

# UBIC

Université Bordeaux  
Inter-Culture

**Livrable**  
**Juin 2017**

Identité et communication  
de la mise en réseau des bibliothèques  
de Bordeaux Métropole



# Sommaire

## 05 **Préambule**

---

## 07 **Le contexte d'étude**

---

Rappel de la commande et présentation du CIS UBIC

## 09 **Enjeux**

---

Les enjeux des bibliothèques dans la société contemporaine  
Les bibliothèques de Bordeaux Métropole  
Les enjeux de la mise en place d'une dynamique de réseau  
Problématique identifiée sur le volet communicationnel  
Problématique identifiée sur le volet ingénierie et service

## 13 **Etude d'image du réseau**

---

Rappel des objectifs  
Méthodologie d'enquête  
Le profil des enquêtés  
Les principaux enseignements de l'enquête  
En résumé de l'étude d'image  
Conseils et recommandations sur le volet communicationnels

## 22 **Analyse des représentations du réseau chez les professionnels**

---

Méthodologie de recueil des représentations  
Bibliothécaire : une identité multiple ?  
Les bibliothèques  
Les bases d'un réseau de coopération des bibliothèques dans la métropole bordelaise  
Les principaux enseignements de l'enquête  
Conseils et recommandations sur le volet ingénierie et service

## 40 **Conclusion**

---

## 43 **Annexes**

---





# Préambule

Les bibliothèques de Bordeaux Métropole sont engagées dans une réflexion de mise en réseau, portée notamment par Mélanie Archambaud, Chargée de la coopération à la Direction des Bibliothèques, de la lecture publique et des médias culturels à la mairie de Bordeaux. Dans cette démarche, il a été souhaité le développement d'un partenariat avec l'Université, afin d'être accompagné dans un travail de définition conjointe d'une identité fonctionnelle et de communication du réseau.

Ce partenariat est soutenu financièrement par la **DRAC Nouvelle Aquitaine**, au travers du volet lecture publique, et le **Service Commun de la Documentation de l'Université Bordeaux Montaigne**.

Sur la base de problématiques identifiées lors de la co-construction du cahier des charges en terme de communication et d'ingénierie de services (détaillées ci-après), il a été défini la mise en œuvre d'une recherche-action portée par UBIC (Université Bordeaux Inter-Culture).

L'enjeu du Réseau des bibliothèques réside dans la construction d'une image et d'un rôle commun pour faire advenir des actions et des projets de coopération inscrits sur le territoire de Bordeaux Métropole. Dans ce cadre, l'accompagnement d'UBIC a pour objectif principal d'apporter des outils d'aide à la décision publique.

## **Objectif du volet communicationnel :**

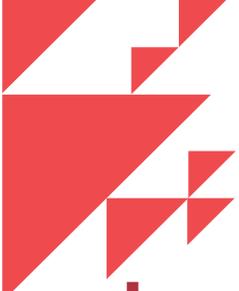
Le travail d'analyse, mené par les étudiants et l'enseignant-coordonateur, d'un corpus d'outils de communication existant vise à produire un diagnostic assorti en conseils en communication d'image auprès des publics.

## **Objectif du volet ingénierie et service :**

Le travail d'analyse mené par les étudiants et l'enseignant-coordonateur, vise, à partir d'une enquête qualitative auprès des acteurs, à clarifier les représentations, attentes et freins potentiels des différents partenaires engagés dans la mise en place de ce réseau (professionnels des bibliothèques, élus, personnel administratif des collectivités territoriales).

Ainsi, l'objectif est de livrer une série de recommandations et préconisations concernant la mise en œuvre du réseau et la valorisation de son identité, tant auprès des acteurs impliqués qu'en direction du public.





# Le contexte d'étude

## Rappel de la commande et présentation du CIS UBIC

Les Sciences Humaines et Sociales jouent un rôle décisif dans la construction et la compréhension du fonctionnement de nos sociétés contemporaines. Si la recherche fondamentale permet de fonder une démarche au long cours, la recherche-action répond à la fois aux « préoccupations pratiques des personnes se trouvant en situation problématique » et au « développement des sciences sociales par une collaboration qui les relie selon un schéma éthique mutuellement acceptable » (Robert N. Rapoport).

*Aussi la démarche proposée par UBIC dans le cadre de la présente proposition consiste-t-elle en un travail de co-construction entre les professionnels, les chercheurs et les étudiants. Une co-construction au terme de laquelle la mise en œuvre de méthodologies pratiques vise certes à satisfaire la commande, mais aussi à transférer des savoir-faire de sorte que le commanditaire puisse ultérieurement assumer en autonomie ces enjeux.*

### Présentation d'UBIC

#### Université Bordeaux Montaigne

**UBIC** (Universités Bordeaux Inter-Culture) est un **Centre d'Innovation Sociétale** labellisé par l'IdEx Bordeaux, plateforme de collaborations entre l'Université et le monde socio-économique sur le champ « **culture, économies créatives et territoires** ». L'objectif principal est d'accompagner les acteurs de la culture et des industries créatives dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de leurs projets, en mettant à disposition des professionnels les savoirs et savoir-faire universitaires.

Dans un monde en pleine mutation sociale, face à une nouvelle organisation territoriale de la République, les usages, les mobilités et la diversité des pratiques culturelles brouillent les représentations traditionnelles de nos rapports à l'art et à la culture et imposent aux acteurs de profondément remettre en question leurs pratiques et cadres d'action.

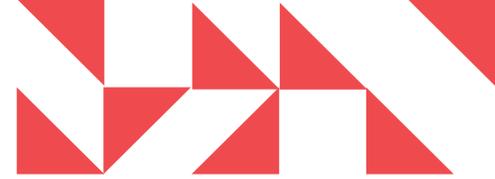
Au cœur des mutations des politiques et des projets culturels. UBIC s'inscrit dans un principe de recherche-action et poursuit une démarche d'innovation sociale, UBIC déploie 3 principaux modes d'action et de collaboration :

**Partager** : en tant que plateforme, UBIC assure une mutualisation des données universitaires et professionnelles relevant de son champ de compétence ;

**Accompagner** : une offre d'accompagnement sur mesure, au cas par cas, est proposée aux acteurs socio-économiques afin de répondre à leurs besoins et leurs attentes ;

**Former** : dans une logique de formation-action qui s'appuie sur des projets concrets mis en œuvre, UBIC propose des modules d'acquisition de compétences adaptés aux acteurs.

Pour plus d'information : [ubic.u-bordeaux.fr](http://ubic.u-bordeaux.fr)



## Equipe universitaire mobilisée

Dans le cadre de ce partenariat et la mise en œuvre de la recherche-action, UBIC a mobilisé l'équipe universitaire suivante :

Deux enseignants-chercheurs :

- **Hélène Marie-Montagnac**, Maître de conférences en Sciences de l'Information et de la Communication, spécialisée sur les usages du numériques.
- **Nadège Soubiale**, Maître de conférences en Sciences de l'Information et de la Communication, spécialisée en représentations sociales et comparaison sociale.

Deux formations :

- **Le Master IPCI** (Ingénierie de projets culturels et interculturels), encadré par Hélène Marie-Montagnac.

*Formation de référence dans le champ de l'ingénierie culturelle, Le MASTER « Direction de projets culturels » - Ingénierie de Projets Culturels et Interculturels a pour objectif de fournir aux étudiants un enseignement et une approche adaptée aux évolutions d'un monde culturel en forte mutation. Réforme territoriale, rôle déterminant du numérique, évolution des modèles économiques, internationalisation... sont ainsi autant d'enjeux placés au cœur d'un cursus qui ambitionne de préparer des professionnels généralistes en prise avec les nouveaux rôles et fonctions de la culture dans le monde contemporain.*

Etudiantes impliquées dans l'étude UBIC :

Amélie WEISS  
Cécile GUILLET  
Men Ying LV

- **Le Master Communication des organisations**, Parcours Consulting et Expertise, encadré par Nadège Soubiale

*La maturation des métiers de la communication conduit à une prise en compte croissante de leur dimension stratégique. Les organisations recherchent aujourd'hui des communicants qui soient à même non seulement de développer des produits de communication mais également d'assurer une cohérence stratégique à l'ensemble de leurs actions.*

Etudiant(e)s impliqué(e)s dans l'étude UBIC :

Romane BAROUX  
Marine DA FONSECA  
Lisa DUCHEIN  
Quentin FAURE  
Elodie GRAY  
Nikita IAKIMOV  
Constance LAFERE  
Salim MAHOU  
Gaël NAHM-TCHOUGLI  
Johanna SCHMITT

# Les enjeux

## Les enjeux des bibliothèques dans la société contemporaine

Les bibliothèques, municipales comme universitaires, changent<sup>1</sup> afin de s'adapter aux besoins et désirs de leurs usagers. Mais il s'agit aussi de faire face à la concurrence que pourrait présenter l'accès aux multiples ressources que propose Internet désormais implanté au sein d'une majeure partie des foyers français.

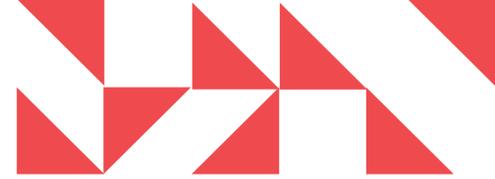
Ainsi, si les livres restent bien présents, les supports documentaires se sont largement diversifiés<sup>2</sup> et dématérialisés<sup>3</sup>, de même que l'architecture et les services proposés : aux salles d'exposition et/ou de spectacle s'ajoutent désormais des espaces de détente voire de sieste (salle « Mille et une nuits » à la BU santé de l'université J.Monnet), des studios de répétition et d'enregistrement musicaux (la Music Box de la Médiathèque Cabanis, Toulouse) ou encore un site internet dédié à la scène musicale girondine vue par les bibliothécaires musicaux<sup>4</sup> mais aussi des espaces dédiés aux jeux vidéo<sup>5</sup>... Outre ces espaces et ressources, les professionnels qui animent ces lieux proposent de nombreux ateliers et activités culturelles en collaboration avec des associations et d'autres institutions (musées, librairies...) ainsi que des accompagnements pédagogiques aux usages du numérique. Avec plus de 16300 bibliothèques municipales et départementales en France, auxquelles s'ajoutent plus de 480 bibliothèques universitaires, parmi lesquelles certaines s'ouvrent également au **co-working** et aux «makers» avec l'intégration de

**FabLab**<sup>6</sup>, les bibliothèques et médiathèques proposent de nouveaux usages<sup>7</sup>. Ces bibliothèques «laboratoires de réinvention»<sup>8</sup> sont désormais parfois désignées par l'expression «**tiers-lieux**»<sup>9</sup>.

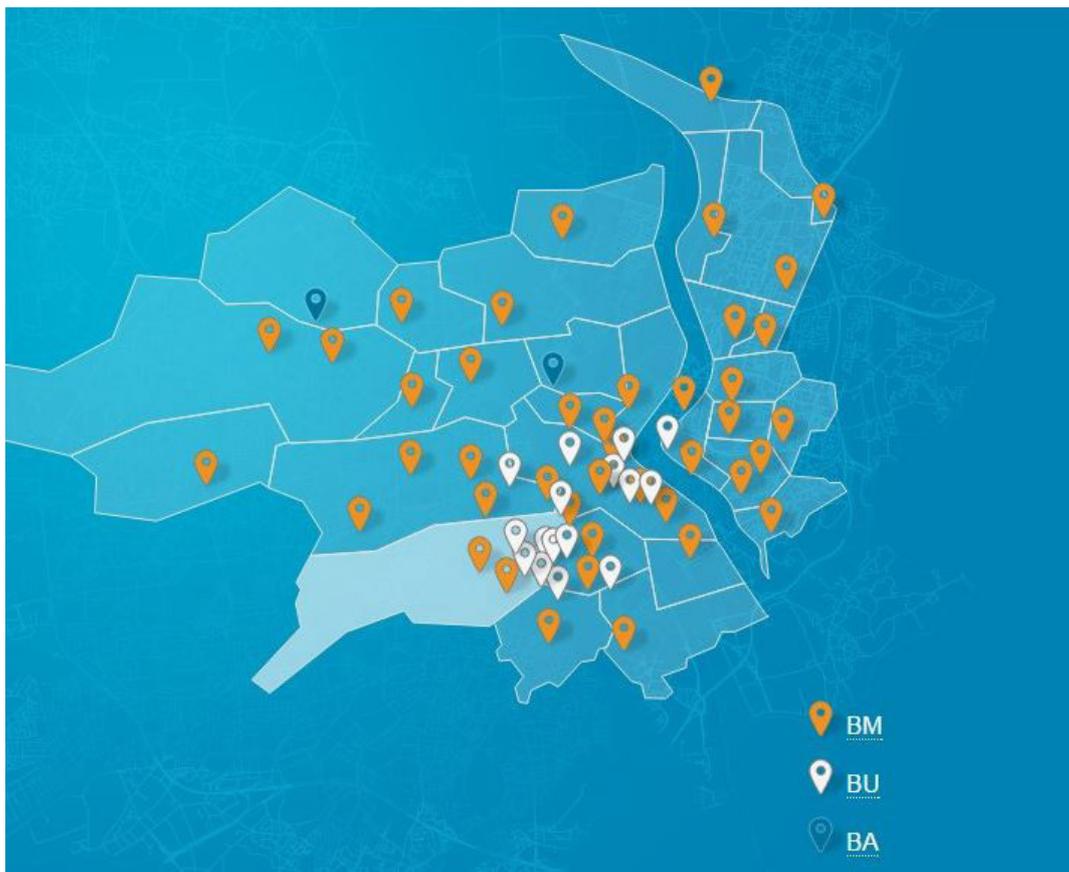
L'évolution touche aussi au fonctionnement interne des bibliothèques avec la mise en place de nouveaux dispositifs d'expérimentation et de création participative visant à faire émerger des idées novatrices autour des services en bibliothèque. C'est l'objectif affiché des Biblio Remix<sup>10</sup> initiés en 2013, ou encore des hackathons plus récents<sup>11</sup>, et qui rassemblent outre les bibliothécaires, des participants usagers ou non des bibliothèques, aux compétences diverses (lecteurs, «bidouilleurs», designers, architectes, usagers ou non des bibliothèques...), et enfin d'envisager de nouveaux services et usages au travers de leurs représentation d'une «**bibliothèque idéale**». Ces nouveaux dispositifs reposent donc sur la mise en réseau, l'engagement et la collaboration de publics très divers, participant ainsi à la promotion et la défense des bibliothèques et de leurs rôles sur le territoire, également désigné sous l'expression d'**advocacy**. De même la «**véloration**» des bibliothèques avec les cyclo-biblios qui depuis 2011 permettent aux bibliothécaires de se rendre plus visibles auprès des élus, des médias et du grand public, comme de faciliter les échanges entre professionnels sur un circuit de plusieurs centaines de km<sup>12</sup>.

1 KERVASDOUE, Cécile de, 2017, « La mue des bibliothèques ». France Culture.  
Consulté le 28 janvier 2017. <https://www.franceculture.fr/emissions/hashtag/la-mue-des-bibliotheques>.  
2 Voir Calimaq. « Proposer des « grainothèques » en bibliothèque pour favoriser le partage des semences libres ». - S.I.Lex - 18 décembre 2013. <https://scinfolex.com/2013/12/18/proposer-des-grainotheques-en-bibliotheque-pour-favoriser-le-partage-des-semences-libres/>. Consulté le 28 janvier 2017.  
3 Ainsi l'offre Bib en ligne sur le portail des médiathèques municipales et BU de Bordeaux Métropole. Consultés le 28 janvier 2017.  
4 <http://www.girondemusicbox.fr/> Consulté le 28 janvier 2017.  
5 Voir à ce sujet la manifestation organisée par la BnF l'été dernier, [http://www.bnfr.fr/la\\_bnf/anx\\_actu\\_bib/ajeu\\_video\\_honneur\\_bnf.html](http://www.bnfr.fr/la_bnf/anx_actu_bib/ajeu_video_honneur_bnf.html) mais aussi l'offre de la médiathèque du Bois-Fleury à Lormont.

6 Voir le site de la commission animé par l'ABF Labenbib, Fablab, Makerspace en bibliothèque <http://labenbib.fr/>  
7 La 27<sup>e</sup> Région propose le rapport d'une expérimentation très intéressante à ce sujet : Les nouveaux usages de la médiathèque. Penser la médiathèque de demain. Immersion créative à Lezoux en Auvergne. Disponible en pdf : [http://www.la27eregion.fr/wp-content/uploads/sites/2/2015/01/Livret\\_lesnouveauxusages-delamediatheque-light-130215025638-phpapp02.pdf](http://www.la27eregion.fr/wp-content/uploads/sites/2/2015/01/Livret_lesnouveauxusages-delamediatheque-light-130215025638-phpapp02.pdf) Consulté le 15 mai 2017.  
8 JOST, Clémence, « Innovation : les bibliothèques laboratoires de réinvention », Archimag, n°303.  
9 Environnements sociaux à l'interface entre la maison et le travail, espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle selon le sociologue à l'origine de cette notion, Ray Oldenbug. Voir l'article de Wikipédia <https://fr.wikipedia.org/wiki/Tiers-lieu> Consulté le 15 mai 2017  
10 Voir le blog <https://biblioremix.wordpress.com> Consulté le 15 mai 2017  
11 Souillard, Nais, « La BnF organise son premier hackaton les 19 et 20 novembre 2016 », Club innovation culture, oct. 2016 <http://www.club-innovation-culture.fr/la-bnf-organise-son-premier-hackaton-les-19-et-20-novembre-2016/> (consulté le 5 mai 2017).  
12 Ainsi en 2016, le cyclo-biblio Bordeaux-Toulouse [http://www.cyclingforlibrairies.org/?page\\_id=10108](http://www.cyclingforlibrairies.org/?page_id=10108). Consulté le 15 mai 2017.



## Les bibliothèques de Bordeaux Métropole



Source : Portail des médiathèques municipales et bibliothèques universitaires de Bordeaux Métropole <http://www.mediatheques.bordeaux-metropole.fr>

### Les enjeux de la mise en place d'une dynamique de réseau

Les 26 bibliothèques publiques de Bordeaux Métropole et les bibliothèques universitaires (64 sites), sont engagées dans une démarche de coopération de réseau. Trois axes sont déployés :

- **La coopération culturelle** : mise en place d'événements comme la nuit des bibliothèques programmé le 14 octobre 2017 ;
- **La coopération professionnelle** : travail auprès des professionnels sur des partages d'expériences, de méthodes, journées professionnelles, conférences...
- **La coopération documentaire** : portée par un portail qui fédère les catalogues, réflexion sur la question de la carte unique, la circulation des documents...

Par-delà cette dynamique et la mise en œuvre de projets conjoints, une réflexion est engagée sur la question

de l'**identité commune** de ces différents équipements, menée par un groupe de travail inter-bibliothèques (directeurs/rices de Bordeaux, Cenon, Saint Médard en Jalles, Blanquefort, Université Bordeaux Montaigne, Université de Bordeaux, Service Communication de la Métropole de Bordeaux).

Trois enjeux semblent se dégager de cette question :

- Travailler collectivement un sentiment d'appartenance à un réseau plus vaste que celui délimité par sa propre structure et fonder ainsi un référentiel commun de valeurs ;
- Mettre à profit cette dynamique de réseau pour proposer aux publics et aux usagers de nouveaux services (les bibliothèques en réseau comme lieu d'expérimentation et d'innovation) ;
- Communiquer auprès des publics et des usagers pour créer l'image de ce portail (bibliothèques en mouvement, vie culturelle...).



## Problématique identifiée sur le volet communicationnel

Doivent être traitées les questions des **identités** (plurielles) et des fonctions du réseau des bibliothèques en termes de **visibilité** et de **communication** auprès de ses publics (existants et potentiels), dans le cadre de la restructuration en réseau.

- Quelles stratégies de communication déployer pour rendre plus visible le réseau des bibliothèques auprès des usagers existants et potentiels ?
- Comment mieux parler du réseau et mieux valoriser ses actions auprès des publics fréquentant et pouvant fréquenter les bibliothèques ?

L'enjeu est de donner à voir les bibliothèques sous un autre angle et d'en modifier les perceptions communément admises (elles ne sont pas seulement un lieu où on vient emprunter des ouvrages, lire, travailler...). On fait le constat que les actions telles que les ateliers, les animations culturelles, la BU ouverte à tous... sont méconnues par les publics des BM et des BU. Les campagnes de communication devront dans cette perspective davantage mettre en valeur et/ou rendre visibles ce champs d'activité.

Une partie des responsables et des personnels pointent que les ressources et fonctions des BM et BU demeurent pour l'instant davantage juxtaposées que mutualisées, et ce en dépit de l'existence d'un réseau actif visant à mettre en place la complémentarité des diverses fonctions citoyennes des BM et BU. Il s'agirait donc de favoriser les entrées thématiques auprès des publics afin de satisfaire leurs divers besoins, attentes et aspirations en termes de lecture, de ressources documentaires, de loisirs et de pratiques culturelles.

Les dispositifs de communication à venir devront donc davantage intégrer ces objectifs d'innovation sociale en termes d'image diffusée auprès de tous les publics existants et potentiels du réseau des bibliothèques.

## Problématique identifiée sur le volet ingénierie et service

Les bibliothèques représentent le premier réseau culturel de proximité sur la Métropole avec une densité incomparable à n'importe quel autre tissu culturel (musées, théâtres, salles de concert, etc.). En irriguant ainsi le territoire elles conquièrent des publics plus larges et contribuent fortement à combattre les inégalités territoriales et sociales d'accès à la culture. Alors que chaque bibliothèque dépend d'une collectivité différente (chaque ville ayant conservé la compétence Culture dans un contexte de métropolisation où beaucoup de compétences sont mutualisées), les bibliothèques s'entendent pour coopérer davantage et travailler ensemble afin d'être plus visibles et mieux identifiées auprès des publics captifs qui ne connaissent pas l'étendue de leurs services et des publics potentiels qui ne fréquentent pas les bibliothèques.

En effet, toutes les bibliothèques du réseau sont complémentaires et couvrent, ensemble, un très large spectre des attentes et des besoins des habitants : se divertir, s'autoformer, se détendre, créer du lien social, être accompagné dans des démarches, étudier etc. Afin de mieux toucher les publics, les bibliothèques doivent donc continuer de repenser leurs services mais également leur façon de les communiquer et de les faire connaître.

Cette réflexion, engagée depuis plusieurs années par la communauté des professionnels des bibliothèques, demande aujourd'hui à être mieux formalisée afin de prendre corps dans des actions et services renouvelés, en interne comme en direction des publics au sein de l'ensemble des bibliothèques présentes sur le territoire de Bordeaux Métropole.

En appui à cette réflexion, le travail ici mené par UBIC a pour objectif de permettre aux différentes catégories de personnels concernés, d'exprimer leurs représentations des enjeux liés à la mise en place d'un réseau de coopération des bibliothèques sur ce large territoire, afin notamment de souligner les difficultés qu'elle pourrait soulever comme les apports qu'elle représente. Ces rencontres avaient ainsi également pour objectif de commencer à envisager ensemble ses modalités de mise en œuvre effective.



# L'étude d'image du réseau



## Rappel des objectifs

Ce volet se rapporte à la démarche de coopération du réseau des bibliothèques de Bordeaux Métropole, en vue de :

- Mieux communiquer auprès de l'ensemble de ses publics et usagers (étudiants et salariés, de tous âges, toutes catégories socioprofessionnelles...)
- Créer l'image d'un réseau (bibliothèques en mouvement, vie culturelle...).

Les 62 bibliothèques (43 municipales / 16 universitaires / 2 associatives / 1 en travaux) engagées dans cette démarche coopérative souhaitent :

- Mieux connaître leurs publics, leurs connaissances du réseau ainsi que leurs pratiques, leurs attentes ;
- Mieux évaluer la visibilité de la communication des bibliothèques et sa notoriété auprès du public.

## Méthodologie d'enquête

### 41 entretiens

Menés par les «étudiants-enquêteurs» (sur 1/2 journée) se sont déroulés entre le 15 et le 30 octobre 2016 au sein de deux types de bibliothèques de Bordeaux Métropole :

- Des bibliothèques municipales (21 personnes)
- Des bibliothèques universitaires (20 personnes)

### 5 bibliothèques participantes

2 bibliothèques universitaires et  
3 bibliothèques municipales



Bibliothèque pluridisciplinaire  
Hôtel de ville



Bibliothèque Arts et Métiers



Bibliothèque municipale de Mériadeck



Bibliothèque municipale de Talence Castagnera



Bibliothèque municipale de Pessac Jacques Ellul

### Des entretiens semi-directifs

Les 41 entretiens (de 15 à 30 mn) ont été menés grâce à une grille d'entretien semi-directive (cf. annexe n°1) composée de 13 questions, et élaborée en tenant compte des objectifs de l'étude d'image :

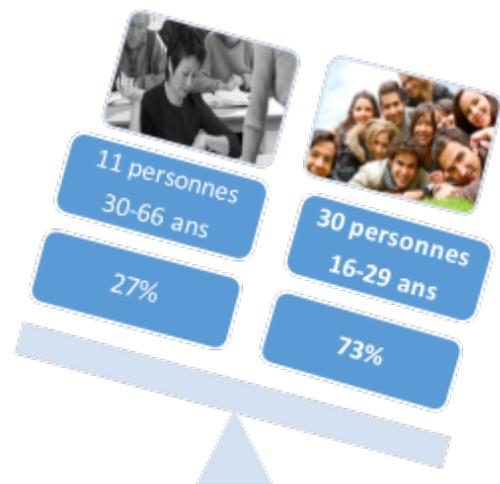
- Le premier volet de l'enquête, articulée autour de 4 questions, permettait de mieux connaître le profil, les habitudes et les motivations de fréquentation des interviewés.
- Le second volet portait sur la connaissance du réseau et l'appréciation des dispositifs d'information et de communication, grâce à 6 questions. Les étudiants, munis de leur ordinateur, ont pu montrer quelques supports visuels de communication et le site du réseau aux interviewés à l'occasion des questions relatives à la perception et l'évaluation de ces supports.

- En conclusion, il était demandé aux interviewés de s'exprimer sur le rôle et la fonction des bibliothèques à l'ère du numérique.

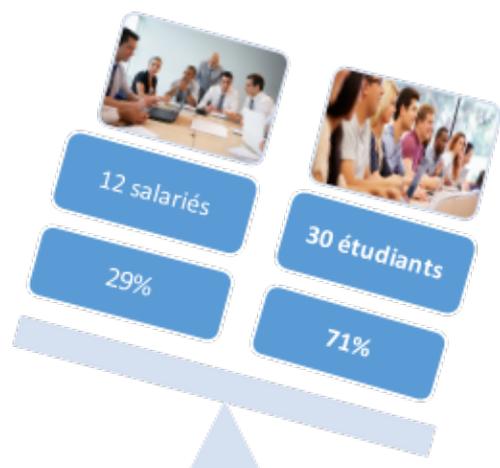
### Le profil des enquêtés

Note : les 41 personnes se sont portées volontaires pour participer à l'enquête qualitative. L'échantillon ne peut donc prétendre être représentatif des usagers des bibliothèques, il permet de recueillir des tendances de pratiques.

#### Surtout des jeunes



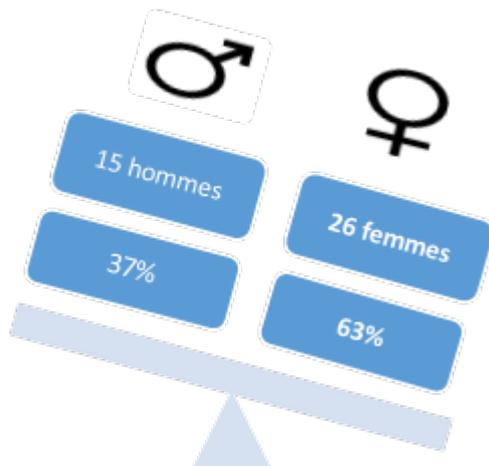
#### Des étudiants



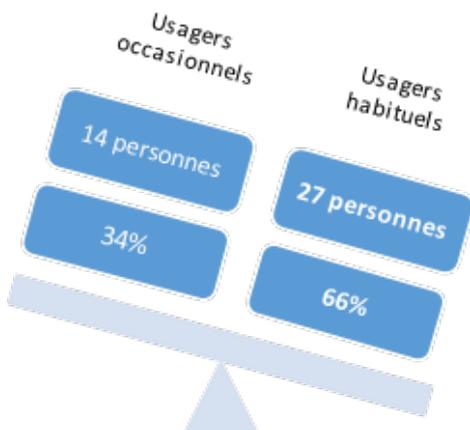


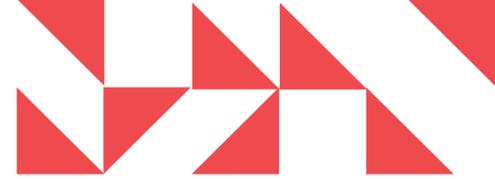
Note : Les 12 salariés présentent des profils professionnels très variés. Ils sont respectivement ouvriers, administratrice, développeur web en recherche d'emploi, femme au foyer, directeur d'école à la retraite qui occupe une fonction d'écrivain, maître de conférences en biologie, professeur en filière médico-psychologique, consultant en informatique, juriste, ingénieur informaticien, chercheuse en biologie et enfin retraitée de la fonction publique.

### Des femmes



### Des usagers habituels...





## Les principaux enseignements de l'enquête

L'analyse des déclarations contenues dans les 41 entretiens a fait ressortir :

### Les critères de choix d'une bibliothèque :

*Quels-sont les critères qui vous font choisir telle ou telle bibliothèque ?*

Le premier critère<sup>13</sup> qui fait choisir sa bibliothèque est celui de la proximité. Proximité avec son domicile et/ou son lieu de travail.

Sont également regardés<sup>14</sup> :

- Le **calme** et le cadre, l'espace de travail et l'offre de contenus.
- Plus spécifiquement pour les étudiants :

La raison principale de fréquentation des bibliothèques est celle du travail. En conséquence il y a besoin de calme et de **confort**.

On y vient également en cas de besoins ponctuels, emprunter des ouvrages.

Les temps d'occupation peuvent être longs ou plus courts (entre les cours, en cas de devoir, examens, projets...).

### Les motivations de fréquentations de la bibliothèque :

*Vous venez à la bibliothèque pour quoi faire ? Etes-vous satisfaits par rapport à vos attentes ?*

Les interviewés sont majoritairement satisfaits du lieu et de ses offres : ils apprécient le calme, les possibilités de recherche facile et fructueuse, la variété de choix des ouvrages.

- Les BU ne constituent pas un lieu de plaisir en soi mais les étudiants apprécient tous de pouvoir venir y travailler.

- La notion de bien-être est importante et crée un attachement au lieu, «ici, on se sent bien».

- Le lieu est apprécié pour venir en groupe, entre amis travailler et discuter.

- Les **services** tels que l'accès aux prises et wifi sont prisés particulièrement pour les publics qui n'ont pas internet chez eux.

Une personne déplore le manque de proximité et de lien avec le personnel, ainsi que le manque d'implication des usagers dans l'élaboration d'événements. (Elle est utilisatrice d'une autre BM, où ce genre de relation avec les employés de la bibliothèque est envisageable).

### Le degré de connaissance du portail et de l'existence d'un réseau des bibliothèques :

*De quelles informations disposez-vous sur ce qui se fait dans les bibliothèques de Bordeaux Métropole ? Par quels supports avez-vous eu ces informations ?*

- En général, les personnes ont peu ou pas de connaissances par rapport au site internet - portail du réseau, ni aux documents de communication.

- Rien ne les motive à aller y chercher l'information relative aux événements et à l'actualité du réseau.

- La newsletter de chaque bibliothèque est généralement citée comme l'outil de référence pour s'informer particulièrement chez les plus de 30 ans.

- Les étudiants ne s'intéressent pas particulièrement aux événements proposés et ne cherchent donc pas à s'informer. Sinon l'information circule principalement de bouche à oreille.

.13 Réponse donnée par la majorité des interviewés, quels que soient l'âge, le genre, le statut étudiant ou salarié, occasionnels comme habitués.

.14 Réponses secondaires données par une partie des interviewés.



## Appréciation du site du portail, des supports de communication, et de certains supports de formation :

*Que pensez-vous de ces différents supports de communication ?*

(cf. annexe n°2 : plusieurs supports de communication visuels ont été montré aux interviewés.)

- En prenant connaissance du portail (montré à 24 personnes), tous l'apprécient et le trouvent agréable et facile d'utilisation.
- La newsletter est généralement citée comme l'outil de référence pour s'informer sur le réseau des bibliothèques de Bordeaux Métropole, particulièrement chez les plus de 30 ans.
- Certains usagers déplorent l'information pléthorique dans les documents print («trop d'informations tue l'information»).
- Quelques personnes voient les affiches et certains y prêtent attention mais sans trop s'y attarder.
- Une étudiante regrette que sa promotion n'ait pas pu visiter la BU pendant les journées d'intégration, comme les autres facultés. La visite constituant un bon moyen de s'informer sur toutes les offres.
- Les étudiants apprécient particulièrement les logiciels mis à disposition qui leur permettent de s'auto-former (exemple : offre de logiciels de la suite Adobe très appréciée par quelques usagers de la BM Mériadeck).

## Perceptions de la bibliothèque :

*Selon vous, quelle place et quel rôle les bibliothèques occupent-elles aujourd'hui dans notre société ?*

On note des perceptions différenciées entre les BU et les BM.

- La BU est strictement utilisée pour le travail (TD, rédaction, etc.), et la consultation d'ouvrages spécialisés.

- La BM est davantage repérée pour ces ouvrages tout public. Elle est un vecteur de lien social et permet du contact humain dans un espace donné. Elle est perçue comme « une bibliothèque de quartier (Pessac) ou encore un « pilier de la société » (Mériadeck).

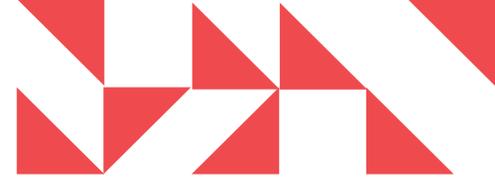
- Elles sont le lieu de contacts humains : les bibliothèques offrent un contact qu'on n'a pas derrière son écran.

## Culture papier versus numérique :

*Selon vous, quelle place et quel rôle les bibliothèques peuvent-elles jouer à l'ère du numérique ?*

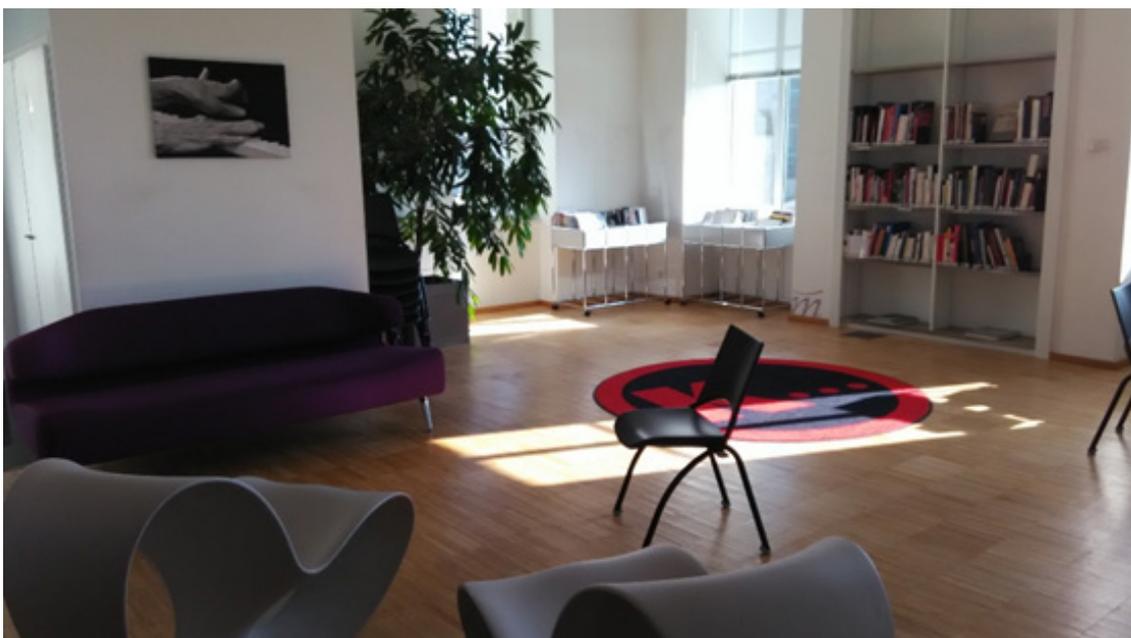
La question du livre et du numérique est un lieu commun qui est cité de manière spontanée par les utilisateurs. On note deux comportements opposés :

- Appréciation de la coexistence entre papier et numérique
- Vision du numérique comme une menace (compétition entre papier et numérique), y compris chez certains étudiants.



## En résumé de l'étude d'image

- Les usagers distinguent à plusieurs niveaux la **bibliothèque universitaire** de la **bibliothèque municipale** : la bibliothèque universitaire a une vocation principale de travail et de recherche, elle est identifiée pour ses ouvrages spécialisés / la bibliothèque municipale peut avoir une fonction davantage de loisirs de par son offre d'ouvrages tout public. Elle est encore identifiée comme un espace de lien social.
- On choisit sa bibliothèque d'abord par ce qu'elle est à **proximité** de chez soi ou de son lieu de travail. Egalement par ce qu'on apprécie le **confort** du lieu, son **calme** et l'aménagement des espaces.
- Il apparaît nettement que **les usagers interrogés ne perçoivent pas la dimension « réseau »** des bibliothèques et que très peu ont connaissance de l'existence du site du portail.  
Les événements culturels organisés et l'actualité du réseau intéressent peu de personnes enquêtées. Comme si l'équipement fréquenté suffisait à lui seul.
- On note globalement une **sous-utilisation de l'offre proposée**, par manque de connaissances mais aussi par manque d'attentes.



# Conseils et recommandations sur le volet communicationnel

Relativement aux perceptions des enquêtés sur l'information et la communication du réseau, et d'une analyse de référencement du site, nous pouvons soumettre une série de propositions pour mieux faire connaître le réseau aux usagers, en vue d'une meilleure utilisation future.

## Mieux faire connaître l'offre de services

### Bilan :

Les usagers interrogés témoignent d'un manque de connaissance d'un réseau des bibliothèques à l'échelle de la métropole.

Chez les étudiants, sans surprise, ce sont surtout les primo-entrants qui manquent d'information.

Il existe bien une **carte** utilisable sur tout le réseau des BU, mais les personnes ne sont pas toujours au courant de son existence.

Egalement pour les BM, les usagers se plaignent d'une multitude de cartes et expriment un souhait de carte unique qu'ils pourraient utiliser dans les BM et les BU.

La question des **horaires** pose problème à double titre : les enquêtés se plaignent de plages d'ouverture trop restreintes pour les BM, contrairement aux BU dont les horaires sont plus amples.

Quand une modification d'horaire est effectuée, les enquêtés déplorent ne pas toujours être informés à temps.

### Propositions :

Centrer davantage la communication sur :

- les services proposés : outils et technologies (prises, imprimantes), accès internet... ;
- les événements et ateliers de formation adaptés à des cibles jeunes dans les BU ;
- les informations administratives importantes : changements d'horaires et modalités d'inscriptions.
- Quand des événements sont proposés, la communication sur ces événements doit être adaptée à l'âge, aux exigences et aux besoins des publics.

## Mieux s'appuyer sur les réseaux sociaux

### Bilan :

Les interrogés ont conscience de la présence des bibliothèques et du réseau sur les réseaux sociaux, mais ne dérogent pas à leurs habitudes pour en apprendre davantage. Les comptes de bibliothèques sur les réseaux sociaux sont donc peu attractifs.

### Propositions :

- Développer et optimiser la **présence sur les réseaux sociaux en proposant des contenus plus adaptés aux cibles** (population généralement jeune).
- Améliorer la connaissance chez les professionnels des bibliothèques de ce qui est relayé par les publics via les réseaux sociaux, pour établir une communication plus horizontale entre les professionnels et les publics. Intégrer des stratégies de community management

## Optimiser les documents papiers

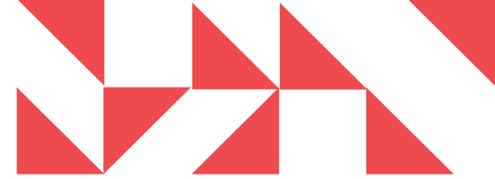
### Bilan :

Les interrogés sont généralement satisfaits de la qualité, des couleurs et du graphisme des dépliants. Quelques personnes soulignent cependant la surcharge informationnelle, la masse d'informations contenue dans ces documents perdant parfois le lecteur.

Certains trouvent les documents print présentés ainsi que leurs contenus très intéressants, mais assurent ne les avoir jamais vus auparavant (on retrouve aussi ici une absence de consultation de ces documents).

### Propositions :

- Alléger les documents en présentant uniquement les **informations essentielles**.
- Garder le **côté dynamique** lié aux couleurs et aux images.
- Adopter un **code langagier plus adapté à une cible jeune** pour certaines bibliothèques universitaires (par



exemple les adresses directes, les impératifs, le tutoiement...).

- **Diffuser les documents sur l'ensemble du réseau** (par exemple ne pas afficher les documents sur un événement de Mériadeck seulement à Mériadeck).

## **Pour aller plus loin... : concernant le référencement web**

### **Bilan :**

Une analyse du référencement, pour la requête « bibliothèque Bordeaux » nous a permis de constater que :

- Le site de Mériadeck apparaît en premier ;
- Le site du portail n'apparaît qu'en sixième position ;
- Les sites des BU sont très mal classés (huitième position) ;
- Le seul site traitant de manière uniforme de toutes les bibliothèques ne se classe qu'au 6e rang.

On note également une différence très importante de classement entre les BU et les BM (comme celle de Mériadeck).

- Le référencement fait apparaître une hiérarchisation des bibliothèques, ce qui ne renvoie pas l'image d'une démarche coopérative entre bibliothèques au sein du réseau.
- Les noms du site utilisent soit « médiathèque » pour les municipales soit « bibliothèque » pour les universitaires, ce qui ne permet pas de cohérence.

### **Propositions :**

- Regrouper les bibliothèques et les médiathèques sous le **nom générique de « bibliothèques »** faciliterait la communication et la perception d'un réseau qui englobe les BU et les BM.
- Optimiser le référencement naturel autour du nom « bibliothèques » par un travail de contenu des pages (cf. balisages).



# Analyse des représentations du réseau chez les professionnels

## Méthodologie de recueil des représentations

Afin de recueillir de manière qualitative, les avis des différentes parties-prenantes sur cette question de la mise en réseau des bibliothèques Bordeaux Métropole, un premier travail de repérage et d'identification des acteurs a été réalisé. A partir de cette cartographie d'acteurs, ont été mis en place des entretiens soit individuels, soit collectifs, dans le souci d'assurer une prise de parole la plus large et la plus libre possible.

L'ensemble des acteurs des bibliothèques de Bordeaux Métropole ainsi que des instances en lien avec celles-ci a été contacté par l'intermédiaire de Mélanie Archambaud pour participer au recueil de données présidant à l'analyse ici présentée.



Les entretiens collectifs ont pris la forme de 4 focus group : deux consacrés aux bibliothécaires, un troisième aux responsables de section ou de bibliothèque, et un dernier destiné aux directions des bibliothèques ainsi que des affaires culturelles et aux élus à la culture (cf. annexe 3, liste des participants).

La même grille de questionnement (cf. annexe 4) a permis d'animer les entretiens individuels et l'ensemble des groupes. L'ensemble des données collectées a fait l'objet d'analyse, de recoupements et de synthèse permettant de dégager les principaux éléments partagés. Parallèlement, des ressources documentaires choisies ont alimenté le travail de terrain et permis de mettre en perspective les propos recueillis avec des enjeux locaux mais aussi plus généraux relatifs à la lecture publique et aux bibliothèques.



## Bibliothécaire : une identité multiple ?

Lors des entretiens, les participants étaient invités à définir leur métier à partir de 3 termes inscrits sur des post-it. Ceux-ci étaient ensuite disposés sur un paper-board afin de faire l'objet de discussion plus complète concernant chaque terme sélectionné. Nous avons ainsi recueilli une large palette de définitions du métier de bibliothécaire, explicitée au travers de la carte heuristique<sup>15</sup> suivante.

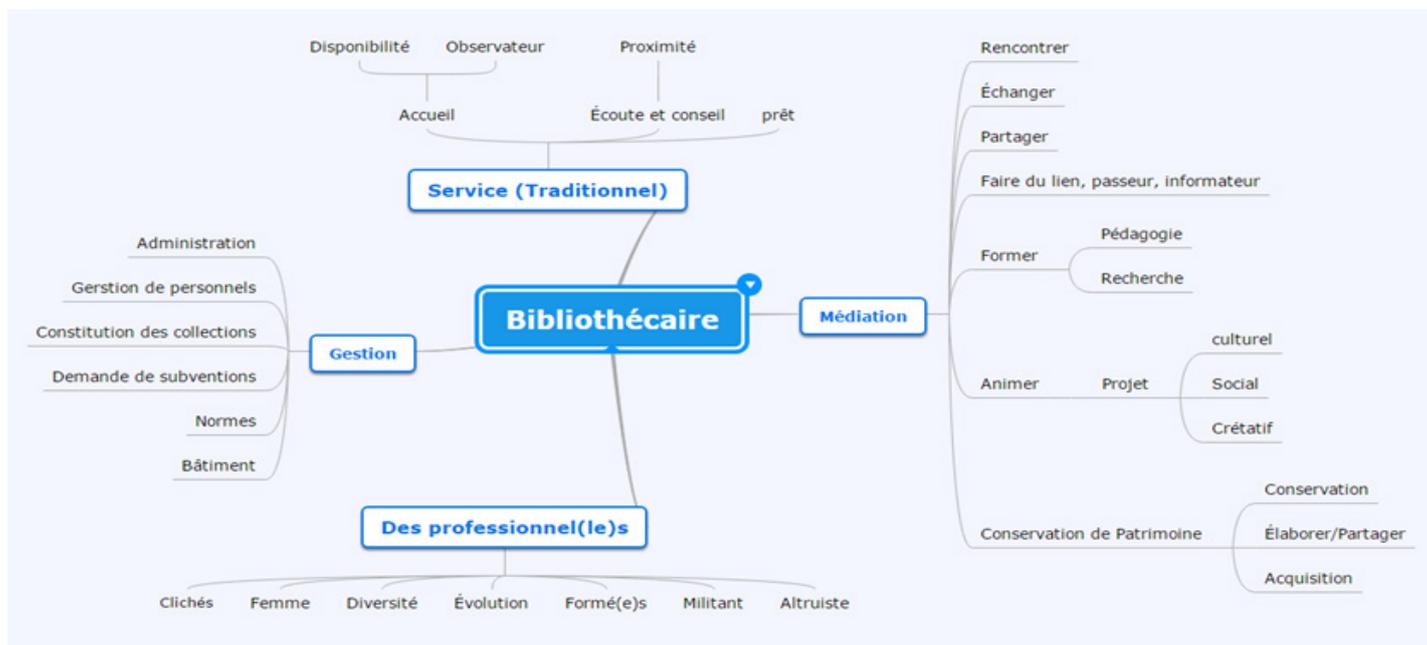
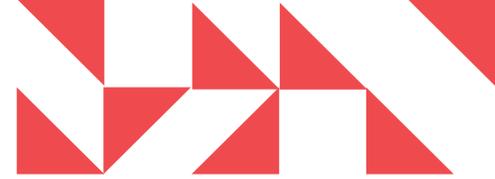


Figure 1 : Classification des mots clés : "Définir le métier de bibliothécaire en trois mots"

D'après les acteurs, un bibliothécaire s'occupe non seulement du service traditionnel, mais aussi de la **médiation** entre le public et l'information, et également du travail de **gestion** qui est souvent invisible pour le public. Au fur et à mesure de la diversification des fonctions des bibliothèques, un bibliothécaire doit aussi savoir donner du dynamisme au sein de son équipement, en organisant des projets culturels, sociaux et créatifs. Ainsi, le métier de bibliothécaire reste **entre la tradition et la mutation**.

<sup>15</sup> Celle-ci est consultable à l'adresse suivante : <https://www.mindomo.com/mindmap/916f04b931a54546aefcbce4378897e5> (consulté le 7/4/17).



## Bibliothécaire - Médiateur

Traditionnellement, on pense qu'un bibliothécaire doit être disponible et proche du public pour l'écouter et observer ses besoins. Il travaille pour rendre un service au public, il est comme un «trait d'union» entre les ressources documentaires et les usagers. Mais, d'après les professionnels, le travail de bibliothécaire n'est pas seulement cela. Car il a aussi pour fonctions de «conserver», «organiser», «sélectionner», «gérer», «analyser» et «diffuser» l'information, d'«accueillir», «écouter», «conseiller», «informer» et «faire du lien» avec le public. Ainsi, il est tout naturel de voir le mot «médiation» dans les mots clés.

En fait, définir le rôle de bibliothécaire comme «médiateur» reflète la tendance qui s'est fortement accélérée depuis une vingtaine d'années. Sachant que le terme «médiateur» est apparu 134 fois dans les articles du Bulletin des bibliothèques de France entre 1996 et 2006<sup>16</sup>. Avec le développement de la numérisation des documents et le progrès du self-service dans les bibliothèques, l'accès au savoir a été démultiplié. Le travail des bibliothécaires change : aux fonctions de sourceur, veilleur et prescripteur s'ajouterait celle de « sérendipiteur » selon un néologisme proposé lors des entretiens. Ainsi que le souligne Raphaële Gilbert : «Paradoxalement, l'absence de rareté des biens culturels et des sources d'information et la désintermédiation qui en découle ont pour effet de revaloriser la fonction de médiation....Plus que jamais, la bibliothèque doit savoir orienter mais aussi susciter le désir, favoriser la découverte.»<sup>17</sup> Par ailleurs, cette médiation apparaît d'autant plus indispensable que pour certaines populations, un obstacle à la fréquentation des bibliothèques serait, selon plusieurs professionnels interrogés, une représentation de cette institution comme relevant de la «culture légitime» : la bibliothèque ne serait de ce fait pas un lieu pour eux<sup>18</sup>.

<sup>16</sup> Chourrot, Olivier. « Le bibliothécaire est-il un médiateur ? ». Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2007, n° 6, p. 67. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0067-001>>. ISSN 1292-8399.

<sup>17</sup> Raphaële Gilbert. Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers, 2010, Article Publié sur le site d'Enssib : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers.pdf>> (Consulté le 31 mars)

<sup>18</sup> Voir à ce sujet les travaux de Mariangela Roselli, in « La bibliothèque dans les quartiers populaires ». Billet Mondes Sociaux. <http://sms.hypotheses.org/8718>. Consulté le 20 janvier 2017.

## Bibliothécaire - Animateur

Avec son rôle culturel et social, la bibliothèque publique est au cœur de la démocratisation culturelle. Ainsi le bibliothécaire doit répondre aux demandes culturelles et sociales : donner du dynamisme à la bibliothèque et attirer la curiosité du public. Il rencontre et échange avec le public, cherche à identifier et comprendre ses besoins, fait du lien entre ce public et l'information. Cependant avec peu de capacité de décisions en terme de moyens humains et matériels, une baisse des budgets provoquant des pertes de postes dans les équipes, il devient difficile pour une bibliothèque de faire seule ce travail d'animation, surtout quand il y a une augmentation de la fréquentation.

## Bibliothécaire – Conservateur et créateur du patrimoine

D'après les professionnels, la bibliothèque est un patrimoine pour tout le monde. Le métier de bibliothécaire est donc de «conserver le patrimoine d'hier» et de «construire le patrimoine de demain». Pour cela, il doit recueillir, organiser les ressources documentaires afin de les rendre accessibles au public. Ce travail de conservateur et de créateur du patrimoine ne peut pas non plus incomber à un seul bibliothécaire. C'est un travail en commun, qui demande d'œuvrer ensemble avec des moyens humains et financiers adaptés, sous la direction d'un «chef d'équipe».

## Bibliothécaire – Gestionnaire

La gestion occupe depuis toujours une partie importante des responsabilités du bibliothécaire. D'après les données recueillies lors des entretiens individuels et collectifs, un bibliothécaire est à la fois un «administrateur», «gestionnaire de personnels, de collections et de bâtiment»<sup>19</sup>, «demandeur de subvention», et «observateur de normes». Ainsi, il doit avoir des connaissances dans tous ces domaines. On encourage alors la diver-

<sup>19</sup> La gestion du bâtiment de la bibliothèque est une action importante du bibliothécaire. Elle "est étroitement liée aux besoins des usagers, à la conception de l'offre de services, des équipements ainsi que des collections." (BEAUDRY, Guylaine. 3. Les bibliothécaires : passeurs de savoir et de culture In : Profession bibliothécaire [en ligne]. Montréal : Presses de l'Université de Montréal, 2012 (généré le 02 avril 2017). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pum/401>>. ISBN : 9782821850538. DOI : 10.4000/books.pum.401.)



sité des profils de bibliothécaire dans une même structure : ils peuvent être issus de métiers différents, avec des compétences complémentaires. Dans les faits, sous la même appellation de bibliothécaire, réside donc une diversité de qualifications.

Malgré tout, il existe une base commune importante à l'ensemble de la profession (souvent issue du champ des lettres, sciences humaines et sociales) et la diversité des profils reste relative.

Il y a donc un grand besoin d'améliorer la formation professionnelle continue des bibliothécaires afin d'affiner leurs compétences, notamment sur la question du numérique qui innove aujourd'hui toutes les fiches de poste.

### Bibliothécaire – en recherche d'un renouvellement de son image

Malgré tous les efforts, il semble que les mutations de la bibliothèque restent un peu limitées dans son propre territoire, et qu'elles restent mal connues et peu visibles par tous. Demeure une représentation classique des habitants sur les bibliothécaires. En caricaturant, la bibliothécaire (il s'agit bien d'une femme dans les représentations collectives) est «une dame avec des cheveux blancs, remontés en chignon, qui porte un châle sur les épaules, un mug à la main...». C'est un métier que l'on associe facilement à un «gardien du temple du savoir», ils sont «altruistes» et «militants». De surcroît, persiste dans l'esprit commun l'idée d'une «barrière à l'accès au savoir», à cause notamment d'un «gros retard de communication en France» par rapport aux autres pays quant aux possibilités d'accès.

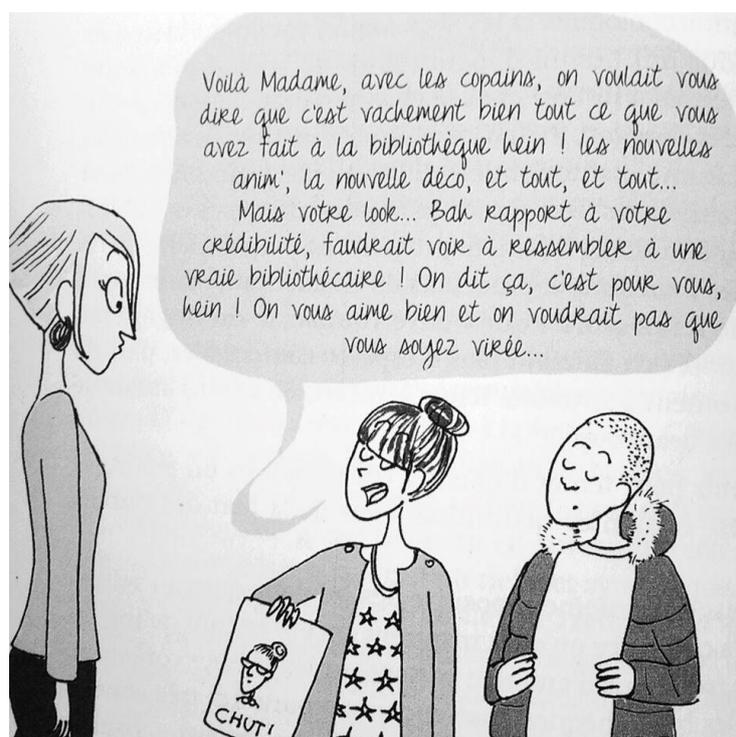
Pourtant la communication n'est pas seule en cause : la question du recrutement des personnels de bibliothèques a également fait l'objet de discussions. Il apparaît en effet qu'aujourd'hui encore, la bibliothèque constitue un lieu de reclassement pour des personnels municipaux en difficulté ailleurs, ne disposant de ce fait pas nécessairement des compétences professionnelles requises pour exercer ce métier.

De même, le tournant numérique n'est pas abordé par tous les professionnels avec la même aisance : si certains s'en emparent avec appétit, pour d'autres il reste un univers déroutant. Là encore, la formation professionnelle continue apparaît indispensable pour permettre à chacun de s'approprier, en fonction des

besoins propres à son poste, ces nouveaux outils. Le numérique serait ainsi selon eux une opportunité à saisir pour renouveler l'image des bibliothèques comme des bibliothécaires auprès du grand public.

Enfin, les entretiens font émerger la question de la méconnaissance des métiers respectivement exercés en bibliothèque municipale et universitaire. Si nous avons constaté en première partie qu'en effet le public appréhendait ces lieux de façon distinctive, il semble également que l'exercice du métier soit également différent.

On constate donc ici que la question du renouvellement d'image des bibliothécaires ne concerne pas seulement le public mais bien aussi les professionnels eux-mêmes. Ainsi, pour «appréhender ce métier différemment» et faire évoluer ces représentations, il apparaît aujourd'hui nécessaire que les bibliothécaires travaillent ensemble à la question de leur identité.



Source : Bibliopathe ©



## Les bibliothèques

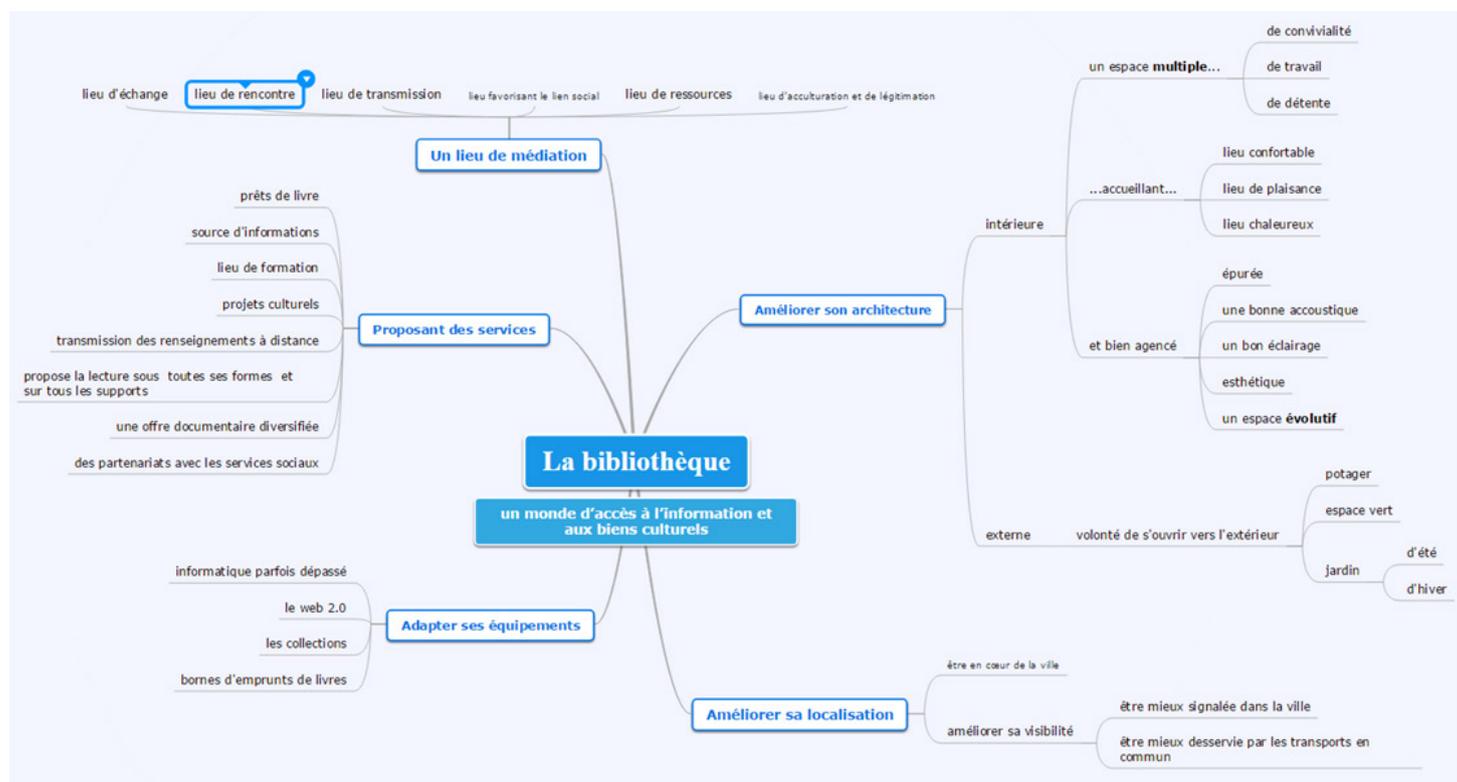


Figure 2. Définir la bibliothèque en 3 mots<sup>20</sup>

A partir de notre demande sur la définition que les professionnels donnent à la bibliothèque, les professionnels interrogés témoignent du fait que le modèle de bibliothèque que nous connaissons à ce jour résulte de grandes mutations que nous avons précédemment évoqué. L'une des manifestations de ces mutations apparaît dans le changement de nomination : les bibliothèques sont devenues des médiathèques. Si dans le premier focus group, tous étaient unanimes quant à l'importance de conserver le terme de bibliothèque, historiquement ancré et significatif pour les habitants, dans d'autres groupes, il est davantage apparu comme trop « poussiéreux » et chargé de représentations parfois négatives, et ne rendant plus compte de ce qu'offrent ces lieux désormais. En revanche, si le terme de tiers-lieux apparaît de plus en plus régulièrement dans la littérature professionnelle, il n'est guère cité dans les propos des professionnels consultés.

### Un lieu de médiation aux services multiples

Ainsi, se pose la question de la pérennité du modèle classique de la bibliothèque : la bibliothèque n'est plus, depuis de longues années, ce « temple du savoir » proposant des ressources soigneusement choisies pour son public. Les acteurs interrogés ont conscience que la bibliothèque d'aujourd'hui comme celle de demain doit endosser le rôle de « médiateur » sur le territoire, tout en conservant les services présentés comme la clef de voûte des relations entre usagers et bibliothèques qui sont : la culture et l'accès à l'information.

De même la question des horaires est ici évoquée, non sans vives discussions, certains souhaitant une ouverture durant toute la semaine et sur des créneaux élargis là où d'autres considèrent que l'ouverture le dimanche ou plus tardive n'accroît pas ni ne diversifie le public d'usagers. Une distinction assez nette apparaît ici entre les enjeux propres aux bibliothèques municipales et aux bibliothèques universitaires, les secondes manquant trop souvent de places assises pour permettre aux étudiants de travailler dans de bonnes conditions : un élargissement des horaires en BU comme en BM pourrait alors contribuer à pallier ce problème.

Le constat est clair selon eux, Internet vient revitaliser

<sup>20</sup> <https://www.mindomo.com/mindmap/biblio-712a60bf17414b-55984d66f8e441185>



le cœur des missions des bibliothèques en se présentant comme « un mode d'accès rapide à l'information et aux biens culturels ». Il bouscule les modes d'appropriation des savoirs. Les différents professionnels du domaine de la lecture public sont unanimes pour souligner le fait que les bibliothèques se dévient peu à peu du modèle traditionnel de production-distribution fondé sur le prêt de documents pour se tourner vers un modèle de « prestation de service ».

### Une nouvelle relation bibliothécaire - usagers

Au-delà du prêt, les bibliothèques proposent « des renseignements à distance », « des programmes d'action culturelle », « des ateliers de formation », « des services favorisant les pratiques amateurs », etc. Or, cette mutation n'est pas sans incidence sur la relation entre publics et bibliothèques. Ainsi que nous l'avons énoncé dans la partie concernant le métier, bibliothécaires et usagers doivent trouver une nouvelle place dans la relation de service, modifier leurs usages, faire évoluer leurs représentations. C'est donc davantage à travers l'offre de services, mode privilégié de rencontre entre l'utilisateur et la bibliothèque, que se tisse leur relation. Les services innovants proposés par les bibliothèques proposent de reconsidérer celle-ci en profondeur.

Les frontières entre métiers, activités et situations d'emplois bougent pour devenir perméables. Les bibliothèques ont donc de nouveaux objectifs à atteindre. Elles participent à l'autonomisation des usagers et soutiennent le rôle de médiation socioculturelle. Pour cette raison, la bibliothèque doit être valorisée comme un lieu « d'acculturation et de légitimation » qui précède le cadre de l'éducation à la lecture<sup>21</sup> et qui doit être accessible pour tous. Elle promeut la lecture sous « toutes ses formes » et « sur tous les supports », en partant des besoins et de l'environnement des populations afin de véhiculer « une offre documentaire diversifiée », mission complexe selon les professionnels, dans le contexte d'une standardisation de l'offre culturelle commerciale. La volonté de disposer d'un service de renseignement est plaidé par certains si l'on veut répondre à l'objectif de « fournir à la population les informations dont elle a besoin »<sup>22</sup> si on reprend les mots de C. Poissenot. Certaines bibliothèques instaurent « des partenariats

avec les services sociaux » et inclus dans leurs offres de service des permanences hebdomadaires avec par exemple un représentant de la CAF, de Pôle emploi ou encore d'un bureau de la Poste, qui viennent accompagner les usagers dans leurs démarches. La bibliothèque positionne l'utilisateur au centre des services et opère un « rééquilibrage, voire une inversion de la relation entre l'institution et l'usager ».

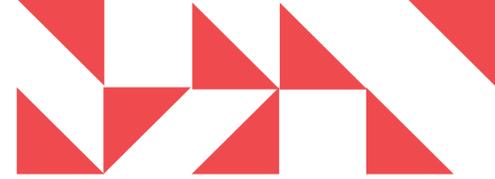
Avec ce large panel de nouveaux services, la bibliothèque abrite autant les activités traditionnelles que les nouvelles qui nécessitent même un agencement de l'espace pour favoriser les relations sociales, la détente... On peut encore parler de « l'utilisation des ressources numériques, y compris les jeux, le bureautique et le web 2.0 qui offre des conditions favorables pour donner aux usagers la possibilité de s'exprimer ».

### Le sentiment d'un manque de légitimité

Pourtant le constat semble sans appel, les bibliothèques souffrent « d'un manque de visibilité » et de « légitimité » de la part des habitants et parfois des politiques élus. La valorisation d'une bibliothèque se construit à partir de l'image qu'elle renvoie, ce qui forge son identité et pérennise sa fréquentation. Néanmoins, faute de moyens, certaines bibliothèques souffrent « d'absence d'équipement » propice pour séduire les habitants et donc ne permet pas de développer de nouveaux services. Cette inégalité d'aménagement architecturale et de design d'intérieur contraint certaines bibliothèques à conserver « une image vieillissante » ou « élitiste ».

. 21 Bertrand, Anne-Marie, Ibid.

. 22 Poissenot, Claude. La nouvelle bibliothèque. Contribution pour la bibliothèque de demain. Voiron : Territorial Editions, 2009.



## Vers une bibliothèque idéale

La bibliothèque idéale serait avant tout une bibliothèque «ouverte vers l'extérieur». Elle serait agencée avec «différents espaces modulables» pour permettre «une diversité des pratiques» et une adaptabilité aux services. Le projet se déploierait vers de nouvelles pratiques et une diversité des «offres culturelles» ; la lecture publique, mais aussi «la musique», «le théâtre», «la danse», «la couture», «le jardinage»... Cela passerait par la mise à disposition «d'espaces de répétition», de «studio d'enregistrement» et «de prêt d'instruments» ou encore de salles de travail en groupe. La bibliothèque doit devenir «le lieu de vie intergénérationnel» auquel s'ajoute «un espace de restauration» adjacent pour le parfaire. Il pourrait également s'agrémenter de jardins (d'été et d'hiver) ou encore d'un potager. De même la qualité architecturale et de l'acoustique apparaissent essentielles pour plusieurs professionnels. Enfin, il pourrait également partager ses locaux avec d'autres services publics ou au public (la CAF, pôle emploi, assistantes sociales, écrivain public...) ou encore réserver une salle proposant d'accueillir ceux-ci à tour de rôle durant la semaine.

Ce qui ressort ici, c'est avant tout l'attente forte d'un lieu, multiple, ouvert, confortable et accueillant dans son architecture comme dans les services offerts.

L'importance de «son implantation territoriale» demeure un élément capital, en centre-ville et à proximité de la mairie, pour accroître sa visibilité et permettre une meilleure diffusion de la communication de ce service public.



Fantastiques livres volants de Morris Lessmore

## Les bases d'un réseau de coopération des bibliothèques dans la métropole bordelaise

Après avoir interrogé les professionnels sur les représentations de leur métier et de leur institution, le second volet du focus-group est entré dans le vif du sujet avec les questions suivantes :

- La métropole propose de nombreuses bibliothèques aux usagers. Vous qui travaillez dans l'une d'entre elles au quotidien, au travers de vos actions et expériences, que pouvez-vous dire des relations qui se tissent entre elles ?
- Quel pourrait être l'intérêt selon vous à faire travailler ensemble ces différentes bibliothèques ?
- Quels peuvent être les problèmes, les difficultés selon vous à faire travailler ces bibliothèques ensemble ?
- Comment pourrait selon vous se manifester un réseau de coopération entre les bibliothèques ?

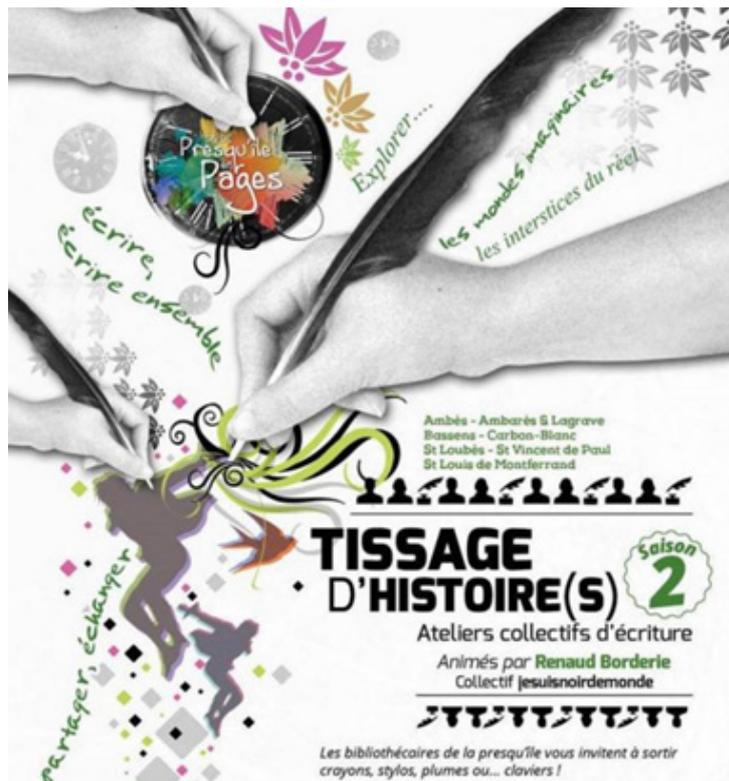
Si globalement, la référence aux relations interbibliothèques n'appelle que des **commentaires positifs**, on peut noter néanmoins un certain **manque de visibilité** de ces relations puisque dans un premier temps, certains professionnels estiment que ces relations n'existent pas avant que les réflexions de part et d'autres ne s'orientent rapidement vers l'axe de la coopération culturelle.

### La coopération culturelle

Premier axe évoqué lors des 4 focus-group à la question posée sur l'existence contemporaine de relations entre les bibliothèques et médiathèques, la coopération culturelle apparaît clairement comme privilégiée pour l'ensemble des professionnels rencontrés. Celle-ci s'instaure ponctuellement entre des bibliothèques dont la proximité géographique immédiate favorise les relations :

- Ainsi les cafés littéraires conjointement proposés par Talence, Gradignan et Villenave d'Ornon;
- Ou plus largement avec « Presqu'île en pages » du SIVOC (Syndicat Intercommunal à Vocation Culturelle) qui depuis 30 ans réunit 7 communes <sup>23</sup>.

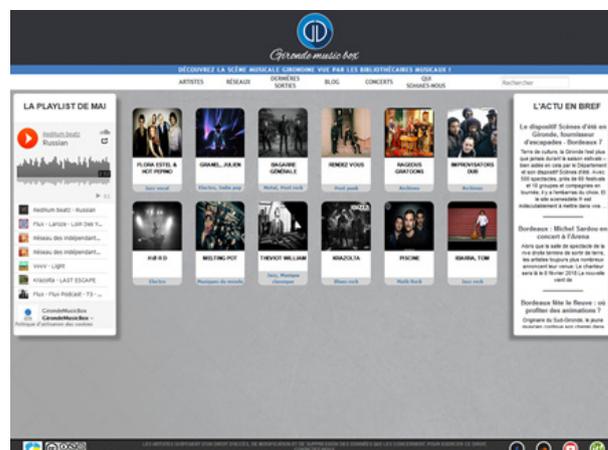
. 23 Ambarès, Ambès, Bassens, Carbon-Blanc, Saint-Loubès, Saint-Louis de Montferrant, Saint Vincent de Paul.



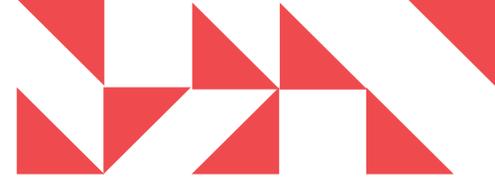
Coopération culturelle : Presqu'île en page avec le SIVOC

Mais elle existe également entre des bibliothèques plus éloignées dans le domaine de la musique :

- Avec les actions proposées par le BIMUDAC (Bibliothécaires musicaux d'Aquitaine);
- L'offre de l'ACIM (Association pour la coopération des professionnels de l'information musicale) avec notamment Gironde music box, la coopération culturelle est un fer de lance des bibliothèques.



Capture écran gironde music box



De nombreuses autres instances comme ECLA (Ecrit, Cinéma, Livre, Audiovisuel) ou la BDP (Bibliothèque Départementale de Prêt) contribuent activement à développer l'offre culturelle dans les bibliothèques conduisant les acteurs à partager ce constat : « il y a beaucoup d'animation, c'est rare qu'il ne se passe rien ». Pour autant, il faut noter que ces deux institutions connaissent, ainsi qu'il en a été question lors du dernier focus-group, un certain flottement lié à la période charnière de la recomposition territoriale.

Ainsi, les professionnels voient de nombreux avantages à élargir la coopération culturelle à l'ensemble des bibliothèques et médiathèques de la métropole bordelaise :

- **Mutualiser les moyens et lieux d'action culturelle pour diversifier et multiplier l'offre culturelle**, notamment au sein des BU qui souffrent de ne pouvoir investir pleinement cet axe, leurs moyens s'orientant essentiellement pour l'heure vers la réussite et l'insertion professionnelle des étudiants.
- **Améliorer la visibilité de cette offre culturelle**, notamment au travers du **portail des médiathèques municipales et bibliothèques universitaires**<sup>24</sup> qui présente en un agenda unique l'ensemble des manifestations proposées.
- **Attirer de nouveaux publics** mais également **faire circuler** davantage ces publics entre les différentes bibliothèques.
- **Concourir à changer l'image des bibliothèques** auprès de ces publics mais également à mieux représenter ces équipements, premier réseau culturel en France, dans le panorama de l'ensemble des institutions culturelles.

Dans cette même dynamique, la nuit des bibliothèques<sup>25</sup> est évoquée à plusieurs reprises comme un événement premier marquant les prémices du réseau à venir. Enfin, au-delà d'une mise en visibilité de l'offre culturelle propre aux médiathèques, l'une des DAC propose que ce calendrier culturel soit mis en parallèle avec la saison culturelle propre à chaque commune selon une ligne éditoriale partagée qui contribuerait là encore à rendre ces offres plus largement visibles.



Ludo-médiathèque de St Medard en Jalles, source portail des médiathèques Bdx Métropole

. 24 Le site <http://www.mediathèques.bordeaux-metropole.fr/> s'est d'ailleurs tout récemment « refait une beauté » avec une nouvelle charte graphique et un nouveau service de flux RSS facilitant la veille.

. 25 Celle-ci aura lieu le samedi 14 octobre 2017 et rassemble 17 bibliothèques du territoire de Bordeaux Métropole qui coopèrent pour proposer un programme riche en animations gratuites et ouvertes à tous.



## La coopération professionnelle

Ainsi que nous l'avons souligné dans la partie concernant le métier de bibliothécaire, les qualités humaines et compétences propres à ces professionnels sont essentielles dans la relation aux usagers et jouent un rôle non négligeable dans la fréquentation des bibliothèques. Par exemple, dans l'une d'entre elle un bibliothécaire chargé de l'animation dans le secteur du multimédia a su fédérer autour de lui un groupe assidu de jeunes adolescents qui constituent pourtant habituellement un public difficile à capter.

La **mutualisation des expériences** et l'échange des «bonnes pratiques» comme du matériel, apparaissent comme autant de valeurs ajoutées dans la perspective du réseau.

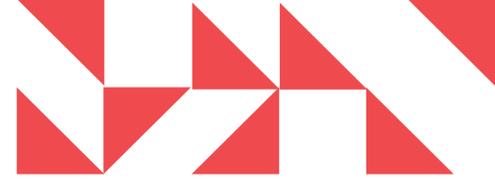
De même l'importance de la formation professionnelle continue est ici évoquée, notamment au travers de la mise en place de **journées d'études**<sup>26</sup> et la possibilité de mieux mettre ainsi en commun les compétences respectives des bibliothécaires.

Cette coopération, certes dans une moindre mesure que la coopération culturelle, est néanmoins d'ores et déjà effective : ainsi certaines fonctionnent en réseau à trois structures pour échanger des outils collaboratifs. Par ailleurs, l'existence du **portail** précédemment évoqué est considérée par les conservateurs comme une véritable reconnaissance de la légitimité tant des bibliothèques que des bibliothécaires auxquels il a été fait appel pour participer à la réflexion autour de sa construction. De même, la coopération entre les directeurs de bibliothèques se formalise au travers de réunions bi-annuelles, organisées par la bibliothèque de Mériadeck.

Pour autant **certaines craintes se font jour** concernant cette coopération professionnelle. En effet, la mise en réseau est envisagée sous le versant du **risque de la perte de la polyvalence** qui constitue selon ces professionnels le fondement de leur métier, au profit d'une **hyperspécialisation** dans les différents secteurs

<sup>26</sup> Par exemple les journées organisées par l'ABF : Libre à vous en 2013, L'impact de la réforme des rythmes scolaires sur les bibliothèques : bilan et perspectives en 2015 ou la présentation de la Charte Bib'Lib (Bibliothèque pour l'accès libre à l'information et aux savoirs) en 2016, ainsi que tout récemment, la journée d'étude sur le jeu en bibliothèques, organisé par la ludo-médiathèque de Saint-Médard-en-Jalles (16/11/17).





(ainsi que cela est le cas à la BNF, souligne l'un des professionnels interviewés).

**Crainte** qui se double de celle d'une **mobilité contrainte** pour les personnels, à l'échelle de la métropole, ainsi que d'une rapidité moindre lors des besoins d'intervention (déjà constatée avec la migration du service informatique à Bordeaux), en lien avec cette hyperspécialisation.

Enfin, l'une des participantes pointe la difficulté à faire travailler ensemble des établissements d'une telle diversité en terme de taille de structure, mais également qui se méconnaissent les unes et les autres (notamment BM et BU) : est ainsi relevé les difficultés de communication mais également les différences de compétences entre les professionnels de « petites BM et grosses BU ».

### La coopération documentaire

Bien qu'elle ne constitue pas le premier thème évoqué lors des échanges entre professionnels, cette coopération reste néanmoins centrale et quantitativement majoritaire dans le développement des discussions. Elle est notamment inscrite dans les conventions existantes entre les différentes institutions (BM/BU).

Tout comme dans le domaine culturel, la coopération documentaire est en effet déjà très importante au sein des établissements représentés :

- La conservation partagée des périodiques en Aquitaine ;
- L'offre de ressources des Bibliothèques Départementales de Prêt ;
- L'actuel fonctionnement en réseau de l'ensemble des bibliothèques de Bordeaux où environ 15% des ressources sont empruntées hors de la bibliothèque ;
- Le catalogue commun aux BU de Bordeaux : Babord+ (et nationalement, le PEB via le SUDOC) permettant aux étudiants et inscrits d'emprunter dans l'ensemble des bibliothèques de ce réseau ;
- Les différents projets de valorisation du patrimoine liant BM/BU et archives départementales ;
- L'accès aux ressources numériques et documents audiovisuels proposé via le portail comme Babord+ ;
- Plus ponctuellement et à une échelle moindre le Prêt Entre Bibliothèques qu'offrent certaines médiathèques à la faveur d'une proximité géographique (Eysines-Blanquefort-Le Haillan ; catalogue commun à Saige et Camponac) ou encore d'actions culturelles ponctuelles

(Gradignan-Villeneuve d'Ornon-Talence dans le cadre des cafés littéraires précédemment évoqués).

Un constat unanimement partagé est celui de l'attente chez les usagers d'une carte commune, unique, permettant d'emprunter dans l'ensemble des médiathèques et bibliothèques universitaires. Pour autant, ce principe de carte unique ne va pas sans soulever de nombreuses questions.

La première est celle de la nécessité d'**harmoniser les systèmes informatiques** propres à chaque médiathèque et BU pour intégrer l'ensemble des documents dans une même base de gestion permettant de créer le catalogue des ressources comme c'est le cas pour de nombreuses autres métropoles (Montpellier, Strasbourg, Nantes...). Si les BU disposent déjà d'un tel outil, la refonte des SIGB des autres établissements apparaît comme une opération compliquée et coûteuse à de nombreux professionnels.

Sur un plan plus politique, la carte unique amène naturellement les professionnels à considérer comme indispensable que l'ensemble des municipalités acceptent des règles de fonctionnement communes et notamment **instaurent le prêt gratuit pour toutes les bibliothèques**. Question qui apparaît pour l'heure épineuse, sachant que le choix est fait dans certaines villes, non pour des raisons économiques mais plutôt symboliques, de ne pas rendre ce service public gratuit. En outre, la gratuité soulève également la question de la pérennité de cette offre, susceptible d'évoluer au gré des changements de tutelle.

Une autre question récurrente, parallèle à la carte unique est celle relative à l'organisation de la **libre circulation des documents**. Si pour certains (notamment les élus et DAC) la mise en place de navettes<sup>27</sup> relève de l'évidence, elle apparaît aussi d'emblée à de nombreux bibliothécaires comme particulièrement coûteuse et complexe à mettre en œuvre, à l'échelle de 62 bibliothèques.

Même si l'intérêt pour les usagers de pouvoir emprunter/déposer leurs documents depuis n'importe quelle bibliothèque apparaît évident à tous, il leur semble néanmoins logiquement plus aisé et intéressant d'amener comme c'est actuellement le cas dans les BU, les personnes à circuler d'une bibliothèque à l'autre.

<sup>27</sup> Ainsi qu'il en existe désormais dans de nombreuses communes et métropoles : Chateauroux. <http://mediatheque.ville-chateauroux.fr>



Une telle innovation sociale demanderait selon l'une des participantes à repenser la logique même de fonctionnement de cette circulation de documents en s'appuyant sur les services existants qui impliquent déjà des déplacements d'agents susceptible d'être mutualisés avec ce nouveau service, plutôt que d'en ajouter un nouveau (design de services).

En outre, l'un des participants rapporte que cette expérience menée dans le Massachussets a conduit à voir les ressources d'une bibliothèque mieux dotée que les autres, être « dépouillée » de ses ressources par des demandes incessantes des bibliothèques disposant de peu de documents. Cette crainte a d'ailleurs été exprimée lors des quatre focus-groupes. Une proposition permettant de parer ce risque serait d'amener les bibliothèques à se constituer des fonds spécifiques, notamment en lien avec l'identité du territoire que chacune couvre. Une telle coordination affichée du maillage du territoire représenterait selon l'un des DAC une économie en termes d'achats ainsi qu'une amélioration de l'efficacité en termes d'offre documentaire.

Enfin, l'un des participant considère que la libre circulation des documents pourrait conduire les bibliothèques à devenir un simple « drive » à l'instar des supermarchés, où les usagers se contenteraient de venir récupérer les documents identifiés et commandés à distance sur le catalogue partagé, sans ne plus jamais s'appuyer sur les conseils et échanges avec les bibliothécaires. Au contraire, selon une autre participante, une telle offre permettra à chaque usager et en particulier aux étudiants de consulter les documents dans leur bibliothèque de rattachement (notamment les BM) et de ne pas obérer ainsi les capacités d'accueil qui restent trop limitées en BU.

L'exemple du réseau des bibliothèques de Barcelone d'une part et de Strasbourg d'autre part sont à ce sujet significatifs<sup>28</sup>.

En contrepoint à cette proposition émerge une nouvelle appréhension : celle d'une hyperspécialisation de chaque bibliothèque, où le risque selon les bibliothécaires serait de perdre la polyvalence qui comme pour

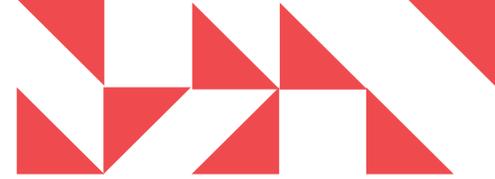
leur métier, est envisagée comme un fondement de la bibliothèque. Là encore, un parallèle est établi avec la BNF et son fonctionnement en grands pôles d'acquisition qui conduirait à la perte de la singularité propre à chaque bibliothèque. De même, cette hyperspécialisation, qui leur semble également coûteuse, mettrait en péril le lien entre l'acquéreur et les collections présentes dans les bibliothèques : les professionnels connaissent leurs publics et savent répondre localement à leurs besoins. Pour autant, tous reconnaissent qu'un fonctionnement en réseau relève, dans leur secteur de l'évidence, tant il est avéré qu'aucune bibliothèque ne peut être auto-suffisante en regard des demandes des usagers.

C'est finalement sur le plan des **ressources numériques** que la notion de réseau fait l'unanimité : mutualiser les abonnements et ressources dématérialisées apparaît comme relevant de l'évidence et un véritable gain pour tous.

Par ailleurs, l'idée émerge que le numérique ouvre également la possibilité aux professionnels de la documentation d'investir le domaine de la recommandation et de faire jouer l'intelligence collective avec notamment le portail des médiathèques qui pourrait devenir un pôle de référencement des ressources, basé à la fois sur les commentaires des bibliothécaires et des usagers mais aussi sur les taux de prêts des différentes ressources, avec un objectif ambitieux : supplanter le référencement commercial (Amazon & consorts) par celui des bibliothécaires. On voit donc émerger ici l'idée d'un bibliothécaire « animateur de communauté », via les différents outils de communication numérique : facebook, twitter, youtube... Autant d'outils qui ne vont pas là aussi sans poser de questions en termes de compétences propres aux professionnels comme de stratégie et politique éditoriale.

Finalement, pour pallier les différents risques pointés, la bibliothèque devrait selon les professionnels interrogés, élargir le panel de ses ressources, s'ouvrant au prêt de jeux, comme c'est déjà le cas à la ludo-médiathèque de Saint Medard en Jalles, mais aussi d'outils de jardinages et d'échange de graines, ou encore de prêt d'instruments à l'instar de la bibliothèque Cabanis à Toulouse. On retrouve donc ici les propositions évoquées en réponse à la question concernant la bibliothèque idéale.

<sup>28</sup> A consulter, le dossier du voyage d'études à Barcelone, octobre 2016 : <http://pro.bpi.fr/bibliotheques/voyage-delude-a-barcelone-octobre-2016>.



## Des bibliothèques en réseau : une question d'échelles

Si le portail existant est considéré comme un atout central, tant dans l'actuelle existence du réseau de médiathèques que dans la mise en place de services à venir, d'autres thèmes apparaissent plus délicats.

En effet, ainsi que de nombreux professionnels l'ont souligné lors des quatre rencontres, la récente recomposition territoriale et la montée en puissance de Bordeaux Métropole ne va pas sans questionnements. Ainsi les bibliothèques apparaissent pour tous très clairement comme des équipements de proximité, en lien étroit avec le lieu de vie ou de travail des habitants.

**Une proximité qui leur semble antinomique avec la superficie que couvrirait un réseau de bibliothèques sur Bordeaux Métropole<sup>29</sup>.** Les bibliothécaires se demandent alors dans quelle mesure étendre l'offre documentaire à un territoire résolument plus vaste répondrait aux besoins et attentes de ces usagers ?

De même, concernant l'offre documentaire proposée dans chaque bibliothèque, il apparaît dans les échanges une difficulté à situer l'échelle à laquelle se placerait le réseau, les professionnels pointant un **conflit potentiel entre une globalisation des ressources et l'identité spécifique à chaque bibliothèque.**

Une réponse à ces questionnements pourrait se trouver dans l'appréhension même du processus actuellement en cours : en effet, il ne s'agit pas ici d'une mutualisation des bibliothèques, ainsi que semblent le considérer les professionnels interrogés mais bien d'un réseau de coopération qui n'implique ni les mêmes objectifs, ni les mêmes contraintes. Il importe également de souligner ici que le processus de mise en place de ce réseau de coopération des bibliothèques de Bordeaux Métropole ne pourra s'effectuer sans le concours des principaux concernés, à savoir l'ensemble des professionnels intervenant dans chacune des parties engagées (bibliothèque, collectivité territoriale), comme le public (usager ou non des bibliothèques).

Ainsi, les entretiens ici menés ont-ils permis de débiter ce processus de réflexion, avec différentes propositions soumises lors des entretiens. L'une d'elles consistant par exemple à commencer par mettre en place une forte coopération entre 5 villes qui comprennent des BU et des BM pour ensuite élargir cette coopération par cercles concentriques afin de mieux prendre en compte les lieux de vie des citoyens, leurs usages et pratiques et mettre en place un projet solide qui irriguera progressivement toutes les communes.

Enfin, sur un plan plus politique, de nombreux échanges soulignent combien les professionnels craignent que cette mise en réseau ne s'instaure selon **une logique ascendante depuis la ville de Bordeaux**, logique qu'ils considèrent d'ailleurs comme inscrite dans l'appellation «Bordeaux Métropole» à laquelle ils auraient préféré «Métropole Bordelaise». Une crainte qui apparaît renforcée par l'affectation du pilotage de ce projet à une professionnelle identifiée comme exclusivement rattachée à la médiathèque de Mériadeck.

Il apparaît donc déterminant, pour la réussite de ce projet, de permettre à chacun, tant de mieux appréhender le processus, ses objectifs et ses enjeux que de se les approprier en formulant ses propositions afin de co-construire la mise en place d'un réseau de coopération des bibliothèques de Bordeaux Métropole.

<sup>29</sup> Bordeaux Métropole couvre une surface de 57 828 hectares répartis sur 28 communes au sein desquelles dénombre près de 750 000 habitants aujourd'hui.



## Les principaux enseignements de l'enquête

L'analyse des deux entretiens individuels et des quatre focus-group menés avec 33 professionnels (que nous remercions encore ici pour leur disponibilité et leur implication dans la réflexion) en lien avec celle des ressources documentaires tant professionnelles que scientifiques et médiatiques, fait ressortir les principaux axes suivants.

### Représentation des bibliothécaires : une identité multiple

La réflexion menée à partir des 3 termes choisis pour définir le bibliothécaire le définit comme :

- **Médiateur** entre le public et la diversité de l'offre de ressources ;
- **Animateur** tant dans son rôle social<sup>30</sup> que dans la mise en place de l'action culturelle ;
- **Conservateur et créateur de patrimoine** ;
- **Gestionnaire** de personnel, de collections, de subvention, de bâtiment...;
- **En recherche d'une image renouvelée** afin d'être mieux reconnu dans son profil et rôle contemporain auprès du grand public mais aussi dans la diversité des postes occupés au sein de la profession même.

### Représentations des bibliothèques

Est ici soulevée la question du **nom** apposé à ce lieu (bibliothèque, médiathèque, tiers-lieux ?) et de l'image que ce nom véhicule auprès du grand public.

Ces bibliothèques évoluent depuis plusieurs années dans leur **prestation de service**, tant sur le plan des **horaires**, que dans l'**offre documentaire et d'équipement** que **culturelle** avec la coopération aux autres institutions. Une offre qui reste pourtant améliorable remarquent-ils. Ainsi, leur projection d'une **bibliothèque idéale** permet de souligner l'importance accordée à la qualité du lieu tant sur le plan architectural (qui joue un rôle essentiel dans la convivialité attendue)

---

. 30 Voir à ce sujet les travaux de M.Dinclaux et J-P.Vosgin in « Le rôle social des bibliothèques dans la ville : communications et recherches réalisées pour le 17ème colloque « Profession : bibliothécaire » du jeudi 1er avril 2010 », Presses universitaires de Bordeaux, 2011.

que de sa localisation et sa signalétique, mais aussi de la diversité de l'offre de ressources (autres que strictement documentaires) et de services.

### Les bases d'un réseau de coopération des bibliothèques de Bordeaux Métropole

Ce second volet de l'enquête fait émerger 4 thèmes lors de l'analyse des propos recueillis.

#### 1. Coopération culturelle

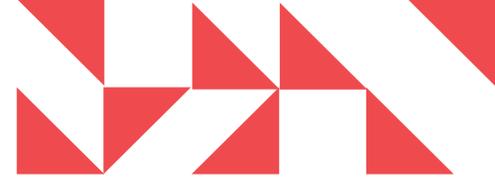
Elle existe déjà sous différente forme et à différente échelles mais qui reste éparses et mériterait d'être **mieux coordonnée et publicisée** (le portail des médiathèques et bibliothèques universitaires de Bordeaux Métropole jouant un rôle essentiel dans la communication). L'objectif serait ici d'**attirer de nouveaux publics** et de les faire circuler davantage entre les différentes bibliothèques afin de contribuer à **changer leurs représentations des bibliothèques**.

#### 2. Coopération professionnelle

Elle existe également avec l'échange d'**outils collaboratifs** mais mériterait aussi d'être développée, notamment par la **mutualisation de bonnes pratiques**. Pour autant la perspective d'une mise en réseau (notamment entre médiathèques et BU) ne va pas sans susciter d'inquiétudes sur ce plan : celle d'une **mobilité contrainte** ou encore d'une **hyperspécialisation professionnelle**.

#### 3. Coopération documentaire

Centrale dans les échanges, déjà présente car intrinsèque à la définition même des bibliothèques (notamment via les catalogues communs, la BDP, bib en ligne...) elle implique pour les professionnels la mise en place d'une **carte commune**, unanimement considérée comme indispensable. Toutefois cette dernière suscite de nombreuses questions, concernant l'harmonisation **informatique** comme des règles d'inscription et de fonctionnement (**gratuité**), mais aussi les modalités de **circulation des documents** sur le territoire, le risque d'une « bibliothèque-drive » ou encore celui d'une **hyperspécialisation** contrevenant à la polyvalence inhérente à ces lieux.



#### 4. Des bibliothèques en réseau : une question d'échelles

Plusieurs difficultés pointent ici. Une contradiction est relevée entre un équipement de proximité et l'étendue du réseau envisagé. De même, les professionnels soulignent leur crainte d'une « main-mise » de Bordeaux sur la mise en place du projet dans une logique hiérarchique et non de co-construction. Il apparaît essentiel de favoriser une meilleure appréhension et participation à la construction de ce réseau de coopération des bibliothèques de Bordeaux Métropole. L'analyse ici menée, en collaboration étroite avec les professionnels concernés, nous a ainsi permis d'identifier les attentes et freins à la mise en place progressive du réseau de coopération des bibliothèques de Bordeaux Métropole mais aussi de dégager des pistes de propositions afin de favoriser celle-ci.

Ces recommandations s'articulent selon trois axes :

- Le premier vise à asseoir, au sein des différents groupes professionnels concernés, une construction horizontale et collaborative du projet ;
- Le second propose d'inscrire dans la durée une dynamique d'échange et de reconnaissance de l'identité professionnelle des bibliothécaires ;
- Le dernier, complémentaire au volet communicationnel, conseille de mettre à profit l'opportunité que présente la mise en place de ce réseau pour contribuer à renouveler l'image des bibliothèques et des bibliothécaires auprès du grand public comme chez les professionnels eux-mêmes.

# Conseils et recommandations sur le volet ingénierie et service

## La co-construction du projet

### Bilan :

Les rencontres au sein des focus-group avaient pour principal objectif de recueillir les représentations des différents professionnels concernés par le projet. Pour autant, face aux nombreuses interrogations des personnes rencontrées, nous avons rapidement compris que le projet était mal cerné par les principaux concernés, suscitant de ce fait quelques appréhensions et certaines formes de rejet.

### Proposition :

Engager le travail de réflexion autour des modalités de mise en place du réseau de coopération des bibliothèques de Bordeaux Métropole, avec les différents groupes de personnes impliquées, dans une démarche collaborative et horizontale.

### Modalités :

Le design de service a pour objectif de s'assurer que l'interface du service est utile, utilisable et désirable du point de vue du client et efficace, performante et différenciante du point de vue du fournisseur<sup>31</sup>. Ainsi, les expériences telles que les Biblio-Remix évoqués en première partie de ce livrable, visent à faire émerger des idées novatrices autour des services en bibliothèque. De même l'expérience de résidence menée par la Région Auvergne, le Conseil Général du Puy de Dôme, la communauté de commune Entre d'Ore et Aller et la 27ème Région<sup>32</sup> sur les nouveaux usages de la médiathèque constitue un exemple intéressant de travail collaboratif. La spécificité de cette approche, repose

sur le fait qu'ici, le processus même de construction revêt autant d'importance que le résultat auquel il permet d'aboutir.

Il s'agirait donc ici de proposer aux différents publics concernés une réflexion commune, appuyée sur des outils facilitateurs<sup>33</sup> visant notamment à faire émerger, ainsi que les focus-group l'ont déjà esquissé, des propositions de mise en œuvre du projet dans ses différents axes (coopération professionnelle, culturelle, documentaire et fonctionnement du réseau), ainsi que de **réfléchir à un nom fédérateur et un logo ou encore participer à la rédaction en cours d'une charte de coopération.**

## Une dynamique de (re)connaissance professionnelle

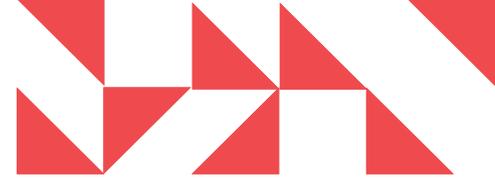
### Bilan :

Un autre enseignement des rencontres lors des focus-group comme de l'analyse est le sentiment manifesté par les personnes interrogées de ne guère avoir l'occasion de sortir de leur environnement professionnel quotidien, afin de prendre un recul réflexif à l'égard de leurs pratiques professionnelles ainsi que le désir de rencontrer et mieux connaître les collègues occupant d'autres postes, comme ceux occupant un poste semblable dans d'autres médiathèques ou bibliothèques universitaires. En effet, la scission opérée par les publics dans l'enquête portant sur le volet communicationnel entre ces deux univers est ici confirmée.

. 31 ERLHOFF, Michael, MARSHALL Tim. Design Dictionary : Perspectives on Design Terminology, 2008.

. 32 Voir le site de la 27è Région : <http://www.la27eregion.fr/cas-pratiques/les-nouveaux-usages-de-la-mediathèque/> (consulté le 22 mai 2017).

. 33 De type workshop, hackathon, travail sur cartes, sur plans...



### Proposition :

Instaurer des temps de rencontre et outils d'échanges permettant aux professionnels de mieux appréhender la diversité des contextes et postes derrière l'unicité de la dénomination professionnelle : bibliothécaire.

### Modalités :

- **Mutualiser les ressources** : organiser de façon régulière des temps de partage de connaissances, de compétences et de bonnes pratiques ;
- **Vis ma vie de bibliothécaire** : proposer aux professionnels d'échanger sur quelques jours leurs postes (notamment entre médiathèque et BU) ;
- **Newsletter** : rédiger une newsletter interne, destinée à l'ensemble des bibliothèques concernées et permettant de rendre compte de l'avancée du projet de mise en réseau des bibliothèques de Bordeaux Métropole.

## Renouveler l'image des bibliothèques et bibliothécaires

### Bilan :

Les professionnels rencontrés déclarent souffrir de l'image poussiéreuse qui reste attachée à leur bibliothèque comme aux bibliothécaires. Au-delà des outils de communication envisagés dans le premier volet de cette étude, les entretiens et la réflexion menée dans le cadre d'UBIC nous permettent d'envisager d'autres propositions.

### Proposition :

Développer sur Bordeaux Métropole de nouveaux outils de promotion des bibliothèques et inciter les professionnels à s'investir dans cette promotion avec des modalités qui constituent également autant d'opportunités d'échanges et rencontres avec leurs collègues comme avec le public ou les élus.

### Modalités :

Différentes formules ont émergé lors des échanges : au-delà de l'attente d'une diversification des ressources et services proposés en bibliothèque (cf. « Vers une bibliothèque idéale »), des actions sont déjà engagées et d'autres envisageables.



Source : <http://www.cyclingforlibraries.org>

- **La nuit des bibliothèques** : ce projet, en cours de préparation, impliquera 22 bibliothèques.
- **Participation à « Cyclo-Biblio »** : outil de promotion des bibliothèques autant que de formation professionnelle (découverte d'autres bibliothèques, échanges avec les collègues...), la vélorution constitue une expérience enrichissante que certains bibliothécaires bordelais ont déjà vécu !
- **Bookface** : bien que Mollat se défende de tout plan de communication, le succès rencontré par leur bookface<sup>34</sup> montre combien ce jeu participe à la popularisation d'un lieu. Ici aussi, le processus même revêt autant d'importance que le résultat obtenu.
- **Clip de présentation du réseau** : mettre en scène les professionnels engagés afin de mieux faire connaître le réseau et ce qu'il offre comme nouvelles possibilités au grand public.



Source, Provenzano Elsa

<sup>34</sup> Provenzano Elsa, Buzz des «bookface» de Mollat: «Cela ne part pas d'un plan de communication mais du plaisir du jeu», 20minutes, 13/03/17 <http://www.20minutes.fr/bordeaux/2029591-20170313-buzz-bookface-mollat-part-plan-communication-plaisir-jeu>



# Conclusion

L'équipe d'UBIC (Université Bordeaux Inter-Culture) a été mobilisée afin d'apporter le regard de chercheurs en sciences humaines et social sur la compréhension des enjeux liés au projet de mise en réseau des bibliothèques de Bordeaux Métropole. En étroite collaboration avec M. Archambaud qui, en tant que Chargée de la Coopération à la direction des bibliothèques, de la lecture publique et des médias culturels à la Mairie de Bordeaux, est responsable du projet, deux volets de questionnements ont été identifiés :

1. Problématique identifiée sur le **volet communicationnel** : traiter les questions des identités plurielles et des fonctions du réseau de bibliothèque en termes de visibilité et de communication auprès des publics existants comme potentiel.
2. Problématique identifiée sur le **volet ingénierie et service** : permettre aux différentes catégories de professionnels concernés par le projet d'exprimer leurs représentations des enjeux de la mise en réseau et notamment de souligner les difficultés de mise en place comme les plus-values.

Pour chacun de ces deux volets, une équipe constituée d'un enseignant-chercheur et d'étudiants (respectivement spécialisés en information-communication et ingénierie culturelle) a recueilli sur le terrain des données via une enquête par questionnaire auprès du public des bibliothèques, et via des entretiens auprès des professionnels des bibliothèques, élus et responsables des collectivités territoriales directement concernés par la mise en œuvre du projet.

L'analyse de ces données et leur mise en perspective avec une documentation tant scientifique que professionnelle et médiatique ont fait émerger des points de convergence autour des axes suivants :

- Pour tous, les bibliothèques restent un **lieu de proximité**, qui doit être **accueillant** et ouvert plus largement (question des horaires) propice au travail comme à l'évasion ;
- L'attente d'une **diversification de l'offre proposée par les bibliothèques** (bibliothèque idéale), tant en terme de ressources documentaires que d'accueil et de services, et cela aussi bien chez les usagers que les professionnels même si ces attentes diffèrent selon qu'elles concernent la BU et la BM ;
- Un vif intérêt pour la **carte unique** qui permettrait aux usagers d'emprunter avec la même carte dans l'ensemble des bibliothèques ;
- En lien avec celle-ci, la question de la **libre-circulation** des documents entre les bibliothèques, qui ne va néanmoins pas sans interroger les professionnels quant aux modalités de sa mise en œuvre ;
- La nécessité de **mieux identifier ce réseau**, notamment avec une appellation commune aux différentes institutions (bibliothèque/médiathèque) voire un **nom apposé au réseau** lui-même, ainsi qu'un logo permettant de mieux l'identifier et communiquer plus efficacement à son sujet.

Au terme de cette analyse, et pour chacun des deux volets, UBIC est en mesure de proposer un bilan et d'explorer les pistes d'actions suivantes.



## Volet communicationnel :

Mieux faire connaître l'offre de services, les informations administratives ou encore les événements proposés

- Notamment via les **réseaux sociaux**, avec des contenus plus adaptés et mieux ciblés ;
- **Optimiser les supports papiers** tant en termes de contenu (présenter les informations essentielles dans un code langagier plus adapté aux cibles jeunes) que de diffusion (par exemple, afficher les événements concernant les différentes bibliothèques du réseau dans chacune d'entre elles) ;
- **Améliorer le référencement web** : en améliorant le référencement naturel par un travail de balisage sur les pages, et en regroupant médiathèques et bibliothèques sous le nom générique de « bibliothèque » pour faciliter la communication et la perception du réseau.

## Volet ingénierie et services :

L'analyse des représentations du métier de bibliothécaire, de l'institution « bibliothèque » et du projet de mise en réseau des bibliothèques de Bordeaux Métropole fait émerger :

- Le caractère indispensable d'une **co-construction du projet**, intégrant l'ensemble des personnels de bibliothèques, comme les propositions émanant des élus ou encore des responsables en charge des questions culturelles au sein des collectivités territoriales, mais aussi le public (usager ou non), afin d'assurer la cohérence, la consistance et la pérennité de projet. Celui-ci pourrait s'adosser à la mise en place d'outils tournés vers les démarches participatives et l'innovation sociale tels que des workshops, Biblio Remix, hackaton...;
- Le besoin exprimé par les professionnels des bibliothèques de **mettre en place une dynamique de (re)connaissance professionnelle** afin d'améliorer leur propre connaissance de l'ensemble des facettes du métier, notamment dans la diversité des lieux d'exercices (BU/BM). Par exemple, en instaurant des ateliers de mutualisation des bonnes pratiques, une newsletter interne à destination de l'ensemble des professionnels du réseau ou encore des échanges temporaires ponctuels de poste selon le format « vis ma vie de bibliothécaire »...;
- Le désir de **renouveler l'image des bibliothèques et bibliothécaires** auprès du grand public en développant de nouveaux outils de promotion des bibliothèques entrant en résonance avec le point précédent, reposant sur l'engagement et l'implication des professionnels concernés avec, entre autres propositions : une nuit des bibliothèques (en cours de réalisation sur Bordeaux Métropole), une participation élargie à la « vélorution » de cyclo-Biblio, ou encore jouer avec les bookface, tourner un clip de présentation du réseau afin de mieux se faire connaître tant du grand public que des élus ou des médias.

L'ensemble de ces actions permettrait de répondre au soucis de dynamisation de l'image des bibliothèques en valorisant la diversité de leurs services et l'évolution de leurs espaces. Elles seraient encore l'occasion de renforcer les liens de coopération à l'échelle de la métropole, en associant l'ensemble des acteurs à la construction et au développement du réseau.

## Remerciements :

Pour finir, à l'issue de ce travail engagé voilà près d'un an, l'équipe d'UBIC tient à remercier Mélanie Archambaud et Grégory Miura pour les nombreux échanges ayant permis une véritable collaboration, les bibliothécaires et conservateurs, élus, responsables de collectivités territoriales ayant participé aux entretiens, ainsi que les étudiant(e)s engagé(e)s dans la réalisation et la rédaction de l'étude.



# Annexes

## Annexe 1 : Guide d'entretien étude d'image du réseau

### Thème 1 : Fréquentation et motivations générales

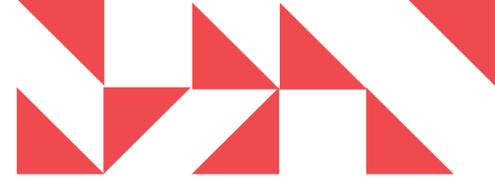
1. Pouvez-vous tout d'abord vous présenter brièvement : votre âge, votre sexe, votre formation, votre fonction (ou travail) actuelle... ?
2. Pour commencer, diriez-vous que vous êtes 'un/e habitué/e' des bibliothèques, ou plutôt 'un/e occasionnelle' ? Et vous venez essentiellement ici, ou aussi dans d'autres lieux ?
3. Et aujourd'hui, vous êtes venu/e précisément ici dans cette bibliothèque pour quoi faire ?
4. D'accord, vous m'avez expliqué votre ou vos critères de choix, venons-en maintenant à votre sentiment de satisfaction vis-à-vis de la bibliothèque ou des bibliothèques que vous avez l'habitude de fréquenter : y trouvez-vous généralement ce que vous recherchez ? S'il vous manque quelque chose que vous aimeriez y trouver, ce serait quoi en fonction de vos goûts, besoins, loisirs ?...

### Thème 2 : Perceptions de l'information et de la communication & connaissance du réseau étendu

5. Nous allons maintenant aborder un autre thème de l'entretien, qui concerne la façon dont vous parviennent les informations sur le réseau des bibliothèques : de quelles informations disposez-vous sur ce qui se fait dans les bibliothèques de Bordeaux Métropole ? Et comment avez-vous eu connaissance de ces informations ?
6. Les informations dont vous disposez vous donnent-elles envie de fréquenter davantage les bibliothèques de Bordeaux Métropole ? Que ce soit oui ou non, pourquoi ?
7. Avez-vous entendu parler de certains événements qui sont organisés par le réseau des bibliothèques de la Métropole, comme des ateliers, des débats ?
8. Et maintenant, je vais vous montrer quelques supports visuels qui (le montrer à l'écran sur vos ordi ou autres outils portables), est-ce que cela vous dit quelque chose ? Et que pensez-vous de ce/ces document/s ? Il/ils vous plaît/plaisent ? Comment les trouvez-vous ? Attractif/s, donne-t-il/donnent-ils envie de se rendre à l'événement désigné ?
9. Et je vais aussi vous montrer le site du réseau des bibliothèques de Bordeaux Métropole, est-ce que cela vous dit quelque chose ?
10. Quelle(s) fonction(s) vous paraît/sent la/les mieux mise/s en valeur sur ce site ? Est-ce qu'il vous paraît explicite ? Était-il facile de retrouver vos rubriques préférées, ou encore la/les bibliothèque/s près de chez vous, ce qui s'y fait ? En gros, dites-moi ce qui vous semble convenir ou pas sur ce site pour les informations dont vous avez besoin en fonction de ce que vous attendez.

### Questionnement final : qui des bibliothèques à l'ère du numérique ?

11. Est-ce que vous fréquentez également les bibliothèques universitaires (pour publics non étudiants) ?
12. Enfin, pour vous, à l'ère du numérique, quelle place et quel rôle les bibliothèques occupent aujourd'hui dans notre société ?
13. Merci beaucoup. Nous avons abordé tous les sujets prévus dans le cadre de cet entretien, est-ce que vous auriez quelque chose d'important pour vous à rajouter sur l'actualité et le futur du réseau des bibliothèques de Bordeaux Métropole ?



## Annexe 2 : Supports de communication visuels montrés aux interviewés



www.ville-lehailan.fr

service: bibliotheque@ville-lehailan.fr  
bibliotheque.ville-lehailan.fr  
05 57 93 11 31

33 185 Le Haillan  
Bibliothèque



# bibliothèque du Haillan




**Horaires d'ouverture**

Mardi	14h - 18h
Mercredi	10h - 12h30 / 14h - 18h
Jeudi	10h - 12h30 / 14h - 18h
Vendredi	10h - 12h30 / 14h - 19h
Samedi	10h - 17h

Accueil des groupes sur rendez-vous




Espace de découverte, d'information, de recherche et de loisirs, la bibliothèque est ouverte à tous. Amateurs éclairés, lecteurs passionnés ou simples curieux...

**L'info**  
Pour tout savoir de l'actualité, apprendre une langue, réviser un examen, s'initier à une nouvelle discipline.

**Jeunesse**  
Pour jouer, lire une histoire ou apprendre, seul, en famille ou en groupe.



**Partage**  
Des ateliers, expositions, contes et lectures à partager en famille toute l'année.



**Rencontres**  
Chaque mois, rencontrez un auteur autour d'un thème d'actualité ou de son dernier roman.

**Diversité**  
On trouve de tout : des récits de vie à Astérix, des comptines aux mangas, du roman d'amour au dernier prix littéraire, de la peinture comme de la psychologie.

**Convivialité**  
Un accueil chaleureux, des espaces confortables pour feuilleter une revue... ou travailler.



**Découverte**  
Des livres, des films et des ressources numériques pour mieux comprendre le monde qui nous entoure.



**Services**  
Faites-nous des suggestions d'achat, réservez un document, demandez conseil : nous sommes là pour vous aider !

**Numérique**  
Apprivoisez votre ordinateur ou votre tablette, découvrez les astuces et pépites du web, faites vos démarches en ligne et soyez créatifs grâce aux ateliers et nombreuses ressources de l'espace numérique.



**Comment en profiter ?**  
C'est très simple : rendez-vous à la bibliothèque pour vous inscrire !  
Votre abonnement vous permet d'emprunter des livres, des revues et des films pour une durée d'un mois renouvelable.  
Et il est gratuit !

# Septembre 2016

**Mercredi 7** : Coucou, Bébé lit !  
lectures pour les 0-3 ans / 10 h 30 **sur réservation**

**Samedi 24** : Coucou, Bébé lit ! musical /  
lectures en musique pour les 0-3 ans avec l'association  
Petit Bruits / 10 h 30 **sur réservation**

**Mercredi 28**  
et **vendredi 30** : Reprise des ateliers informatique  
et multimédia. Programme à découvrir sur le site de la médiathèque

**Vendredi 30** : Soirée musicale : le Ukulélé  
par le Uku Rebel Sun Sound / 19 h 30 **sur réservation**

Prochainement découvrez la Plaquette 2016/2017  
sur le site [www.mediatheque-artigues.com](http://www.mediatheque-artigues.com)  
et sur le site de la ville  
[www.artigues-pres-bordeaux.fr](http://www.artigues-pres-bordeaux.fr)

**+ de PRETS ! à partir du 1er octobre**  
8 prêts (au lieu de 5) pendant 1 mois

**Très bonne rentrée à tous !**



newsletter

MEDIATHEQUE DE FLOIRAC



**Roland Barthes**

**Samedi 4 février / 16h**

Pour enfants  
de 3 à 6 ans

**Chococontes**



**Au fil des flots**

Par la compagnie Tortilla

Tous dans le même bateau !

Un voyage sur l'océan à la rencontre de marins, de pirates, de créatures féeriques ou monstrueuses pour rire et frissonner avec un retour à quai surprenant !

VILLE  
DE  
FLOIRAC

Médiathèque Roland Barthes - Rue Voltaire 33270 Floirac  
Médiathèque M.270 - 11 Avenue Pierre Curie 33270 Floirac  
05.56.86.99.28 - [mediatheque@ville-floirac33.fr](mailto:mediatheque@ville-floirac33.fr)



TOUT UN PROGRAMME ...

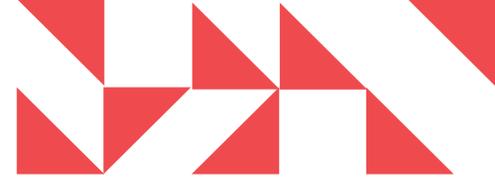
**D'AUTOMNE**  
ATELIERS - CONFÉRENCES  
EXPOS - CONCERTS - SPECTACLES

*Blanguefort*

SEP - DÉC  
**2016**

PÔLE DANSE ET MUSIQUE  
M É D I A T H É Q U E

VACHERIE



## Horaires d'ouverture au public

Mardi : 15h - 18h  
 Mercredi : 10h - 12h et 14h - 18h  
 Vendredi : 15h - 18h30  
 Samedi : 10h - 17h (en été : 9h30 - 12h30)

## Espaces et collections

- ☞ 700 m2
- ☞ Environ 34 000 documents : romans, albums, documentaires, bandes dessinées, CD et livres audios pour enfants, adolescents et adultes
- ☞ la presse : près de 70 abonnements pour enfants, adolescents et adultes
- ☞ lire autrement : la médiathèque propose des livres en gros caractères et des livres lus
- ☞ 2 postes d'écoute pour CD et livres audio
- ☞ 1 salle de réunion et d'exposition à l'étage



Une boîte à livres est disponible à l'extérieur de la Médiathèque pour vous permettre de restituer vos emprunts en dehors des horaires d'ouverture.

## Comment venir ?

### En tramway

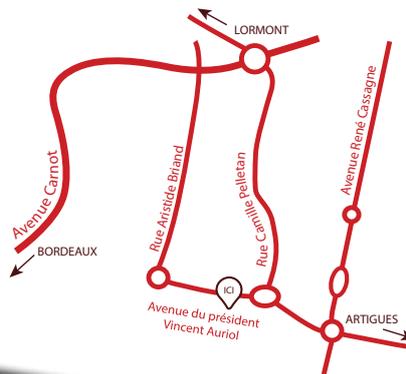
Tramway Ligne A - Station La Morlette

### En bus

Bus 32 - Arrêt La Morlette  
 Bus 27 - Arrêt René Cassagne

### En voiture

Parking attenant avec stationnement réservé aux personnes à mobilité réduite



2 avenue du Pdt. Vincent Auriol  
 33150 CENON  
 Téléphone : 05 57 77 31 77  
 Fax : 05 57 77 31 75  
[mediatheque-jriviere@ville-cenon.fr](mailto:mediatheque-jriviere@ville-cenon.fr)



## Cenon Médiathèque Jacques Rivière



05 57 77 31 77

[mediatheque-jriviere@ville-cenon.fr](mailto:mediatheque-jriviere@ville-cenon.fr)





*Euphorie Sauvage*

**LES HERBETTES**

**FRANÇOIS MAURISSE : EXFLORATEUR HORS-PAIR**

Créativité 100% nature ! L'exflorateur® n'est pas un artiste comme les autres. François Maurisse cueille, assemble des végétaux et capture leur délicatesse. Un art nouveau, tendre, éphémère, immortalisé par l'œuvre photographique de l'artiste. En ressortent des créations incarnées, sauvages et sophistiquées. Pour la fête aux Herbettes, le vernissage se transforme en brunch nature ; l'occasion de rencontrer ce designer haute couture végétale, pour un moment de partage.

**Vernissage / Brunch**  
**samedi 8 octobre à 11h**

DU 04 OCTOBRE AU 22 OCTOBRE  
MÉDIATHÈQUE JEAN DEGOUL

MÉDIATHÈQUE JEAN DEGOUL  
mediatheque@eysines.fr  
Tél. 05 56 57 84 86 www.eysines-mediatheque.fr

EYSINES CULTURE.FR  
EYSINES CULTURE  
05 56 16 18 10



Ville de Cenon

**Les mots & les sons racontent...**

À la médiathèque Jacques Rivière

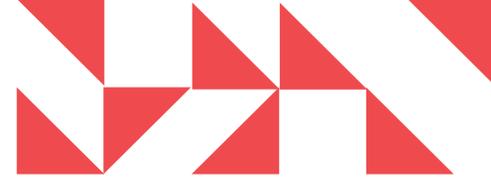
Le mercredi à 16h30

Pour les enfants de 3 à 6 ans

RIVE DROITE



**Cenon**  
une ville, ses cultures



DÉCEMBRE		
Vendredi 2 de 18h15 à 19h45	Se repérer et bien naviguer sur internet	Nous apprendrons à utiliser les fonctions de base d'un navigateur, se repérer sur internet et gérer les pop-up et les cookies.
Samedi 3 de 11h à 12h30	Jeux vidéos pour les parents	Le jeu vidéo n'est pas réservé aux enfants venez voir et tester différentes consoles de jeux vidéo.
Mercredi 7 de 11h à 12h30	Reservez un animateur multimédia !	Besoin d'un conseil personnalisé ! Réservez notre animateur pour répondre à vos questions.
Vendredi 9 de 18h15 à 19h45	Utiliser des services en ligne	Essayez et adoptez les principales procédures administratives dématérialisées.
Samedi 10 de 11h à 12h30	Des revues, des films, des formations à foison !	Nouveauté !! Pour tous nos abonnés, découvrez les ressources numériques du Portail Métropole.
Mercredi 14 de 11h à 12h30	Les différents services de Google	Gmail, Drive, Docs, Agenda... venez découvrir les différents services de Google.
Vendredi 16 de 18h15 à 19h45	Passage du PIM	Venez passez le "PIM" (Passeport Internet Multimedia) et repartez avec votre certification !
Samedi 17 de 11h à 12h30	Set de table personnalisé	Idée cadeau !! Venez avec vos photos et repartez avec votre set de table personnalisé !
Mercredi 28 de 11h à 12h30	Windows 10	Découvrez les différences entre la version 7 et 10 de Windows.
Vendredi 30 de 18h15 à 19h45	Carte de vœux papier et virtuel	Envie de réaliser des cartes de vœux personnalisées ? Cet atelier est fait pour ça !
Samedi 31 de 11h à 12h30	Skype	Apprenez à créer un compte Skype et à l'utiliser !



Renseignements et inscriptions :  
05 56 84 78 90

Mairie de Talence

# ATELIERS CYBER-BASE #4

## MÉDIATHÈQUES

OCTOBRE/NOVEMBRE/DÉCEMBRE 2016

Réservation conseillée

Ouvert à toute personne inscrite dans les médiathèques de Talence

TALENCE CULTURE



### CONFÉRENCE SCIENCE ET NATURE

Les invasions biologiques dans le Sud-Ouest  
avec Gaël Barreau de l'association Terre et Océan  
Vendredi 4 novembre 2016 à 18h30  
MÉDIATHÈQUE CASTAGNÉRA  
Salle des animations

TALENCE CULTURE

médiathèques  
mediatheque@talence.fr  
http://portail.mediathèques.talence.fr

Entrée libre  
Tout public



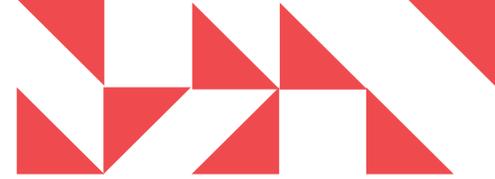
TALENCE CULTURE





## **Annexe 3 :** **Liste des participants aux entretiens individuels et aux focus group**

Antoine BARTHELEMY  
Alia BENSARRAT  
Anne-Marie BERNARD  
Christine BLANC  
Annie BOUQUET  
Pierre CHENIER  
Joelle DANIES CAILLAUD  
Jean-Baptiste GROS  
Isabelle DELHOMME  
Aurélie DOUMBO  
Yves DUCQ  
Vanessa DUMAS  
Nathalie FALGON  
Chrystel FORY  
Marie-Laure FRAY  
Aurélie FRIMAUDAU  
Nicole GAIGNET  
Nicolas GALAUD  
Estelle GENTILLEAU  
Odile GRANIER  
Oliviane HAMONIAUX  
Nathalie KANDEL  
Béatrice LAVILLE  
Fabien LESPINASSE  
Solène MAYEUR  
Hélène MERCIER  
Catherine MICHEL  
Gregory MIURA  
Sylvette PEIGNON  
Florence RIGAL  
Maxime ROUDIL  
Gilles RUSSEL  
Gaëlle SUCHESTOW  
Sophie TROUILLET  
Stéphane UDIAS



## **Annexe 4 :** **Grille de questionnements pour les entretiens individuels et focus group**

Pouvez-vous définir la profession de bibliothécaire en 3 mots ?

Pouvez-vous définir la bibliothèque aujourd'hui en 3 mots ?

Comment pensez-vous que les habitants perçoivent la bibliothèque ?

Pensez-vous que ces représentations ont évolué durant ces dernières années ?

La métropole propose de nombreuses bibliothèques aux usagers.

Vous qui travaillez dans l'une d'entre elle au quotidien, au travers de vos actions et expériences, que pouvez-vous dire des relations qui se tissent entre elles ?

Quel pourrait être l'intérêt selon vous à faire travailler ensemble ces différentes bibliothèques

Quels peuvent être les problèmes, les difficultés selon vous à faire travailler ces bibliothèques ensemble ?

Comment pourrait selon vous se manifester un réseau de coopération entre les bibliothèques ?

Pour finir, qu'est-ce que serait une bibliothèque idéale ?

Comment pourrait-on selon vous parvenir à cette situation idéale ?



# UBIC

Université Bordeaux  
Inter-Culture

ubic@-bordeaux-montaigne.fr  
ubic.u-bordeaux.fr  
Tél. 05 57 12 62 59

Université Bordeaux Montaigne  
Domaine universitaire  
Bât. J Porte J005  
33607 Pessac Cedex

---

## Contacts

**Alexandre Péraud**

Responsable scientifique UBIC

Maître de conférences Université Bordeaux Montaigne

**Laetitia Devel**

Chargée de mission Université Bordeaux Montaigne

## **Equipe projet du Master IPCI (Ingénierie de Projets Culturels et Interculturels), Université Bordeaux Montaigne**

**Hélène Montagnac**, Maître de Conférences en Sciences de l'Information et de la Communication

Etudiantes :

**Amélie WEISS**

**Cécile GUILLET**

**Men Ying LV**

## **Equipe projet du Master Consulting et Expertise, Université Bordeaux Montaigne**

**Nadège Soubiale**, Maître de Conférences en Sciences de l'Information et de la Communication

Etudiants :

**Romane BAROUX**

**Marine DA FONSECA**

**Lisa DUCHEIN**

**Quentin FAURE**

**Elodie GRAY**

**Nikita IAKIMOV**

**Constance LAFERE**

**Salim MAHOU**

**Gaël NAHM-TCHOUGLI**

**Johanna SCHMITT**



# UBIC

Université Bordeaux  
Inter-Culture