothèques municipales. Données d'activité 2010. Synthèse nationale* [en ligne]. Disponible sur <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Disciplines-et-secteurs/Livre-et-lecture2/Actualites/Parution-de-la-synthese-2010-de-l-activite-des-bibliotheques-municipales> (consulté le 02 mars 2013)
- SAINT-NAZAIRE Médiathèque. *La médiathèque en 2030 (vidéo)*. [en ligne]. Disponible sur : http://aldus2006.typepad.fr/mon_weblog/2012/11/la-m%C3%A9diath%C3%A8que-en-2030.html (consulté le 7 mars 2013).
- SARTIAUX Yves. *L'accueil en bibliothèque*. BBF, 1998, n°2, p.77-80 [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-02-0077-008> (consulté le 12 janvier 2013).
- SERVET Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur de bibliothèque. Lyon : ENSSIB, janvier 2009 [en ligne]. Disponible sur :<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206> (consulté le 05 février 2013).

- SERVET Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. BBF, 2010, n°4, p.57-63 [en ligne] Voir sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> (consulté le 05 février 2013).
- REPAIRE Virginie, TOUITOU Cécile. *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales*. [Paris] : Ed. de la Bibliothèque Publique d'Information / Centre Georges Pompidou, 2009 [en ligne]. Voir sur : <http://editionsdelabibliotheque.bpi.fr/livre/?GCOI=84240100884420&fa=complements> (consulté le 13 mars 2013)

Sites internet :

- Bibliothèque Francophone Multimédia : <http://www.bm-limoges.fr/>
- Bibliothèque de Panazol : <http://www.mediatheque-panazol.fr/>
- Portail des bibliothèques du Limousin : <http://www.biblim.fr/exploitation/accueil-ermes.aspx>
- Article Wikipédia sur Bibliothèque Municipale à Vocation Régionale : http://fr.wikipedia.org/wiki/Biblioth%C3%A8que_municipale_%C3%A0_vocation_r%C3%A9gionale
- Bibliothèque Municipale de Nice : <http://www.bmvr-nice.com.fr/opacwebaloes/index.aspx>
- Site du label Cyber-base : <http://www.cyber-base.org/institutionnel/home.do>
- Bibliothèque numérique de la BNF : <http://gallica.bnf.fr/>

Glossaire

- BFM : Bibliothèque Francophone Multimédia
- CEDRE : Centre d'Études et De Recherche sur l'Émail
- SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
- OPAC : Online Public Access Catalog
- SEGPA : Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté
- PMI : Protection Maternelle Infantile
- BPI : Bibliothèque Publique d'Information
- IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions

Table des annexes

Annexe 1. La BFM Beaubreuil en images.....	37
Annexe 2. La BFM Beaubreuil sur plans.....	40
Annexe 3. La BFM Beaubreuil : exemples de plannings hebdomadaires.....	42
Annexe 4. Le premier projet de Mme Nadine Pestourie.....	46

Annexe 1. La BFM Beaubreuil en images



Illustration 3: La Cyber-base
Source : Photo prise par Alice KARNIK-DUPONT



Illustration 2: Cloison séparant la Cyber-base de la
Discothèque-Vidéotheque
Source : Photo prise par Alice KARNIK-DUPONT



Illustration 5: La section Discothèque-Vidéotheque
Source : Photo prise par Alice KARNIK-DUPONT



Illustration 4: La section Discothèque-Vidéotheque
Source : Photo prise par Alice KARNIK-DUPONT



Illustration 6: Entrée de la section Jeunesse
 Source : Photo prise par Alice KARNIK-DUPONT



Illustration 7: "Coin détente" de la section Jeunesse
 Source : Photo prise par Alice KARNIK-DUPONT



Illustration 8: Autre "coin-détente" de la section Jeunesse
 Source : Photo prise par Alice KARNIK-DUPONT



Illustration 9: Le fonds Adolescent de la section Jeunesse (les deux meubles les plus à droite de l'image)
 Source : Photo prise par Alice KARNIK-DUPONT



Illustration 10: Exemple d'étagères "remplies de livres" en section Adultes et visible de l'extérieur
 Source : Photo prise par Alice KARNIK-DUPONT



Illustration 11: Couloir menant aux toilettes où pourrait être installer des présentoirs à documents tournés vers l'extérieur

Source : Photo prise par Alice KARNIK-DUPONT



Illustration 12: Salle d'animation

Source : Photo prise par Alice KARNIK-DUPONT



Illustration 13: Bureaux du personnel

Source : Photo prise par Alice KARNIK-DUPONT

Annexe 2. La BFM Beaubreuil sur plans

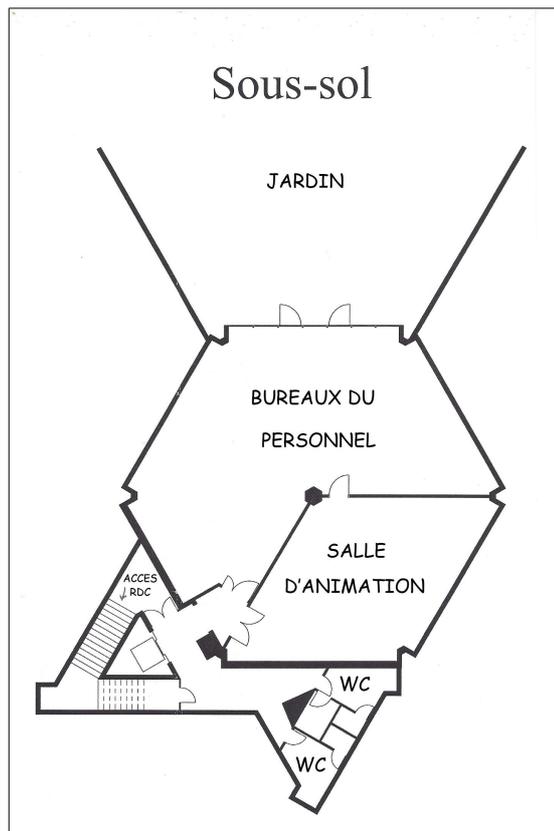


Illustration 14: Le rez-de-chaussée
Source : Bibliothèque Francophone Multimédia

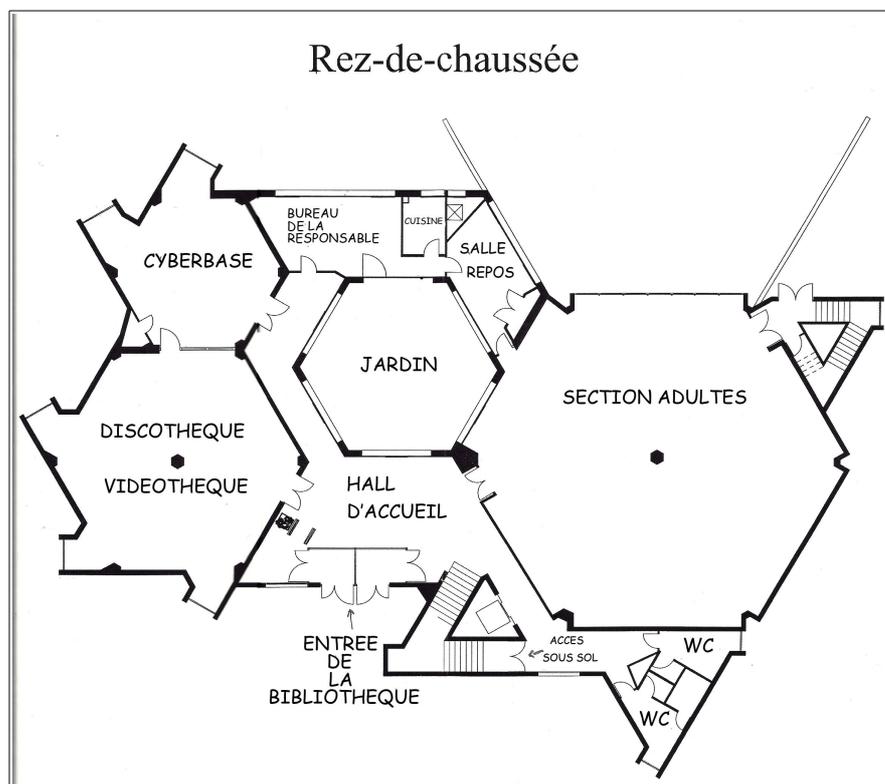


Illustration 15: Le rez-de-chaussée
Source : Bibliothèque Francophone Multimédia

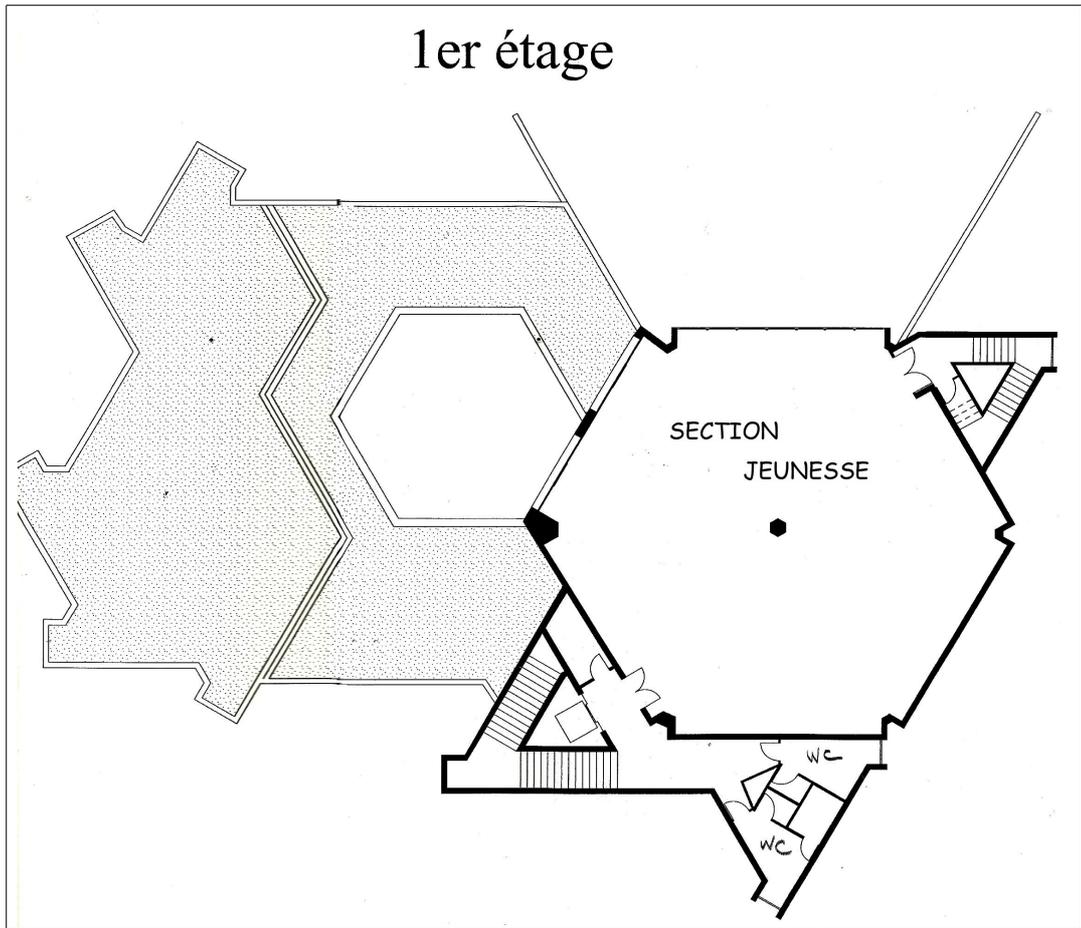


Illustration 16: Le 1er étage
Source : Bibliothèque Francophone Multimédia

Annexe 3. La BFM Beaubreuil : exemples de plannings hebdomadaires

le au 9 février 2013

Heures	Affectation	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
9 à 10	Cyberbase						
	Groupes				Jeunesse :	MJ	
	Extérieur		NP		Fonfrede &		
10 à 11	Hall			NP	Becker		HS
	Jeunesse			AF			MJ
	Adultes			FM			MV
	Disco-vidéo			ND			MLD
	Cyberbase			NH/GC			GC
	Groupes		MJ			MJ	
	Extérieur		EB - NP				
11 à 12	Hall			NP			HS
	Jeunesse			AF			MJ
	Adultes			FM			MV
	Disco-vidéo			ND			MLD
	Cyberbase			NH/GC			GC
	Groupes		MJ				
	Extérieur		EB - NP				
14 à 15(30)	Hall		FJ	SM - ND	NP	HS	MJ - MLD
	Jeunesse			EB - MJ			AF - HS
	Adultes		SM	MV - FM	MV	FM	MV - SM
	Disco-vidéo			MLD - CL			FJ
	Cyberbase			GC - NH			GC - (MLD)
	Groupes		EB - MJ	HS	F & B	AF	
	Extérieur					NP	
15(30) à 16(30)	Hall		FJ	SM - ND	NP	HS	MJ - MLD
	Jeunesse			EB - MJ			AF - HS
	Adultes		SM	MV - FM	MV	FM	MV - SM
	Disco-vidéo			MLD - CL			FJ
	Cyberbase			GC - NH			GC - (MLD)
	Groupes		MJ	HS		AF	
	Extérieur					NP	
16(30) à 17(30)	Hall		HS	MV - CL	ND	SM	AF - FJ
	Jeunesse		AF	MJ - AF	HS	MJ	HS - MJ
	Adultes		FM	FM - SM	FM	MV	SM - MV
	Disco-vidéo		CL	MLD - ND	MLD	FJ	MLD
	Cyberbase		GC/NH	NH - GC	NH	GC	GC - (FJ)
	Groupes						
	Extérieur					NP	
17(30) à 18(30)	Hall		HS	MV - CL	ND	SM	AF - FJ
	Jeunesse		AF	MJ - AF	HS	MJ	HS - MJ
	Adultes		FM	FM - SM	FM	MV	SM - MV
	Disco-vidéo		CL	MLD - ND	MLD	FJ	MLD
	Cyberbase		GC/NH	NH - GC	NH	GC	GC - (FJ)
	Groupes						
	Extérieur					NP	

Illustration 17: Exemple de planning : semaine du 4 au 9 février 2013

Source : Bibliothèque Francophone Multimédia, Annexe Beaubreuil, Mme Nadine Pestourie

Bfm Beaubreuil
Semaine du 4 au 9 février 2013

Présences du samedi :

Adultes : MV – SM

Disco : FJ – MLD

Jeunesse : AF – MJ – HS

Cyberbase : GC

Stagiaires :

Alice KARNIK-DUPONT (licence pro)

jusqu'au 31/03/2013

Marion BERTAUX (licence pro pôle jeunesse)

mercredi 6 février

Congés :

MV mardi 5

CL vendredi 8

EB vendredi 8

Accueil de groupes :

MJ classe mardi 5 de 10 h à 12 h

GC/NH atelier « Découverte d'internet » mardi 5 de 14 h à 15 h

EB classe mardi 5 de 14 h 30 à 15 h 30 (expo Pef)

MJ classe mardi 5 de 14 h 15 à 16 h 15

Jeunesse : spectacle Fonfrede & Becker avec des classes jeudi 7

MJ classes vendredi 8 de 9 h à 11 h (expo Pef)

AF classe vendredi 8 de 14 h à 16 h

GC atelier « Photo numérique » samedi 9 de 10 h à 11 h

Réunions :

NP réunion de direction mardi 5 matin

NP réunion IEM de Couzeix jeudi 7 à 16 h

NP réunion à la DRAC vendredi 8 après-midi (groupe formation)

Hors les murs :

EB à la PMI mardi 5 à 10 h

Spectacle tous publics Fonfrede et Becker
mercredi 6 à 15 h (discothèque/vidéothèque)

EB Elina Bouchard
GC Guillaume Chérière
ND Noémie Defaye
MLD Marie-Line Dufay
AF Annick Feydi
BG Brigitte Goguet
NH Niels Hamel
FJ Fabienne Joyeux
MJ Marie Jude
CL Christelle Lucas
FM Franck Malivert
MM Michel Mesples
SM Sylvie Mie
NP Nadine Pestourie
HS Hassan Sadi
MV Marie Villefayaud

Illustration 18: Explication des plannings du 4 au 9 février 2013 distribué à chaque membre du personnel avec le planning

Source : Bibliothèque Francophone Multimédia, Annexe Beaubreuil, Mme Nadine Pestourie

11 au 16 février 2013

Heures	Affectation	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
9 à 10	Cyberbase						
	Groupes				HS/AK – EB	HS/AK – EB	
	Extérieur			EB			
10 à 11	Hall			SM			ND
	Jeunesse			HS			EB
	Adultes			MV			FM
	Disco-vidéo			MLD			FJ
	Cyberbase			GC/NH			NH
	Groupes		MJ		HS/AK – EB	HS/AK – EB	
	Extérieur			EB	MJ		
11 à 12	Hall			SM			ND
	Jeunesse			HS			EB
	Adultes			MV			FM
	Disco-vidéo			MLD			FJ
	Cyberbase			GC/NH			NH
	Groupes					FJ	
	Extérieur			EB			
14 à 15(30)	Hall		HS	MLD – SM	ND	CL	MLD - CL
	Jeunesse			EB-AF			EB - HS
	Adultes		MV	FM-MV	SM	FM	FM – SM
	Disco-vidéo			CL			FJ – ND
	Cyberbase			NH – ND			NH - (ND)
	Groupes		GC – AF			EB – AF	
	Extérieur			GC – MJ			
15(30) à 16(30)	Hall		HS	MLD – SM	ND	CL	MLD – CL
	Jeunesse			EB – AF			EB – HS
	Adultes		MV	FM – MV	SM	FM	FM – SM
	Disco-vidéo			CL			FJ – ND
	Cyberbase			NH – ND			NH – (ND)
	Groupes		AF	HS		AF	
	Extérieur			GC – MJ			
16(30) à 17(30)	Hall		MLD	CL – ND	MV	FJ	CL – FJ
	Jeunesse		AF	MJ – AF	HS	MJ	HS – EB
	Adultes		FM	FM – SM	FM	SM	SM – FM
	Disco-vidéo		CL	MLD	MLD	ND	MLD – ND
	Cyberbase		NH/GC	NH – MV	NH	EB	NH – (ND)
	Groupes						
	Extérieur			GC			
17(30) à 18(30)	Hall		MLD	CL – ND	MV	FJ	CL – FJ
	Jeunesse		AF	MJ – AF	HS	MJ	HS – EB
	Adultes		FM	FM – SM	FM	SM	SM – FM
	Disco-vidéo		CL	MLD	MLD	ND	MLD – ND
	Cyberbase		NH/GC	NH – MV	NH	EB	NH – (ND)
	Groupes						
	Extérieur			GC			

Illustration 19: Exemple de planning : semaine du 11 au 16 février 2013
 Source : Bibliothèque Francophone Multimédia, Annexe Beaubreuil, Mme Nadine Pestourie

Bfm Beaubreuil
Semaine du 11 au 16 février 2013

Présences du samedi :

Adultes : FM – SM
Disco : FJ – MLD – CL – ND
Jeunesse : EB – HS
Cyberbase : NH

Stagiaires :

Alice KARNIK-DUPONT (licence pro)
jusqu'au 31/03/2013

Congés :

NP semaine
EB mardi 12
MV vendredi 15
MJ mardi 12 après-midi
GC mardi 12 après-midi
AF jeudi 14 après-midi

Accueil de groupes :

MJ classe mardi 12 de 10 h à 11 h
GC/NH atelier « Rechercher sur le web 1 » mardi 12 de 14 h à 15 h
AF classe mardi 12 de 14 h à 16 h (expo Pef)
HS visite expo Pef (tout public) mercredi 13 à 15 h 30
HS /AK classe jeudi 14 de 9 h à 11 h (expo Pef)
EB classe jeudi 14 de 9 h 30 à 10 h 30
HS/AK classe vendredi 15 de 9 h à 11 h
FJ IME vendredi 15 de 10 h 30 à 11 h 30
EB classes vendredi 15 de 9 h 30 à 10 h 30 et de 14 h à 15 h
AF classe vendredi 15 de 14 h à 16 h
NH atelier « Montage vidéo » samedi 16 de 10 h à 11 h

Hors les murs :

MJ crèche jeudi 14 de 10 h à 11 h
EB à La Bastide mercredi 13 matin (office)
GC cyberbase Bastide mercredi 13
MJ Prix Izzo mercredi 13 de 14 h à 16 h (Bfm centre ville)

EB Elina Bouchard
GC Guillaume Chérière
ND Noémie Defaye
MLD Marie-Line Dufay
AF Annick Feydi
BG Brigitte Goguet
NH Niels Hamel
FJ Fabienne Joyeux
MJ Marie Jude
CL Christelle Lucas
FM Franck Malivert
SM Sylvie Mie
NP Nadine Pestourie
HS Hassan Sadi
MV Marie Villefayaud

Illustration 20: Explication des plannings du 11 au 16 février 2013 distribué à chaque membre du personnel avec le planning

Source : Bibliothèque Francophone Multimédia, Annexe Beaubreuil, Mme Nadine Pestourie

Annexe 4. Le premier projet de Mme Nadine Pestourie

Projet 1 :

REZ-DE-CHAUSSEE (2 salles) : ESPACES LITTERATURE, ARTS ET SPORTS

Fonds :

- livres LIT, R-P, S-F, L-V, B-D, 700, 800 >>> salle 1
- musique (livres, CD, DVD), cinéma de fiction (livres, DVD) >>> salle 2
- espace petite enfance >>> salle 2

Tendance : DIVERTISSEMENT, DETENTE. Léger bruit accepté

Salle 2 : Remplacer la cloison entre cette salle et la cyberbase par une cloison mobile ?

1 seul agent en SP pour l'ensemble de cet espace aux heures creuses ?

Réduire encore le fonds CD pour offrir essentiellement les nouveautés ?

Coins détente/parlotte.

Tablettes numériques en consultation sur place + liseuses en prêt

Personnel = 8 (5 assistants + 1 adjoint + 2 animateurs)

ETAGE (1 salle) : ESPACE SCIENCES ET TECHNIQUES, PRESSE

Fonds :

- livres + DVD 100, 200, 300, 400, 900 ; 000, 500, 600
- toute la presse à partir de 10 ans
-

Tendance : SERIEUX, TRAVAIL. Silence obligatoire

Espaces de travail.

Tablettes numériques en consultation sur place.

Personnel = 4 (3 assistants + 1 adjoint)

>>> + de polyvalence des agents dans le traitement des divers supports

>>> Elargissement des missions d'animation des animateurs multimédia

>>> Prêt-retour-inscriptions centralisés dans le hall ? Entrée à réaménager entièrement

>>> Retours du jour mis à disposition du public dans le couloir entre la salle 2 et la cyberbase ?

Alice KARNIK-DUPONT

Réorganiser une bibliothèque de quartier en adéquation avec les pratiques du public

Résumé :

Le monde des bibliothèques est actuellement en plein bouleversement. Les habitudes des usagers évoluent et l'émergence du concept de bibliothèque troisième lieu amènent les établissements à repenser leur offre afin de mieux s'adapter à ces nouvelles demandes. L'annexe BFM Beaubreuil de Limoges, bibliothèque de quartier, souhaite pouvoir suivre cette tendance et a choisi de mieux comprendre les pratiques de son public avant de se réorganiser.

Mots-clés : pratiques du public, bibliothèque de quartier, réorganisation de bibliothèque, réaménagement de bibliothèques, troisième lieu

Abstract :

The library world is currently in turmoil. User habits change and the emergence of the concept of "third place library model" lead institutions to rethink their offer in order to better adapt to these new demands. BFM Beaubreuil Limoges, local neighborhood library, wants to follow this trend and chose to understand the practices of his audience before reorganization.

Keywords : practices of library users, local neighborhood library, library reorganization, library redevelopment, The third place library model