

Des actions « hors les murs » pour promouvoir les bibliothèques et la lecture dans la cité:

Réflexion menée à partir d'un projet élaboré pour
la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Sofia Miguel

Conseiller au travail de Bachelor :

Michel Gorin, chargé d'enseignement HES

La Chaux-de-Fonds, le 14 juillet 2008

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information et Documentation

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de spécialiste HES en Information et Documentaion. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à La Chaux-de-Fonds, le 14 juillet 2008

Sofia Miguel

Remerciements

Je tiens à remercier ici les personnes suivantes :

Mon mandant, Monsieur Jacques-André Humair, directeur de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds, pour sa disponibilité et son accompagnement tout au long de mon travail.

Les collaborateurs de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds pour leur soutien et pour leur accompagnement.

Madame Caroline Ruffieux, responsable de la Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds, qui m'a apporté de nombreuses réponses.

Madame Edith Muehlheim de la Bibliothèque de la Ville de Bienne pour son accueil et son apport dans la réalisation de mon travail.

Madame Marie Smouts des Bibliothèques Municipales de Besançon qui a bien voulu répondre à mes questions.

Mon juré, Madame Danièle Tosi, pour avoir accepté d'évaluer mon travail.

Mon conseiller au Travail de Bachelor, Monsieur Michel Gorin, pour sa disponibilité et son intérêt.

Sommaire

Dans le cadre de mon Travail de Bachelor en information et documentation, la Bibliothèque de la Ville (BV) de La Chaux-de-Fonds m'a mandatée afin de mettre en place un projet de service de livres à la piscine en été. La BV souhaite offrir cette prestation dès 2009. Pour cela, elle voulait pouvoir se baser sur une étude détaillée des possibilités et des moyens nécessaires à sa réalisation. Il s'agissait de proposer des solutions concrètes et de fournir des données chiffrées, afin de monter un concept réalisable à la BV. Mon mandat consistait donc, d'une part, à déterminer les besoins relatifs à la réalisation du projet, et, d'autre part, à évaluer ses coûts afin de les inclure dans la demande de budget 2009. La Bibliothèque de Jeunes de La Chaux-de-Fonds a déjà mis en place un tel service destiné aux enfants, toutefois, aucune étude similaire n'a été réalisée au préalable.

Ce projet s'inscrit dans le mouvement des actions «hors les murs» des bibliothèques et découle avant tout d'une volonté d'ouverture de l'institution. Il s'agit d'un outil de promotion de la bibliothèque, mais également de la lecture. Son rôle consiste à rendre la bibliothèque plus visible au sein de la cité et à déplacer le livre auprès des publics potentiels afin de les attirer au sein de la bibliothèque. Outre la Bibliothèque des Jeunes, la Bibliothèque de la Ville est la seule bibliothèque de lecture publique présente à la Chaux-de-Fonds. Elle est assez bien centrée, toutefois, la ville s'est considérablement développée sur ses abords depuis quelques années, créant ainsi une distance géographique de plus en plus importante entre la bibliothèque et les habitants de la périphérie. Ne parvenant pas à attirer ces derniers publics en ses murs, la BV a décidé d'aller à leur rencontre afin de leur présenter l'institution et ses ressources. Tout mon travail repose donc sur une réflexion sur la promotion de la lecture et de la bibliothèque au sein de la cité, et les besoins de l'animation ont été définis en fonction de celle-ci.

Afin d'élaborer un projet concret et réalisable par la BV en 2009, j'ai effectué de nombreuses recherches et analyses. Il s'agissait tout d'abord de vérifier la cohérence du projet avec la politique générale de l'institution. Ensuite, j'ai recherché les services similaires proposés par d'autres bibliothèques, afin de prendre contact avec elles. Enfin, à partir des informations collectées, j'ai rédigé divers documents à l'intention de mon mandant, présentant les avantages et inconvénients des solutions existantes, ainsi que leurs coûts. J'ai essayé de présenter, dans ce travail, la méthodologie que j'ai adoptée pour la réalisation de mon mandat, d'une part, et, d'autre part, une marche à suivre

plus générale sur laquelle peut se baser toute institution souhaitant s'investir dans une telle démarche.

En parallèle, j'ai pris connaissance de documents traitant des actions «hors les murs» et de leurs enjeux. Par ailleurs, mon travail s'articule essentiellement autour des réflexions menées par Claudie Tabet dans son ouvrage *La bibliothèque « hors les murs »* (2004). La problématique plus générale que j'ai souhaité traiter est celle du rôle des bibliothèques publiques face aux inégalités d'accès à la culture, car les actions «hors les murs» peuvent constituer un moyen de réduire ces dernières. Par ailleurs, les textes fédérateurs attribuent un rôle social aux bibliothèques et à leurs acteurs dans la question de la démocratisation culturelle. Par ce travail, j'ai tenté de dégager les opportunités pour les bibliothèques de remplir cette fonction au sein de la communauté. À cette fin, j'ai essayé de répondre à plusieurs questions :

- Quels sont les publics potentiels susceptibles d'être involontairement éloignés de l'offre de lecture publique?
- Quels sont les autres acteurs locaux en contact avec ces publics ?
- Quelles offres peuvent être mises en place pour répondre aux besoins de ces publics ?

Les bibliothèques publiques cherchent aujourd'hui, par différentes démarches marketing, d'attirer de nouveaux usagers. Certains publics potentiels demeurent toutefois à l'écart de leur offre, éloignés par leur situation sociale ou par leur appréhension des bibliothèques. Par conséquent, il est également essentiel de chercher à réduire cet écart. Les actions «hors les murs» constituent un outil promotionnel et de rapprochement efficace, mais ne peuvent pas être étendues à tous les publics sans la participation d'acteurs extérieurs. En effet, les acteurs locaux qui sont en contacts avec des publics éloignés peuvent représenter des partenaires potentiels pour les bibliothèques. Il s'agit de chercher à connaître les associations ou institutions qui souhaitent développer une offre de lecture en direction de leur public ou qui en proposent déjà une et de créer des liens étroits avec ces derniers.

1. PRÉSENTATION	7
2. ORIGINES ET ENJEUX DES ACTIONS « HORS LES MURS »	8
2.1 Les rôles social et culturel des bibliothèques publiques	8
2.2 Les actions « hors les murs » : un outil de démocratisation culturelle	9
2.3 L'illettrisme : un risque d'exclusion sociale	11
2.3.1 La situation de l'illettrisme en Suisse	12
2.4 Un outil de promotion.....	12
2.5 Typologie des actions «hors les murs»	12
2.6 Objectifs de l'action « hors les murs » de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds	14
3. CONSTRUCTION D'UN PROJET «HORS LES MURS» : MÉTHODOLOGIE	15
3.1 Élaboration d'un état des lieux de l'institution.....	15
3.1.1 Synthèse d'un état des lieux : les forces et faiblesses de l'accueil au sein de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds	16
3.2 Définition de l'offre « hors les murs » et identification des besoins	16
3.2.1 Analyse de la problématique.....	17
3.2.2 Recherche d'actions similaires	19
3.2.3 Prises de contacts et entretiens avec d'autres institutions.....	20
3.2.3 Description des services similaires existants	21
3.2.4 Rédaction d'un rapport détaillé des possibilités de réalisation.....	32
3.3 Mise en place d'un projet commun	35
4. SYNTHÈSE ET CONCLUSION	37
4.1 La formation du personnel.....	37
4.2 L'accueil des publics spécifiques	39
4.3 Les opportunités liées aux partenariats	39
4.3.1 Les partenaires potentiels au niveau national	41
4.3.2 Les partenaires potentiels au niveau local	46
4.3.3 Conclusion	50

4.3.4 Les partenaires potentiels de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds	51
4.3.5 Conclusion	54
5. EXEMPLES D’ACTIONS MISES EN PLACE EN SUISSE	55
5.1 L’élargissement de l’offre publique : l’exemple des Kornhausbibliotheken dans la région de Berne	55
5.2 Un outil de promotion de la lecture bon marché : l’exemple des « Livres en liberté »	56
5.2 La lecture de rue : l’exemple des Bibliothèques Municipales de Genève	57
5.3 La lecture de rue : un exemple de partenariat entre milieux associatifs et bibliothèques.....	57
5.4 La participation aux événements culturels locaux : l’exemple de la bibliothèque municipale Forum Meyrin	58
5.5 L’offre des bibliothèques publiques en direction des publics empêchés	59
6. CONCLUSION PERSONNELLE	59
BIBLIOGRAPHIE	61
WEBOGRAPHIE	64
ANNEXE 1 :	66
LA BIBLIOTHÈQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS : ÉTAT DES LIEUX	66
ANNEXE 2	71
ÉLABORATION D’UN PROJET DE SERVICE DE LIVRES À LA PISCINE POUR LA BIBLIOTHÈQUE DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS : RAPPORT FINAL	71

1. Présentation

Tout d'abord, mon intention est, au sein de ce travail, de sensibiliser les professionnels à la problématique de la démocratisation culturelle liée aux actions «hors les murs», ainsi qu'à leur rôle vis-à-vis de celle-ci. Ensuite, j'ai essayé de dégager une méthodologie générale pour la construction d'un projet « hors les murs » en la mettant en relation avec celle que j'ai adoptée lors de mon mandat à la BV. Enfin, j'ai souhaité présenter les nombreux partenaires potentiels des institutions qui souhaitent développer une offre en direction de nouveaux publics et marquer plus fortement leur présence en tant qu'acteur culturel et social au sein de la cité.

J'aurais souhaité traiter de façon plus exhaustive la situation de l'offre «hors les murs» en Suisse, notamment dans les établissements de soins, dans les prisons ou encore en milieu rural. Cependant, il n'existe pas de document de référence consacré à cette thématique et mes nombreuses recherches ne m'ont permis de prendre connaissance que de quelques-unes d'entre elles.

2. Origines et enjeux des actions « hors les murs »

2.1 Les rôles social et culturel des bibliothèques publiques

Les actions de bibliothèques «hors les murs» découlent généralement du constat que certains publics potentiels, pour diverses raisons, ne sont pas touchés par l'offre de la bibliothèque. Elles ont pour objectif d'aller à leur rencontre, là où ils se trouvent, et non plus d'attendre que ceux-ci viennent d'eux-mêmes.

En réalité, la problématique plus générale qui se dégage de ces actions est celle de l'égalité d'accès à la culture. Cette dernière s'inscrit comme un des points centraux des chartes ou des missions des bibliothèques publiques, ou encore du Manifeste de l'UNESCO¹:

« La bibliothèque publique est le centre local d'information qui met facilement à la disposition de ses usagers les connaissances et les informations de toute sorte.

Les services de bibliothèque publique sont accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de statut social. Des services et des documents spécifiques doivent être mis à la disposition des utilisateurs qui ne peuvent pas, pour quelque raison que ce soit, faire appel aux services ou documents courants, par exemple, les minorités linguistiques, les personnes handicapées, hospitalisées ou emprisonnées. »

Ce texte fédérateur démontre l'utilité de la bibliothèque publique et lui attribue certaines fonctions sociales au sein de la communauté. Dans le passage ci-dessus notamment, le manifeste insiste sur le fait que la bibliothèque publique est le moyen par lequel chacun peut avoir accès à l'information et qu'aucun public ne doit être exclu de l'offre des bibliothèques pour des raisons indépendantes de sa volonté.

On retrouve les mêmes principes au sein des codes de déontologie professionnelle, notamment dans celui des bibliothécaires suisses élaboré par la BBS² :

« Accès aux documents

¹ Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

² Code de déontologie des bibliothécaires suisses: <http://www.bbs.ch/documents/deontologie.pdf>

Le/La bibliothécaire met à disposition de tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, d'appartenance politique ou de statut social, les documents présents dans les collections dont il/elle a la responsabilité et il/elle les promeut activement. Il/Elle offre un accès libre et illimité à la connaissance, la pensée, la culture et l'information, sous réserve de restrictions définies par la loi. Il/Elle veille à rendre les usagers/usagères autonomes.

Dans l'intérêt de toutes les catégories d'usagers/usagères, le/la bibliothécaire défend le principe de l'accès gratuit aux documents.

Le/La bibliothécaire fournit à tous, selon leurs besoins, les moyens nécessaires à l'obtention de ressources à distance, qu'elles soient électroniques ou non. »

Ce passage décrit le bibliothécaire comme un médiateur entre l'information et les publics et lui attribue un rôle social ainsi que des devoirs envers les usagers et envers la communauté. Celui-ci doit veiller à l'égalité d'accès à l'information pour tous et à la démocratisation culturelle. Il s'agit d'offrir à chacun la possibilité de s'informer, mais également de se former.

2.2 Les actions « hors les murs » : un outil de démocratisation culturelle

Les bibliothèques et leurs professionnels ont pour mission de desservir tous les publics et les actions « hors les murs » sont un moyen efficace d'y parvenir. Les premières démarches de ce type sont celles des bibliothèques de rue. Elles répondaient au souci de réduire les exclusions sociales et les inégalités d'accès à l'information. Celles-ci n'ont pas été initiées par une institution mais par une association de lutte contre la pauvreté. En effet, elles sont apparues en 1968, lorsque Joseph Wrésinski, fondateur d'ATD Quart-Monde (Aide à Toute Détresse Quart-Monde), crée le mouvement des « bibliothèques de rue » en France. Aujourd'hui, l'association en organise partout dans le monde. Elles sont avant tout destinées à offrir un accès à la culture aux enfants des milieux défavorisés et à leurs familles. Ensuite, les actions de « bibliothèque de rue » et de colportage à domicile de l'association « La Joie par les livres » (devenue plus tard une institution publique) sont apparues à Clamart, en 1983. À partir de cette période, et avec la prise en compte de la problématique de l'illettrisme, des réalisations similaires sont mises en place par les bibliothèques publiques en Europe, notamment celles des bibliothèques municipales de Besançon à Clairs-Soleils en 1982 et celles des Bibliothèques Municipales de Genève en 1985.

Des actions « hors les murs » pour promouvoir les bibliothèques et la lecture dans la cité

Dans les pays scandinaves comme le Danemark, des structures destinées aux publics spécifiques ont été mises en place dès l'apparition des préoccupations liées à l'illettrisme, dans les années quatre-vingts. Des dépôts et annexes desservis par les bibliothèques publiques ont été créés dans les prisons et les établissements de soins, ainsi qu'un service à domicile. Des bibliothèques destinées aux publics spécifiques comme les marins ou les militaires ont également été mises en place et sont financées par le Service des bibliothèques publiques. Lorsque de tels services existent et que l'offre s'étend déjà aux publics les plus spécifiques, l'élaboration d'actions « hors les murs » ne représente plus une réelle nécessité. En outre, la notoriété des bibliothèques scandinaves n'est plus à faire. Elles ont largement acquis leur place au sein de la communauté, mais également au sein des milieux culturels et sociaux. Par ailleurs, leur implication dans les événements culturels en fait des acteurs locaux incontournables.

Dans les autres pays européens, nous pouvons observer aujourd'hui de plus en plus d'animations mises en place par les bibliothèques à l'extérieur de leurs murs, mais également le développement d'une offre de plus en plus complète dans des lieux tels que les établissements de soins, les milieux carcéraux, les maisons de quartiers, ... Ces services sont développés soit par ces institutions, soit par les bibliothèques publiques. Ils traduisent le souci de réduire les inégalités sociales et d'offrir à chacun la chance de pouvoir s'informer, quelle que soit sa situation. En France notamment, ces réalisations ont été possibles grâce à la mise en place d'une politique nationale claire en matière d'accès à la culture. Par ailleurs, outre les moyens développés à l'extérieur des bibliothèques, de nombreuses formations sont également proposées aux publics spécifiques à l'intérieur, car il ne s'agit pas uniquement d'attirer de nouveaux publics, mais également de mettre en place des structures pour les accueillir. Certaines bibliothèques proposent des cours d'alphabétisation destinés aux adultes, des ateliers d'écriture, des formations à l'utilisation des outils informatiques, ... L'objectif consiste ici encore à réduire les inégalités d'accès à l'information et cet aspect est également évoqué au sein des missions de la bibliothèque publique définies par l'UNESCO :

« faciliter le développement des compétences de base pour utiliser l'information et l'informatique ; »

« soutenir les activités et les programmes d'alphabétisation en faveur de toutes les classes d'âge, y participer, et mettre en oeuvre de telles activités, si nécessaire. »

En outre, la Section Lecture de l'IFLA (International Federation of Library Associations), a pris en charge la problématique de l'illettrisme. À cette fin, elle émet notamment des recommandations et des conseils pratiques pour lutter contre l'illettrisme au sein des bibliothèques, notamment en mettant en place des formations spécifiques.

2.3 L'illettrisme : un risque d'exclusion sociale

Dans la société de l'information, l'écrit occupe une place centrale et celui qui ne peut le maîtriser risque non seulement d'être mis à l'écart de la communauté, mais également du monde du travail. L'illettrisme est donc directement lié à l'exclusion sociale. L'Europe a pris conscience de cette problématique et de ses enjeux à la fin des années 70. Face à ce constat, les bibliothèques ont ressenti le devoir d'aller à la rencontre de ces publics, mais également de mettre en place des actions afin de prévenir l'illettrisme.

Les personnes en situation d'illettrisme ont été scolarisées, mais ne sont pas parvenues à acquérir totalement, ou à conserver les savoirs de base qui leur ont été enseignés, comme la lecture et l'écriture. Ces situations concernent également les personnes qui ne parviennent pas à maîtriser les modifications incessantes de l'accès à l'écrit. Bon nombre de personnes du troisième âge, par exemple, sont isolées de l'offre de lecture, mais également de la société elle-même parce qu'elles ne maîtrisent pas les outils technologiques de la vie quotidienne. En outre, il peut s'avérer qu'une personne se retrouve en situation d'illettrisme parce qu'elle n'a pas accès à l'écrit pendant un certain temps ou qu'elle en est éloignée. Les actions « hors les murs » sont destinées à déplacer le livre et à l'apporter au plus près des individus, afin d'éviter qu'ils soient isolés involontairement de l'écrit. Il s'agit de l'intégrer aux paysages de la vie de tous les jours, mais également à des lieux stratégiques dans lesquels les bibliothèques sont susceptibles de trouver des personnes éloignées de l'offre de lecture traditionnelle.

2.3.1 La situation de l'illettrisme en Suisse

Les différentes enquêtes comparatives réalisées par l'Organisation de Coopération et de Développement Économique (OCDE) sur les capacités en lecture et en calcul des adultes dans les pays industrialisés ont révélé la situation délicate de la Suisse. En effet, 22 % de la population ne maîtrise pas les bases du calcul et de la lecture, malgré leur scolarisation. Par ailleurs, les résultats de l'enquête PISA (Programme International pour le Suivi des Acquis des élèves) ne sont pas plus encourageants, puisque 17% des élèves quittant l'école en 2003 ne dépassaient pas le niveau le plus bas en lecture : *Retrouver une information dans un texte très facile et la mettre en relation avec ce qu'il sait déjà*. La problématique de l'illettrisme est particulièrement inquiétante aujourd'hui, car, bien que les compétences de la population n'ont pas diminuées, les exigences en formation sont de plus en plus importantes dans notre société. Cette évolution a pour conséquence d'aggraver l'isolement des personnes en situation d'illettrisme.

2.4 Un outil de promotion

En dehors de l'aspect social des actions «hors les murs», celles-ci sont également un moyen de promotion pour les bibliothèques publiques. De plus en plus d'institutions ne se contentent plus de conserver les publics déjà acquis et cherchent à en attirer de nouveaux. Les nombreuses démarches marketing qu'elles entreprennent en sont la preuve. Ces actions sont un moyen efficace de rendre l'institution plus visible et de faire la promotion de ses ressources et services vers l'extérieur. Par ce biais, elle a l'opportunité de rappeler sa présence à la population, mais également de donner une autre image des bibliothèques et de la lecture. Il s'agit d'aller à la rencontre de la population et de se faire connaître, de sorte que la raison de la non fréquentation ne soit pas uniquement due à la méconnaissance de l'institution ou à des préjugés non fondés.

2.5 Typologie des actions «hors les murs»

Il existe de nombreuses possibilités de développer l'offre de lecture et de rendre l'écrit plus accessible. Le choix de la formule à mettre en place dépend des objectifs que l'institution a fixés, des publics potentiels visés et des moyens dont elle dispose.

Claudie Tabet décrit, dans *La Bibliothèque «hors les murs»* (ch. 4.1 Des lecteurs éloignés), différentes situations dans lesquelles il est possible de développer l'offre de lecture en direction de publics potentiels, à l'extérieur de la bibliothèque.

Situations d'empêchement

Les situations d'empêchement peuvent éloigner momentanément une personne de l'offre de lecture (maladie, handicap, détention, ...). Les habitudes de lecture sont perturbées et peuvent soit s'intensifier, soit disparaître. Afin de répondre aux besoins de ces publics, des offres spécifiques peuvent être mises en place : prêt à domicile, annexes dans les prisons, annexes dans les établissements de soin, ...

Situations d'activité

Les lieux de travail ou de formation représentent une opportunité de toucher les publics dans leur quotidien par une offre de proximité. En France, les Bibliothèques de Comité d'Entreprise proposent aux employés des lectures de loisirs. Celles-ci sont parfois alimentées par les bibliothèques municipales. Les bibliothèques peuvent également collaborer avec les centres de formation continue ou les centres d'intégration locaux afin de mettre des documents à la disposition de leurs publics. Ces centres, comme les bibliothèques, offrent la possibilité aux personnes qui le souhaitent, d'acquérir une culture générale. Il est donc pertinent de créer un lien entre les deux services afin d'accompagner ces publics dans leur formation.

Les situations d'inoccupation professionnelle peuvent provoquer l'isolement involontaire temporaire ou permanent. Afin d'offrir malgré tout un accès à l'information et à la culture, des collaborations entre les structures d'aide sociale ou les associations et les bibliothèques peuvent être mises en place.

Situations de loisirs

Enfin, les lieux de loisirs peuvent s'avérer propice au rapprochement des lecteurs éloignés avec l'écrit, notamment en allant à la rencontre des jeunes publics dans la rue. Que ce soit afin de prévenir la délinquance chez les adolescents en leur proposant des animations, de prévenir l'illettrisme en fidélisant les jeunes lecteurs, ou simplement d'aller à la rencontre des publics là où ils se trouvent, ces actions sont l'occasion de présenter une image moins institutionnelle de la bibliothèque. En outre, en déplaçant systématiquement le livre dans les cafés, la rue, la piscine, celui-ci s'intégrera finalement à ces lieux, mais également aux loisirs.

Ces situations sont autant de possibilités pour les bibliothèques publiques d'attirer de nouveaux publics en leurs murs d'une part et, d'autre part, de remplir leur mission sociale au sein de la communauté.

2.6 Objectifs de l'action « hors les murs » de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds

Le projet de service de livres à la piscine de la BV vise avant tout à faire la promotion de l'institution et à attirer de nouveaux utilisateurs. En allant à la recherche de publics dans un lieu de loisirs, elle souhaite contribuer à changer quelque peu l'image du livre et de la bibliothèque aux yeux des habitants de La Chaux-de-Fonds. Il s'agit de déplacer l'offre de lecture dans un lieu à vocation non culturelle, mais également d'offrir un service convivial, libéré des formalités traditionnelles des bibliothèques. En effet, en sortant de son cadre réglementé, la BV espère toucher des publics qui ne fréquentent habituellement pas les bibliothèques, en raison des contraintes qu'elles peuvent représenter. En outre, elle souhaite se rendre plus visible au sein de la ville de La Chaux-de-Fonds en faisant sa promotion dans un lieu de rencontre de la population.

3. Construction d'un projet «hors les murs» : méthodologie

J'ai souhaité proposer, ici, une méthodologie générale destinée aux bibliothèques publiques souhaitant développer une politique d'ouverture. À cette fin, je me suis référée essentiellement à l'ouvrage de Claudie Tabet *La Bibliothèque « hors les murs »* ainsi qu'à l'expérience acquise lors de mon Travail de Bachelor. Par ailleurs, afin d'apporter un aspect pratique, chaque étape est mise en relation avec la méthodologie que j'ai adoptée pour la réalisation de mon mandat.

3.1 Élaboration d'un état des lieux de l'institution

La réussite d'un projet d'action «hors les murs», dépend avant tout de la politique plus générale dans laquelle il s'inscrit. Avant de s'engager à l'extérieur de la bibliothèque, il est notamment indispensable de s'assurer du bon fonctionnement de l'intérieur. Tout d'abord, si certains publics, malgré eux, n'ont pas accès à la bibliothèque ou à ses ressources, il ne serait pas cohérent d'aller chercher de nouveaux publics à l'extérieur. Ensuite, le lieu doit également laisser paraître cette ouverture par un agencement convivial et accueillant. Enfin, le personnel doit considérer l'accueil du public au sein de la bibliothèque comme un des axes prioritaires de sa fonction.

L'élaboration d'un état des lieux de l'institution permet de déterminer la volonté générale dans laquelle s'inscrit le projet. Il est également utile afin de dégager les différents acteurs et les collaborations existantes avec d'autres services ou organismes. Cette étape est essentielle dans l'élaboration d'un projet «hors les murs», car elle permet de vérifier sa cohérence ainsi que les moyens et possibilités de réalisation.

Par ailleurs, cette étape permet également de mettre en évidence la non fréquentation de publics potentiels et de démontrer la nécessité de développer une politique d'ouverture dans leur direction.

Pour la réalisation de l'état des lieux de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds (voir annexe 1), je me suis référée aux informations publiées par l'institution (Rapports de la Commission de la Bibliothèque, site Internet, brochures, enquêtes, ...), aux informations obtenues lors d'entretiens avec la direction ainsi qu'avec les responsables des services. J'ai finalement effectué quelques recherches supplémentaires afin de définir les acteurs extérieurs à l'institution.

Afin de m'assurer de la cohérence du projet j'ai recherché les principes formels et informels sur lesquels repose la politique de l'institution. Je me suis également intéressée à son offre publique afin de déterminer si sa politique d'accès à l'information pouvait concorder avec une politique d'ouverture. Enfin, j'ai effectué quelques recherches qui m'ont permis de dégager les axes principaux dans lesquels s'inscrivent les réalisations et les projets récents de la BV.

3.1.1 Synthèse d'un état des lieux : les forces et faiblesses de l'accueil au sein de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds

La réalisation de l'état des lieux de la BV m'a permis de dégager les forces et faiblesses de l'institution au niveau de l'accueil des publics. La volonté qui se dégage des réalisations et projets récents de la BV, ainsi que ses prestations et sa politique documentaire répondent tout à fait aux besoins d'une politique d'ouverture. Néanmoins, bien que ces éléments reflètent la volonté de l'institution d'offrir un accès égal à l'information à toute personne qui le souhaite, j'ai pu remarquer l'absence de cette notion au sein de ses missions. Les textes fédérateurs démontrent pourtant l'importance de l'engagement des bibliothèques par rapport à cette problématique. Cette lacune pourrait être complétée par une charte institutionnelle ou par l'ajout d'un préambule précisant que la bibliothèque met ses ressources à la disposition de tous. D'autre part, l'absence de formulaires d'inscription en langues étrangères et en grands caractères constitue une lacune importante au niveau de l'accueil des publics spécifiques. Par conséquent, il serait peut-être utile que la bibliothèque en élabore. Enfin, il s'agit également d'encourager le personnel de la bibliothèque à suivre les cours de formation continue destinés à l'accueil des publics et à l'animation culturelle.

3.2 Définition de l'offre « hors les murs » et identification des besoins

Lorsque l'institution s'est assurée de la pertinence de son action, il s'agit d'élaborer un projet réfléchi et bien construit. Celui-ci permettra de définir clairement l'action qui sera mise en place ainsi que les besoins qui en découlent. Le premier élément à définir est, évidemment, les publics visés et susceptibles d'être touchés par l'action. Ensuite, il s'agit de déterminer : la nature de l'offre « hors les murs » (les services, les animations et les ressources qui seront proposés, selon les publics visés) ; la structure promotionnelle à mettre en place ; le suivi et l'accompagnement de l'action ; la situation

et l'environnement dans lesquels elle se déroulera et les contraintes qui y sont liées ; les ressources et moyens nécessaires à la réalisation ; les attentes et objectifs de l'institution et, enfin, les acteurs potentiels, à l'extérieur de la bibliothèque.

Pour parvenir à déterminer ces différents éléments, la première étape consiste à réaliser une ébauche du projet afin de formaliser ce qui est déjà connu et de mettre en évidence ce qui ne l'est pas encore. Ensuite, il est utile de rechercher des animations similaires déjà mises en place par d'autres institutions et de prendre contact avec ces dernières. Les expériences recueillies par ce biais apportent une vision globale des différentes possibilités de réalisation et permettent également d'analyser les avantages et inconvénients de chacune en conservant une certaine distance. En parallèle de ces recherches, il est important de mener une réflexion sur les enjeux liés à une telle démarche et ses apports potentiels par rapport à la problématique de l'exclusion sociale. Cette méthodologie contribue à démontrer la pertinence des choix et la cohérence du projet avec les missions de la bibliothèque, notamment auprès des tutelles. Elle peut également justifier l'octroi de fonds par les autorités locales, dans le cadre des lois cantonales sur l'encouragement à la culture.

Enfin, les actions «hors les murs» impliquent souvent la participation d'acteurs extérieurs dont les compétences et la connaissance des publics viennent compléter celles des professionnels des bibliothèques. Ils se trouvent sur le terrain, en contact avec les publics et peuvent fournir un apport essentiel lors de la construction du projet et lors de sa mise en place. Par conséquent, il s'agit de rechercher les collaborations susceptibles de fournir les savoirs et compétences nécessaires à la réalisation du projet et dont ne dispose pas l'institution. En outre, dans l'intention de développer une politique «hors les murs» à long terme, la recherche de partenaires extérieurs constitue une étape indispensable.

3.2.1 Analyse de la problématique

Ayant participé à la « Bibliothèque dans la rue » à Genève, dans le cadre d'un stage à la Section Jeunes de la Bibliothèque Municipale des Pâquis, j'avais déjà mené une réflexion personnelle autour des actions «hors les murs». Néanmoins, j'ai souhaité l'approfondir en recherchant des documents traitant de l'aspect social et culturel de ces démarches. À cette fin, j'ai recherché des références d'ouvrages dans les bases de données et dans les catalogues de bibliothèques.

Par ce biais, j'ai notamment découvert *La bibliothèque « hors les murs »* de Claudie Tabet. La lecture de cet ouvrage m'a permis de dégager les enjeux liés aux actions «hors les murs» et de mener une réflexion générale sur les missions des bibliothèques face à la problématique de l'exclusion sociale. À travers une réflexion autour de la lutte contre l'illettrisme et des actions «hors les murs», l'auteur décrit la marche à suivre pour mettre en place ce type de projet de manière optimale, en se basant notamment sur des modèles existants. Cet ouvrage est destiné aux professionnels du livre, mais également aux responsables des milieux associatifs ainsi qu'aux élus. Il défend le droit d'accès à la lecture et à la culture, quelle que soit la situation du lecteur potentiel. À cette fin, l'auteur décrit les lieux à vocation non culturelle dans lesquels peut être développée une offre de lecture (les prisons, les établissements de soin, les entreprises, la rue, ...). Son travail vise à faciliter le développement de collaborations entre la bibliothèque et les acteurs extérieurs en relation avec des publics spécifiques, en décrivant précisément les démarches administratives existantes en France pour contractualiser de tels partenariats. Enfin, C. Tabet se penche également sur la question de l'accueil de nouveaux publics en bibliothèque et sur la nécessité d'approfondir la formation des professionnels dans le domaine de la médiation du livre.

Il s'agit d'un ouvrage de référence dans le domaine des actions «hors les murs», car il est le seul à traiter le sujet de façon aussi exhaustive tout en apportant de nombreuses informations pratiques. Il est avant tout destiné à faciliter de telles démarches en France, toutefois, il apporte de nombreuses pistes auxquelles j'ai pu me référer pour la construction du projet de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds.

D'autres ouvrages proposent une réflexion autour de ces actions, notamment *Le livre contre l'exclusion : lecture et bibliothèque de rue à Besançon* (1995) de Dominique Layat et *Bibliothèque dans la rue : une expérience des bibliothèques municipales de la ville de Genève* de Catherine Barut et Isabelle Wenger (1986). Ceux-ci m'ont permis de me sensibiliser d'avantage aux rôles social et culturel de ces animations. À travers leurs expériences vécues lors de « bibliothèques de rue », les auteurs de ces ouvrages démontrent l'intérêt de déplacer l'offre de lecture en direction des publics potentiels, à l'extérieur des bibliothèques.

Après avoir acquis une connaissance approfondie de la problématique liée aux actions «hors les murs», j'avais besoin d'informations pratiques afin de construire le projet de la BV. Par conséquent, j'ai recherché des services similaires mis en place par d'autres institutions.

3.2.2 Recherche d'actions similaires

Afin de prendre connaissance des différentes réalisations qui existent en Suisse et en Europe, j'ai commencé par rechercher sur Internet des institutions qui mettent en place des services «hors les murs». Par ailleurs, j'ai également cherché à comprendre pourquoi de telles réalisations n'apparaissent pas dans tous les pays européens, notamment dans les pays scandinaves. À cette fin, j'ai pris connaissance de l'ouvrage dirigé par Martine Poulain : *Les bibliothèques publiques en Europe* (1992). Celui-ci propose un état des lieux des bibliothèques publiques en 1992, dans douze pays européens. Bien qu'il date quelque peu, il m'a permis de comprendre pourquoi des bibliothèques publiques aussi novatrices que celles du Danemark ne ressentent pas le besoin, aujourd'hui, de développer une offre vers l'extérieur³

Ces recherches m'ont finalement apporté une vue d'ensemble des réalisations existantes «hors les murs», cependant, il me fallait des informations spécifiques liées à la mise en place d'un service de livres dans un lieu tel que la piscine. Afin de cibler plus précisément mes besoins, j'ai réalisé une ébauche du projet contenant, d'une part, les éléments connus ainsi que les contraintes et, d'autre part, les éléments à définir. Celle-ci s'articulait autour des points suivants : organisation du service (personnel, type de prêt, animations) ; politique documentaire ; matériel nécessaire pour le stand ; structure promotionnelle ; suivi et accompagnement ; collaborations et aides.

J'ai tout d'abord recherché des actions similaires sur Internet. Par ce biais, j'ai notamment découvert l'existence de Bibliplage des Bibliothèques Municipales de Besançon et de Biblioplayas de la Bibliothèque européenne de Benidorm en Espagne. Je n'ai cependant trouvé aucune information précise sur les services existant en Suisse. Par conséquent, j'ai envoyé un mail sur SwissLib, la liste de diffusion de l'association des bibliothécaires suisses (BBS). Cette action m'a permis de découvrir notamment BIBLIO'PLAGE de la Bibliothèque de la Ville de Bienne, et d'obtenir quelques contacts.

³ (c.f. ch. 2: *Origines et enjeux des actions « hors les murs »*).

3.2.3 Prises de contacts et entretiens avec d'autres institutions

- Le service de la Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds :

Lorsque j'ai démarré mon travail, je savais que la Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds (BJ) avait déjà créé un service de livres à la piscine, destiné aux enfants. J'ai obtenu un entretien avec une des personnes responsables afin de discuter du projet de la BV et de poser un certain nombre de questions sur leur réalisation. Cet entretien m'a permis de prendre connaissance des conditions générales pour la mise en place d'un service de livres à la piscine de La Chaux-de-Fonds, ainsi que des possibilités de collaboration entre les deux services.

- Badibibliothek de la Bibliothèque de la Ville de Berthoud :

J'avais également connaissance de l'existence d'un service similaire à Berthoud, près de Bienne. J'ai tenté de prendre contact avec eux, mais n'ai pas reçu de réponse. J'ai donc recherché des informations sur Internet et j'ai trouvé quelques articles décrivant sommairement le fonctionnement et l'organisation de leur service.

- Bibliplage des Bibliothèques Municipales de Besançon :

Après avoir découvert l'existence du service des Bibliothèques Municipales de Besançon, j'ai pris contact avec ces dernières. Je leur ai envoyé une liste de questions auxquelles la personne responsable de l'organisation de Bibliplage a bien voulu répondre. Elle m'a également fait parvenir divers documents liés au service : bilans, feuille de route. Ces informations m'ont permis de dégager de nombreux éléments utiles à l'élaboration du projet de la BV.

- BIBLlo'PLAGE de la Bibliothèque de la Ville de Bienne :

Suite à l'envoi de mon mail sur SwissLib, j'ai reçu les coordonnées de la personne responsable du service BIBLlo'PLAGE à Bienne et j'ai pris contact avec elle. Lors d'un entretien, elle m'a présenté le service et j'ai eu l'occasion d'obtenir des informations détaillées liées à son organisation, sa promotion, le suivi et le budget. Elle m'a également fourni des copies de divers documents : statistiques de prêts, papillon promotionnel, communiqué de presse, ...

3.2.3 Description des services similaires existants

À partir des informations collectées sur Internet et à travers les différents contacts pris, j'ai rempli des fiches descriptives des actions similaires mises en place par d'autres institutions : BIBLlo'Plage de la Bibliothèque de la Ville de Bienne, Bibliplage des Bibliothèques Municipales de Besançon, Badibibliothek de la Bibliothèque de la Ville de Berthoud, Biblioplayas de la Bibliothèque européenne de Benidorm et enfin le service de la Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds. Celles-ci m'ont ensuite permis de récupérer facilement les éléments utiles à l'élaboration du projet de la BV.

3.2.3.1 La Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds

Publics :

Le service de livres à la piscine de la Bibliothèque des Jeunes (BJ) de La Chaux-de-Fonds est destiné aux enfants.

Objectifs :

À partir de la première année primaire les enfants sont inscrits automatiquement à la BJ, lors d'une visite de classe. L'objectif du service est de sensibiliser les parents d'enfants qui ne sont pas encore scolarisés et de leur faire savoir qu'ils peuvent être inscrits à tout âge. Il s'agit également d'aller à la rencontre de ceux qui ne viennent qu'avec l'école et de leur présenter la bibliothèque comme un lieu de loisirs et de rencontre.

Stand :

Le stand est constitué d'une tente de jardin et d'une couverture imperméable disposée sur le sol. Les documents sont présentés dans des caisses. Des chaises basses sont à la disposition des bibliothécaires ainsi que des linges pour les baigneurs.

Organisation du service et modalités de prêt :

Deux bibliothécaires de la BJ se rendent à la piscine chaque après-midi durant les vacances d'été et effectuent des lectures à haute voix aux enfants. Des documents sont mis à disposition et les baigneurs peuvent les emprunter sans aucune formalité de prêt. Ils se servent simplement et les rapportent le jour même, soit avant la fermeture du service, soit plus tard, à la caisse de la piscine. Par ailleurs, malgré l'absence de formalité, la BJ n'a eu à déplorer aucune perte.

Offre documentaire :

Environ 300 documents (bandes dessinées, revues, romans, albums, contes, livres en langues étrangères) sont mis à disposition dans des caisses. Ceux-ci sont sélectionnés dans les collections en libre accès de la BJ, excepté les revues qui sont achetées en kiosque pour l'occasion. Un simple autocollant est ajouté sur chaque document afin d'indiquer leur appartenance au service.

Coûts :

L'animation ne dispose pas d'un budget spécifique et les dépenses ne s'élèvent généralement pas à plus de 300 CHF par année. Celles-ci incluent l'achat de revue et le renouvellement du matériel.

Accompagnement :

Le personnel présent remplit un cahier d'observation. Celui-ci permet de faire face aux situations récurrentes, de prévenir les collègues de certains problèmes, de proposer des solutions ou encore d'émettre des propositions pour la suite.

Suivi :

Le nombre d'enfants présents est inscrit dans le cahier d'observation. Celui-ci permet ensuite la réalisation d'un bilan annuel.

Promotion :

Afin d'informer de l'ouverture du service, la BJ publie une annonce sur son site Internet, elle distribue des papillons de présentation à ses usagers et pose des affiches dans la bibliothèque ainsi qu'à la piscine. Sur place, une bâche portant le logo de la BJ est disposée sur le stand et des brochures de présentation de l'institution sont distribuées aux personnes intéressées. Enfin, des signets portant des indications générales sur le service sont insérés dans les documents.

Collaborations et aides :

Le Service des sports de la ville de La Chaux-de-Fonds met un espace à la disposition de la BJ à la piscine.

Remarque :

Cette animation n'a pu avoir lieu qu'à trois reprises depuis 2003, pour cause de manque de personnel.

3.2.3.2 La Bibliothèque de la Ville de Bienne :

Publics :

BIBLlo'PLAGE est destiné aux publics de tous les âges.

Objectifs :

Il s'agit d'aller à la rencontre de publics potentiels qui ne fréquentent pas la Bibliothèque de la Ville de Bienne et de faire la promotion de l'institution.

Stand :

Le stand de BIBLlo'PLAGE est constitué d'une table avec des bancs sur lesquels sont disposées des caisses de documents. Un grand parasol permet de s'abriter du soleil et le sol est recouvert de carrés en plastique imperméable.

Organisation du service et modalités de prêt :

Durant les vacances d'été, la Bibliothèque de la Ville de Bienne organise chaque année, BIBLlo'PLAGE au bord du lac. Il est possible d'y emprunter des documents pour l'après-midi en remplissant un petit formulaire avec ses nom et prénom. Des lectures à haute voix pour les enfants effectuées par des professionnels sont parfois organisées. Un membre du personnel de la bibliothèque est toujours présent pour effectuer les prêts, renseigner les lecteurs et présenter l'institution.

Offre documentaire :

Les documents mis à disposition à BIBLlo'PLAGE constituent un fonds spécifique. Ils sont achetés spécialement pour l'animation et sont conservés en magasin le reste de l'année. Ceux-ci sont simplement répertoriés dans une liste des acquisitions du service et ne sont ni catalogués, ni indexés. Ce fonds est constitué d'environ 600 documents en langues française et allemande (romans jeunes, romans adultes, bandes dessinées, albums, documentaires jeunes et documentaires adultes). Chaque type de document porte une étiquette d'une couleur spécifique.

Coûts :

Les coûts annuels de l'action s'élèvent à environ 12'000 CHF. Ceux-ci incluent la promotion, l'achat des documents, le salaire du personnel présent, les animations (lectures à haute voix) et le renouvellement du matériel.

Accompagnement :

Une feuille de route, expliquant le déroulement du service au personnel ainsi que ses tâches est mise à sa disposition.

Des statistiques de prêts par type de document sont effectuées afin d'analyser les besoins des baigneurs.

Promotion :

Afin de faire la promotion du service, des flyers de présentation sont distribués à la bibliothèque et à la plage, des affiches sont disposées en ville de Bienne et un dossier de presse est réalisé à l'intention des médias régionaux.

Afin de présenter l'institution, des brochures de présentation sont distribuées sur place, ainsi que des bons de 5 CHF pour un abonnement à la bibliothèque.

Collaborations et aides :

BIBLlo'PLAGE est financé par des sponsors extérieurs, notamment une librairie, le Service de l'Énergie de la ville de Bienne, l'organisation féminine de bénévolat « Inner Wheel » et la Fondation Vinetum pour le soutien des projets sociaux et culturels.

Remarques :

Cette réalisation démontre les opportunités que représentent les autres acteurs locaux pour le développement de l'offre des bibliothèques publiques, au niveau des moyens financiers et matériels.

3.2.3.3 La Bibliothèque de la Ville de Berthoud

N'ayant pas pu prendre contact avec la Bibliothèque de la Ville de Burgdorf, je n'ai pas pu obtenir toutes les informations souhaitées concernant la Badibibliothek. Les éléments décrits ci-dessous ont été extraits d'un article paru dans le journal local (Grauholz Post) et d'un rapport obtenu sur Internet.

Publics :

La Badibibliothek est destiné aux publics de tout âge.

Objectifs :

Il s'agit de toucher des publics qui ne fréquentent pas la Bibliothèque de la Ville de Berthoud et de faire la promotion de l'institution.

Stand :

Des caisses de livres sont simplement disposées sur une surface imperméable qui recouvre le sol. Un parasol et une chaise sont également installés pour le personnel présent.

Organisation du service et modalités de prêt :

Durant les vacances d'été, la Badibibliothek est ouverte toute la journée à la piscine de Berthoud. Des documents sont mis à disposition et un membre du personnel de la bibliothèque est présent pour renseigner les lecteurs et présenter l'institution et le service. Les prêts s'effectuent sans aucune formalité. De plus, les baigneurs peuvent emporter les documents chez eux s'ils le souhaitent et les rapporter plus tard, à la piscine ou à la bibliothèque.

Offre documentaire :

Environ 500 documents en allemand sont mis à disposition (albums, premières lectures, bandes dessinées, livres pour adolescents, lectures récréatives, documentaires pour adultes et magazines). Ils constituent un fonds spécifique dont 20% est renouvelé chaque année.

Coûts :

Le coût annuel du service s'élève à 7'000 CHF.

Collaborations et aides :

L'institution est actuellement à la recherche de sponsors.

3.2.3.4 Les Bibliothèques Municipales de Besançon

Publics :

Bibliplage est destiné aux publics de tous les âges.

Objectifs :

D'une part, par le biais de cette action, l'institution souhaite aller à la rencontre des lecteurs en étant présente sur les lieux de loisir du public et proposer une image moins convenue de la bibliothèque. D'autre part, il s'agit également d'assurer un accès libre à la culture pour tous.

Stand :

Le stand se présente comme un salon de lecture. Les caisses sont installées sur le sol et des poufs, coussins et transats sont mis à la disposition des lecteurs.

Organisation du service et modalités de prêt :

Durant les vacances d'été, deux membres du personnel des Bibliothèques Municipales de Besançon se rendent, les après-midi, à la piscine de Chalezeule afin de mettre des documents à la disposition des baigneurs. Au départ, le prêt nécessitait une pièce d'identité, mais depuis 2006, celui-ci s'effectue sans formalité. Des lectures à haute voix sont parfois effectuées par le personnel présent à la demande des enfants.

Offre documentaire :

Environ 400 documents sont mis à disposition (livres, revues et bandes dessinées). Ceux-ci sont sélectionnés dans les collections des Bibliothèques Municipales, excepté les revues qui sont achetées en kiosque.

Coûts :

Les coûts annuels du service s'élèvent à environ 1300 €. Ceux-ci incluent l'engagement de personnel vacataire dans les bibliothèques, l'achat de revues et le renouvellement du matériel.

Accompagnement :

Afin de préparer les volontaires, des réunions sont organisées chaque année avant la mise en place du service. Dans le même but, une feuille de route rappelant les consignes principales accompagne le personnel présent.

Suivi :

Un décompte des prêts par type de lecteur est répertorié au sein d'un cahier de suivi (enfants ; adolescents ; adultes ; personnes âgées / femmes ; hommes).

Promotion :

L'animation est annoncée au sein du programme des Bibliothèques Municipales. Les médiats régionaux et services de communication de la ville se chargent ensuite de relayer l'information en direction de la communauté. Sur place, la présence du service est régulièrement rappelée aux baigneurs par les haut-parleurs de la piscine.

Collaborations et aides :

Bibliplage a été créé à la demande du Service des sports de la ville de Besançon.

3.2.3.5 La Bibliothèque Européenne de Benidorm

Je n'ai malheureusement pas pris contact avec la Bibliothèque Européenne. Toutes les informations présentées ci-dessous ont été extraites de documents obtenus sur Internet. Par conséquent, cette description reste sommaire. J'ai malgré tout souhaité présenter cette réalisation, car je la trouve particulièrement intéressante.

Publics :

Biblioplayas est destiné aux publics de tous les âges et de tous les pays européens.

Objectifs :

Le but de Biblioplayas est de valoriser l'image de la bibliothèque en l'intégrant aux loisirs, mais également de faire de la plage un lieu culturel. Il s'agit avant tout d'attirer les personnes qui ne trouvent pas leur place dans les bibliothèques ou qui ne s'y reconnaissent pas. Par cette action, la Bibliothèque Européenne souhaite offrir un accès à tous aux biens culturels et habituer la population à la présence du livre comme élément de la société.

Stand :

Les Biblioplayas sont de grands espaces en bois abrités. Ils sont installés sur la plage et la population et les touristes peuvent aller et venir comme ils le souhaitent. Dans l'enceinte, les documents sont disposés dans des armoires à rayonnages qui peuvent être fermées à clef. Par ailleurs, les Biblioplayas comportent un secteur adulte et un secteur enfant.

Organisation du service et modalités de prêt :

Il existe aujourd'hui trois différents sites Biblioplayas. Ceux-ci sont ouverts durant huit mois de l'année et des animations quotidiennes sont organisées pour les enfants. Les lecteurs se servent dans les armoires de livres et s'installent dans l'enceinte du service ou à proximité et peuvent lire librement.

Offre documentaire :

Ce service possède un fonds spécifique. Celui-ci est composé de documents et de périodiques pour enfants et pour adultes dans toutes les langues européennes.

Collaborations et aides :

Biblioplayas est subventionné par une entreprise immobilière, par l'office du tourisme régional et par une caisse d'épargne.

3.2.4 Rédaction d'un rapport détaillé des possibilités de réalisation

A l'aide des fiches réalisées, j'ai listé les différentes solutions existantes pour chacun des aspects de l'animation, ainsi que leurs besoins. Dans le cadre du projet de la BV, les seuls éléments prédéfinis étaient les publics visés et les objectifs de l'animation. Par conséquent, il s'agissait de définir les modalités de prêt et l'organisation du service, le matériel nécessaire pour le stand, la politique documentaire du service, la structure promotionnelle, le suivi et l'accompagnement, les coûts et les collaborations possibles. Ces différents éléments ont fait l'objet d'un rapport (voir annexe 2) destiné à mon mandant, au sein duquel j'ai analysé les avantages et inconvénients de chaque solution et j'ai émis certaines recommandations.

Publics :

Le service de la BV est destiné aux personnes de plus de 14 ans. Les publics potentiels visés sont avant tout ceux qui se tiennent à l'écart de l'institution, soit par crainte de ne pas y trouver leur place, soit par rejet des nombreuses formalités et contraintes qu'elle représente (suivre un règlement, fournir des données personnelles, rendre les documents dans les délais sous peine d'être amendé, ...).

Objectifs :

Par une telle démarche, la BV souhaite se faire mieux connaître de la population, mais également modifier son image et développer une offre conviviale. Elle espère ainsi attirer de nouveaux publics en ses murs. D'autre part, il s'agit également de faire la promotion de la lecture en portant le livre dans un lieu à vocation non culturelle.

Matériel :

Afin de proposer des solutions d'agencement, je me suis référée aux autres réalisations. De plus, l'exemple de la BJ m'a permis de dégager les contraintes et possibilités liées au contexte, notamment au niveau de l'espace à disposition et du stockage du matériel.

Organisation du service et modalités de prêt

Il s'agissait tout d'abord de proposer des solutions pour la période et les horaires d'ouverture. À cette fin, j'ai pris en compte les choix des autres services, les périodes de hautes fréquentations de la piscine, ainsi que les heures où les publics visés étaient susceptibles de se rendre à la piscine.

La question du personnel présent à la piscine est plus délicate. Son rôle consiste essentiellement à présenter le service et l'institution, à prêter des documents et à conseiller les baigneurs. A sein de mon rapport, j'ai essayé de prendre en compte les différentes solutions possibles, notamment l'implication du personnel interne et l'engagement d'animateurs extérieurs à l'institution.

Il me fallait ensuite définir les modalités de prêt. Comme l'action est destinée à des publics potentiels qui ne fréquentent pas la bibliothèque, il était clair que l'inscription ne pouvait pas représenter une condition de prêt. Par conséquent, j'ai présenté les solutions possibles avec ou sans formalité, ainsi que les solutions à exclure.

Un des objectifs de mon travail consistait à proposer des animations à réaliser à la piscine, avec les adolescents et les adultes. Afin de trouver des idées, j'ai commencé par me renseigner auprès des collaborateurs de la BV, ensuite auprès des autres services existants et enfin sur SwissLib, mais n'en ai obtenues que très peu, et encore moins d'expériences. En effet, les animations réalisées au sein des services que j'ai contactés sont principalement destinées aux enfants, et celles-ci consistent essentiellement en des lectures à haute voix effectuées soit par les bibliothécaires, soit par des animateurs. Par conséquent, j'ai perçu ici l'opportunité de faire appel à des organismes extérieurs et ai cherché à dégager les possibilités de développer des prestations en collaboration avec ces derniers.

Politique documentaire :

Afin de définir la politique documentaire du service, je me suis essentiellement basée sur une analyse des besoins des publics et sur l'expérience des autres institutions. Les statistiques de prêts effectuées par la Bibliothèque de la Ville de Bienne m'ont permis de dégager certaines orientations. Il s'agissait également de présenter des solutions pour la constitution et la gestion du fonds.

Promotion :

La structure promotionnelle doit permettre, d'une part, de présenter le service et d'annoncer son ouverture et, d'autre part, de présenter l'institution à la piscine. Dans ce but, j'ai défini plusieurs outils à mettre en place à l'intérieur de la BV, en ville de La Chaux-de-Fonds ainsi qu'à la piscine.

Accompagnement :

Pour le bon déroulement d'une telle action, il est indispensable de fournir un encadrement au personnel impliqué. Il s'agit de mettre à sa disposition des documents auxquels il peut se référer, mais également des moyens de communication internes au service. Par conséquent, j'ai décrit les différents types d'outils d'accompagnement qui peuvent être mis en place.

Suivi du projet :

Lors de l'élaboration du projet, il est important de définir les résultats attendus ainsi que des moyens permettant de mesurer leur réalisation. À cette fin, j'ai proposé un certain nombre d'outils de suivi. Il est toutefois difficile, «hors les murs», de mettre en place des indicateurs formels. Ceux-ci sont, le plus souvent, basés sur les statistiques de prêt et les commentaires recueillis dans un carnet de bord.

L'objectif étant d'attirer les publics potentiels, il n'existe pas de véritable moyen de vérifier l'impact de l'animation au sein de la bibliothèque, si ce n'est les statistiques de fréquentation et d'inscription, ou encore les observations du personnel.

Coûts :

J'ai essayé de définir les coûts du service de façon détaillée. Par ce biais, je souhaitais permettre à la BV de calculer le budget nécessaire en fonction des solutions choisies. Afin de chiffrer chacun des éléments, j'ai effectué des recherches sur des sites commerciaux pour le matériel, je me suis référée à des devis et factures existants pour l'aspect promotionnel et j'ai pris en compte les budgets utilisés par les autres services.

Collaborations et aides :

Cette étape de mon travail me paraît particulièrement importante, car elle m'a démontré à quel point il est facile, mais fondamental pour les bibliothèques publiques de développer une offre plus complète et plus attrayante par la recherche de collaborations. En effet, chacun des organismes que j'ai contacté à l'extérieur s'est montré immédiatement très intéressé à participer à l'animation.

La collaboration du Service des sports était une condition nécessaire à la réalisation du projet de la BV. J'ai donc contacté ce dernier afin de m'assurer qu'il sera possible de mettre en place l'animation à la piscine, en 2009. Le Service des sports a répondu positivement à ma requête.

La collaboration avec la Bibliothèque des Jeunes, déjà présente à la piscine, me paraissait indispensable. J'en ai discuté avec les acteurs concernés et ceux-ci étaient du même avis. J'ai donc émis la proposition au sein de mon rapport, néanmoins il s'agira ensuite de définir clairement les rôles de chaque institution au sein de cette coopération.

Ayant conscience des possibilités que peuvent apporter dans le cadre de ce projet, mais également par la suite, la collaboration avec des organismes extérieurs, j'ai décidé de me tourner vers les structures existantes au niveau local. J'ai recherché les associations et services actifs dans le domaine de l'animation à La Chaux-de-Fonds, afin d'en dégager les collaborations possibles dans le cadre de cette action «hors les murs». À cette fin, j'ai contacté le Centre d'Animation et de Rencontre qui est attaché au Service de la jeunesse de la ville de La Chaux-de-Fonds, ainsi que l'association neuchâteloise « Lecture et compagnie » qui effectue des lectures à haute voix à la demande.

3.3 Mise en place d'un projet commun

Lorsque tous les acteurs ont été identifiés, il s'agit de poursuivre l'élaboration du projet avec ces derniers ainsi qu'avec le personnel de la bibliothèque. Les responsabilités et tâches de chacun doivent être déterminées clairement, car chaque participant assume un rôle différent selon ses compétences, mais tous poursuivent les mêmes objectifs. À cette fin, l'élaboration d'un cahier des charges peut s'avérer très utile, voire indispensable.

Par ailleurs, il est important que les personnes impliquées dans le projet soient toutes « volontaires », même et surtout le personnel de la bibliothèque. Il ne doit pas ressentir cette nouvelle orientation comme une contrainte, c'est pourquoi il est important qu'il ne soit pas mis à l'écart lors de l'élaboration. En effet, le personnel de la bibliothèque sera au premier rang pour recevoir les publics et la réussite du projet dépend en grande partie de l'image et de l'accueil qu'il donnera.

Dans le cadre du projet de la BV, l'objectif de mon mandat ne consistait pas à définir le futur service, mais à fournir un rapport complet et détaillé auquel la bibliothèque peut se référer pour choisir les solutions à mettre en place. Lorsque le choix de la solution devra être effectué, je ne serai plus présente à la BV et ne pourrai pas suivre l'évolution du projet en tant qu'acteur. Par conséquent, après avoir remis mon rapport à

mon mandant, j'ai souhaité m'assurer du suivi en rencontrant tous les acteurs de la bibliothèque. Lors d'une séance du personnel, j'ai présenté mon travail ainsi que les objectifs visés par l'action. Cette intervention m'a paru très utile, car elle a permis d'informer chacun des acteurs potentiels de la BV et de connaître la motivation générale de l'équipe. J'ai pu en conclure que plusieurs membres du personnel sont volontaires et souhaitent participer à l'action. Il est important à présent de les encourager dans cette voie, en leur permettant de s'impliquer davantage dans les prochaines étapes de la réalisation. Par ailleurs, j'ai organisé une séance avec la direction et la personne responsable de la lecture publique afin d'apporter les dernières précisions nécessaires et de transmettre le projet de façon formelle. Dans le même but, j'ai également fourni une liste des contacts pris lors de la réalisation de mon mandat.

L'expérience et les connaissances acquises lors de mon travail auraient pu être très utiles pour la suite du projet. Comme je n'y participerai pas, il est possible que certaines informations échappent aux futurs acteurs. En outre, je suis la seule personne à avoir été en relation avec les organismes extérieurs à la bibliothèque et si la BV ne cherche pas à reprendre contact avec eux, la collaboration avec ces derniers risque d'échouer.

4. Synthèse et conclusion

4.1 La formation du personnel

Les formations de base dispensées en Suisse aux professionnels de l'information ne consacrent que peu d'heures à la médiation du livre et à l'accueil des publics spécifiques. Ce manque peut être pallié notamment par les formations continues. Il s'agit donc d'encourager le personnel à les suivre. Les partenaires peuvent également présenter des opportunités à ce niveau, car leurs compétences sont souvent complémentaires de celles des professionnels de l'information et inversement. Ils peuvent prendre en charge un certain nombre d'activités tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de la bibliothèque ou encore accompagner le personnel en tant que médiateurs. D'autre part, certains d'entre eux proposent des formations autour de la médiation. Toutefois, même s'il existe des formations à l'accueil de nouveaux publics au sein de la bibliothèque, les actions sur le terrain s'avèrent bien plus délicates et nécessitent souvent des compétences d'animateur. En effet, en dehors des murs de la bibliothèque, le personnel est exposé à des situations dans lesquelles les règles sont totalement différentes de celles des bibliothèques, voire absentes.

En France, il existe une formation dans le domaine de la médiation du livre. En effet, depuis 1998, le Brevet d'État d'Animateur Technicien de l'Éducation Populaire et de la Jeunesse Option Médiateur du Livre (Beatep « médiateur du livre » niveau bac), initié par le ministère de la Culture et le ministère de la Jeunesse et des Sports, apporte un complément aux compétences des professionnels de l'information. Cette formation découle de la volonté d'aller chercher les publics potentiels qui ne fréquentent pas les bibliothèques et de mettre en place des structures spécifiques pour les accueillir. En réalité, les médiateurs du livre ont le profil idéal pour accompagner une politique « hors les murs », comme l'illustre cet article⁴ d'Annie Jogand, dans lequel elle développe notamment les missions attachées à cette fonction.

« Le médiateur du livre est rattaché à une bibliothèque municipale et relaye son action en allant à la rencontre de ceux qui ne la fréquentent pas habituellement. [...] Il s'agit globalement :

⁴ Annie Jogand, « Médiateurs du livre », Bulletin des bibliothèques de France, t. 43, n°5, 1998, p.18-21.

« – de diversifier les lieux, les moments et les formes de la rencontre avec le livre : bibliothèques de rues, animations autour du conte et du récit, colportages de livres à domicile, présentations d'ouvrages, ateliers d'écriture et résidences d'artistes... ;

« – d'établir des relations suivies avec les familles, en se déplaçant dans tous les lieux de vie (habitations, locaux à usages collectifs, espaces extérieurs, centres sociaux, foyers ruraux, maisons de l'enfance, protection maternelle et infantile, centres de loisirs et de vacances, etc.) et en travaillant avec l'ensemble des partenaires et acteurs locaux ;

« – d'organiser des activités à l'intérieur de l'institution tout en assurant une prise en charge personnalisée de certains lecteurs : aide à l'appropriation des outils documentaires, à la connaissance des fonds d'ouvrages, accompagnement périscolaire, activités d'accueil et d'information, dialogues sur les livres.

« Le médiateur est l'artisan des circulations entre l'intérieur et l'extérieur de la bibliothèque. Il tire son efficacité des liens qu'il entretient avec les associations du dehors, mais il est reconnu en tant que professionnel et joue son rôle d'accompagnateur jusqu'au sein de l'équipement où il fait en sorte que cet usager se sente bien, sache où chercher un livre et comment faire fonctionner un ordinateur, ose demander sans culpabilité, aller plus loin dans sa quête, être autonome en ces lieux. Dans certains cas, ce type de mission sera rempli ou continuera à être assuré par des bibliothécaires ; ailleurs on pourra faire le choix de personnels nouveaux encadrés par un tutorat professionnel. »

Ce texte donne des indications sur ce que les bibliothèques doivent se fixer comme objectifs lorsqu'elles décident d'aller à la recherche de nouveaux publics. Il met également en évidence les besoins en compétence d'une telle démarche. Les différentes missions décrites ci-dessus concordent par ailleurs avec celles décrites dans le *Code de déontologie des bibliothécaires suisses*. Le bibliothécaire a en effet un rôle de médiateur de l'information, il s'agit donc d'encourager le développement de compétences dans ce sens. Cependant, il est clair que les barrières qui empêchent le développement d'une telle fonction ne sont pas uniquement liées à la formation, mais également au manque de ressources humaines et financières. En effet, il est plutôt utopique de vouloir chercher, accueillir et former de nouveaux publics lorsque les effectifs sont déjà limités, c'est pourquoi les partenariats peuvent représenter une opportunité intéressante. Les animateurs socioculturels, les formateurs, les assistants

sociaux sont autant de partenaires potentiels susceptibles de contribuer au développement de nouveaux services à l'extérieur, mais également à l'intérieur de la bibliothèque. À cette fin, il est néanmoins indispensable pour le personnel de sortir à la rencontre des autres acteurs locaux.

4.2 L'accueil des publics spécifiques

La création d'une offre en direction des publics spécifiques est indispensable au développement d'une politique d'ouverture. Il est important de chercher à améliorer les techniques et prestations destinées à des publics déjà acquis, mais il l'est tout autant de s'intéresser aux besoins de ceux qui n'entrent pas ou qui ne sont jamais entrés dans la bibliothèque. Il s'agit notamment de proposer des ressources en langues étrangères, des documents pour faibles lecteurs ou encore pour malvoyants, et de mettre en place des services afin d'accompagner les nouveaux publics au sein de l'institution. Certains organismes extérieurs peuvent fournir un apport essentiel. Bibliomedia, par exemple, propose de nombreux services permettant de développer une offre en direction de tous les publics.

Enfin, la convivialité et l'échange sont des éléments à mettre en valeur au sein des bibliothèques publiques. Celles-ci constituent un des dernier lieu ouvert à tous et gratuit et il est fondamental que les publics s'y sentent bienvenus. Par ailleurs, les démarches telles que celle entreprise par la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds sont un moyen de promouvoir cet aspect de la lecture publique. Il est néanmoins nécessaire que les publics puissent ensuite retrouver à l'intérieur ce qui les a attirés à l'extérieur, c'est pourquoi l'accueil doit constituer un axe prioritaire de la politique de l'institution. En effet, il ne s'agit pas uniquement d'attirer des publics, mais de parvenir à les fidéliser.

4.3 Les opportunités liées aux partenariats

Si la bibliothèque souhaite toucher de nouveaux publics, il est important qu'elle recherche la collaboration d'acteurs locaux ou régionaux qui sont en relation avec ces derniers. À cette fin, elle doit se renseigner sur les structures existantes, que ce soit dans le domaine public ou privé. Cette étape doit précéder toute réalisation, car elle permet à la bibliothèque de connaître ses possibilités d'ouverture sur l'extérieur. Il s'agit de prendre connaissance des services en relation avec ses publics potentiels et

de chercher à développer une collaboration avec ces derniers, même s'ils représentent parfois une concurrence. L'institution doit elle aussi se faire connaître de ces organismes et expliquer sa volonté en allant à leur rencontre. Ces collaborations doivent finalement permettre d'établir un lien stratégique entre la bibliothèque et ses publics potentiels.

Les partenariats sont souvent essentiels pour le développement d'un projet «hors les murs», car ils permettent à l'institution de compléter ses compétences internes, ainsi que sa connaissance des publics et de leur environnement. Il s'agit de créer des liens étroits avec d'autres organismes, afin d'orienter les publics potentiels d'une offre à l'autre, selon leurs besoins. Ces collaborations sont d'autant plus nécessaires lorsqu'il s'agit de développer un projet sur le terrain d'action d'un autre acteur local. Par ailleurs, lorsqu'elles sont bien établies, elles représentent une opportunité de développer de nouveaux services en direction des publics spécifiques à l'extérieur, mais également à l'intérieur de l'institution.

J'ai souhaité présenter ci-dessous quelques partenaires potentiels des bibliothèques publiques, ainsi que les opportunités qu'ils peuvent représenter pour le développement d'une offre en direction de nouveaux publics. Tout d'abord, j'ai recherché un certain nombre d'organismes actifs dans le domaine de la promotion de la lecture en Suisse, dont les offres et services sont complémentaires de ceux des bibliothèques. En outre, leurs actions sont reconnues au niveau national. Ensuite, je décris de façon générale les acteurs locaux dont certaines missions sont communes à celles des bibliothèques publiques et sont susceptibles d'être en contact avec leurs publics potentiels. Enfin, j'ai dégagé quelques partenaires potentiels de la BV actifs en ville de La Chaux-de-Fonds, dans l'intention de démontrer les possibilités existantes pour le développement d'une politique d'ouverture sur le long terme.

4.3.1 Les partenaires potentiels au niveau national

4.3.1.1 Lire et Écrire⁵ : la formation pour lutter contre l'illettrisme

Afin de coordonner les actions de lutte contre l'illettrisme, l'Office fédérale de la Culture a encouragé la création de la Fédération suisse Lire et écrire dans laquelle se sont regroupées douze associations actives dans le domaine. Elle est composée de centres régionaux qui proposent des formations de base à des adultes en situation d'illettrisme afin de leur permettre de faire face aux exigences de la société actuelle. Elle est également connue pour ses actions de prévention, de sensibilisation et de recherche.

Opportunité

« Lire et Écrire » propose l'organisation de cours en partenariat avec les entreprises ou institutions qui sont en contact avec des publics en situation d'illettrisme. Les institutions qui souhaitent mettre en place une offre de formation destinée à ces publics spécifiques peuvent prendre contact avec l'association de leur région. Lire et Écrire a collaboré notamment avec ATD Quart-Monde en 2007 et collabore régulièrement avec le CIP (Centre Interrégional de Perfectionnement) de Tramelan qui organise les cours de l'association Lire et Écrire dans le Jura bernois.

Le partenariat avec cette association représente une possibilité d'ouverture, mais également de développement de l'offre à l'intérieur des bibliothèques, notamment pour celles du secteur adulte.

4.3.1.2 Aide à Toute Détresse Quart-Monde⁶ : la « bibliothèque de rue » pour lutter contre l'illettrisme

Fondée en 1957, ATD Quart-Monde est à l'origine du mouvement des bibliothèques de rue, en 1968 en France. Ses diverses actions visent à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les « bibliothèques de rue » destinées aux enfants des quartiers défavorisés sont encore régulièrement créées partout dans le monde. Dans le cadre de ces actions, les animateurs organisent également des visites, notamment dans les

⁵ Site de la Fédération suisse Lire et Écrire : <http://www.lire-ecrire-suisse.ch/cms/page.php?chglang=1>

⁶ Site Internet de l'association ATD Quart-Monde : <http://quart-monde.ch/>

bibliothèques de quartier. En Suisse, des bibliothèques de rue d'ATD Quart-Monde ont été mises en place dans plusieurs cantons (Fribourg, Zurich, Bâle, Genève). Celles-ci sont reconnues par l'Unesco en Suisse comme projet de lutte contre l'illettrisme.

Opportunité

Les « bibliothèques de rue » d'ATD Quart-Monde visent à réduire les exclusions sociales ainsi que les inégalités d'accès à la culture. Elles représentent une passerelle entre les habitants des quartiers défavorisés et les institutions culturelles. Leur finalité n'est autre que d'encourager les enfants, ainsi que les parents, à participer aux activités de la communauté et à s'y épanouir. Les bibliothèques ont ici la possibilité de participer à ces actions en mettant notamment leurs fonds à disposition et en organisant des visites ou des animations pour les enfants à cette occasion. Par ailleurs, de tels partenariats existent actuellement, en France, entre ATD Quart Monde et certaines institutions.

4.3.1.3 Association Livres Sans Frontières - Suisse (ALSFS)⁷ : l'encouragement des échanges interculturels

L'association faitière Livres Sans Frontières réunit les différentes bibliothèques interculturelles existantes en Suisse et reçoit des aides financières de l'Office Fédérale de la Culture. Au total, il existe seize bibliothèques interculturelles. Les premières ont pu être créées grâce au soutien de Bibliomedia (à l'époque Bibliothèque Pour Tous). Ces bibliothèques participent à l'intégration des personnes étrangères en Suisse en proposant une offre de lecture dans leur langue maternelle ainsi que différentes animations et cours. Elles prêtent notamment des stocks de livres en langues étrangères aux bibliothèques communales et scolaires, ainsi que de la documentation sur les différents pays, peuples et langues. Néanmoins, pour la plupart, elles cherchent encore leur place au sein des autres réseaux de bibliothèques.

⁷ Site Internet de l'ALSFS : <http://www.interbiblio.ch/interbiblio/fr/info/l-histoire.html>

Opportunité

Les bibliothèques interculturelles représentent une réponse adaptée aux besoins des publics d'origine étrangère qui souhaitent garder un lien avec leur culture et avec leur langue maternelle. Elles favorisent leur intégration en Suisse, mais également les rencontres et échanges interculturels. Par ailleurs, elles peuvent faire office de passerelle entre ces publics spécifiques et les bibliothèques publiques.

Il existe des bibliothèques interculturelles dans la majorité des cantons. Il s'agit de prendre connaissance de leurs offres et services. Celles-ci ne représentent pas une concurrence pour les bibliothèques publiques mais sont complémentaires. L'objectif n'est donc pas de copier leur offre, mais de fonctionner en partenariat. En outre, il serait intéressant de réaliser des animations culturelles en collaboration avec ces bibliothèques, soit « hors les murs », soit au sein d'un des deux services.

4.3.1.4 Semaine de la lecture⁸ : la promotion de la lecture par l'animation

Cette association a pour but la promotion de la lecture. Elle réalise notamment des expositions itinérantes autour de ce thème. Les services qui le souhaitent, peuvent louer ces expositions. C'est le cas notamment de la Bibliothèque de la Ville et des Jeunes de Delémont qui, en collaboration avec divers services et associations (Lire et Écrire, l'Association pour la promotion de la lecture, l'association des parents d'élèves de Delémont et environs, le Service de l'enseignement et le Service de ressources documentaires et multimédias de la HEP-BEJUNE) a participé à la mise en place de l'exposition « Habiter la lecture ».

Opportunité

L'exemple de la Bibliothèque de la Ville de Delémont illustre les possibilités de réalisation en collaboration avec une telle association. Ce type d'animation est un réel moyen de promotion pour les bibliothèques à l'intérieur, mais également à l'extérieur de leurs murs. Par ailleurs, plusieurs articles ont fait écho à l'exposition.

⁸ Site Internet de l'association Semaine de la lecture : <http://www.semainedelalecture.org/index.htm>

4.3.1.5 Institut suisse jeunesse et médias (ISJM⁹) et Jeunesse et Médias.Arole¹⁰ : la promotion de la lecture par l'animation et la médiation

L'Institut suisse Jeunesse et Médias (ISJM) a été créé en 2002 et est reconnu comme un institut national d'utilité publique. Il est soutenu par l'Office fédéral de la Culture et l'Office fédéral de l'Éducation et de la Recherche. L'ISJM met de la documentation à disposition, afin de favoriser les recherches dans le domaine de la littérature et des médias pour la jeunesse au niveau national. Il propose également des formations et travaille activement à la promotion de la lecture avec les écoles, les établissements d'accueil, et les bibliothèques.

Jeunesse et Médias.Arole est affiliée à l'ISJM avec lequel elle travaille en étroite collaboration. Cette association romande fait la promotion de la littérature pour l'enfance et la jeunesse. Elle compte environ 500 membres tels que des bibliothécaires, des enseignants, des éducateurs, ... JM.Arole reçoit notamment des subventions de la part des cantons. Ses actions visent à encourager la lecture auprès des jeunes publics. À cette fin, elle organise des activités dans les crèches, les garderies, les écoles, les bibliothèques, ... et propose également aux acteurs de ces milieux les Journées d'AROLE, tous les deux ans, autour de la médiation du livre de jeunesse. En outre, JM.Arole loue des expositions itinérantes sur différents thèmes et fournit des bibliographies.

Opportunité

Tout d'abord, il est important de souligner que la formation du personnel autour de la médiation du livre est essentielle dans le cas d'une volonté d'ouverture de l'institution. Les journées proposées par JM.Arole sont donc l'occasion de développer les compétences sociales du personnel des bibliothèques jeunesse.

Les expositions itinérantes de JM.Arole sont une opportunité de faire la promotion de la lecture et de l'institution. En outre, leur diversité permet de cibler différents jeunes publics à chaque réalisation. Les bibliothèques publiques l'ont d'ailleurs très bien compris. Elles profitent largement des services de JM.Arole et s'engagent également à en faire la promotion dans les écoles et autres institutions.

⁹ Site Internet de l'ISJM : <http://www.isjm.ch/isjm.html>

¹⁰ Site Internet de JM.Arole : <http://www.jm-arole.ch/Expositions.htm>

4.3.1.6 Bibliomedia : l'accueil des publics en bibliothèque

Bibliomedia Suisse (anciennement Bibliothèque Pour Tous) est une fondation de droit public soutenue par la Confédération depuis 1921. Elle a pour mission de promouvoir la lecture. À cette fin, elle met à disposition des bibliothèques, aux prix les plus bas, un choix important de documents récents de différentes natures (romans, documentaires, bandes dessinées, CD, DVD) ou encore du matériel pour les animations. Pour permettre aux institutions de répondre aux besoins de tous leurs publics par une offre de qualité, elle propose des livres dans sept langues étrangères, des livres en gros caractères et des livres pour faibles lecteurs. Ainsi, elle contribue à la lutte contre l'illettrisme et à la démocratisation culturelle. Bibliomedia propose également des cours de formation pour le personnel, elle organise des animations dans les bibliothèques, elle met des expositions à leur disposition, elle décerne un prix de littérature, ... Toutes les activités réalisées par Bibliomedia sont autant d'outils de promotion de la lecture.

Bibliomedia comprend trois succursales (Soleure, Lausanne, Biasca). Elles desservent 600 des 1000 bibliothèques publiques en Suisse. Elles permettent aux bibliothèques des petites communes d'exister et de proposer une offre attrayante à leurs publics, mais également aux bibliothèques scolaires, aux écoles, aux hôpitaux, aux entreprises, aux homes, aux prisons, à l'armée, aux jardins d'enfants, aux bibliothèques de centres d'intégration, aux centres de jeunesse, ...

Enfin, Bibliomedia contribue fortement à développer l'offre de lecture en direction de tous : mise à disposition de ressources dans des services destinés à des publics éloignés de l'offre « traditionnelle », notamment dans les établissements de soins et dans les centres de détention ; aide à la création de petites bibliothèques dans les communes de peu d'habitants ou dans les quartiers ; mise à disposition de documents dans les centres de formation ou dans les entreprises ; réalisation d'animations ou d'expositions.

Opportunité

Bibliomedia représente une opportunité de développer leur offre envers les publics spécifiques, à l'intérieur des bibliothèques. Dans le cadre d'une politique d'ouverture, cette contribution peut s'avérer essentielle. Si une bibliothèque constate qu'elle n'a pas les ressources nécessaires à l'accueil de certains publics spécifiques à l'intérieur de ses murs, Bibliomedia met des documents à sa disposition afin de répondre à leurs

besoins : les documents en langues étrangères, les livres pour « faibles lecteurs », les livres en gros caractères, ou encore des modèles de formulaires d'inscription dans différentes langues.

4.3.2 Les partenaires potentiels au niveau local

Le développement d'une politique d'ouverture passe avant tout par la reconnaissance des rôles culturel et social de la bibliothèque par les autres acteurs locaux et par les autorités locales. L'institution doit trouver sa place au sein des réseaux existants. L'objectif n'étant ni d'entrer en concurrence avec les autres acteurs, ni de perdre son identité, il s'agit de construire des liens où chacun a une fonction bien définie.

4.3.2.1 Milieu associatif local

Afin de toucher de nouveaux publics, les bibliothèques peuvent s'adresser à des milieux associatifs qui ne sont pas directement liés avec le livre ou la lecture, mais qui sont en contact avec des publics spécifiques. Il s'agit ici de chercher à connaître les structures existantes au niveau local et l'offre qu'il est possible de développer ensemble, en direction de leurs publics.

Les associations d'aide sociale

Les différents centres d'accueil et d'hébergement pour personnes en difficulté (femmes battues, réfugiés, situations d'urgence) sont une possibilité pour les bibliothèques d'aller à la rencontre de publics qui se trouvent momentanément à l'écart de la société. Par ailleurs, de telles situations peuvent également éloigner un lecteur de l'écrit. Les actions envers ces personnes peuvent notamment contribuer à ce qu'elles conservent, ou à ce qu'elles acquièrent à nouveau la pratique de la lecture. Il s'agit néanmoins d'adapter l'offre aux besoins des publics visés par l'action.

Les associations pour la formation continue

Les centres de formation continue, tels que les Universités populaires, accueillent des publics qui souhaitent acquérir une culture générale. La construction de liens étroits avec ces services permet de rappeler à leurs publics que les bibliothèques offrent

également un espace et des ressources aux personnes qui souhaitent se former. Par ailleurs, dans le canton du Jura, l'Université populaire assure la desserte des petites communes par son service de bibliobus. À cette fin, elle travaille en étroite collaboration avec les bibliothèques jurassiennes et apporte un complément à leur offre.

La collaboration avec les structures d'intégration pour les personnes étrangères est également un moyen d'attirer de nouveaux publics vers les bibliothèques et de leur présenter les services et ressources qu'elles proposent. Il est d'ailleurs important qu'elles fassent remarquer leur présence auprès de ces publics potentiels, le plus tôt possible, en tant qu'acteur culturel ouvert à tous.

Les associations socioculturelles

Les centres d'animations socioculturelles sont en contact avec différents types de publics potentiels. Ce sont des lieux de rencontres et d'échanges pour la communauté. Leurs animateurs sont souvent très actifs à l'extérieur et sont habitués à aller à la rencontre des publics. Leurs compétences sociales ainsi que leur connaissance des publics représentent un apport des plus profitable pour les bibliothèques qui souhaitent mettre en place des animations «hors les murs». En outre, une telle collaboration permet de donner une image plus dynamique et plus populaire de la bibliothèque et du livre.

Opportunité

Tout d'abord, au sein de ces différentes structures associatives, il est possible pour les bibliothèques de créer des dépôts de livres qui sont gérés ensuite par le personnel de l'association. Il s'agit néanmoins de former ces derniers et de bien définir les rôles et l'investissement de chaque acteur. Évidemment, la bibliothèque doit pouvoir trouver, dans ces collaborations, un impact positif en ses murs et non une nouvelle concurrence à l'extérieur. En effet, l'objectif de tels services est, d'une part, d'encourager les lecteurs potentiels en déplaçant simplement le livre auprès d'eux et, d'autre part, une fois acquis à la lecture, de les drainer vers la bibliothèque pour y trouver une offre plus complète.

Des animations autour du livre peuvent également ponctuellement être proposées aux publics de ces services. Celles-ci sont soit organisées par la bibliothèque, soit par

l'association. Dans ce second cas, la participation de la bibliothèque consiste essentiellement à mettre une sélection de documents à disposition des animateurs et ne nécessite pas de ressources très importantes. Ces animations peuvent également être réalisées à l'intérieur des bibliothèques, par les acteurs extérieurs.

La mission de la plupart des associations citées ci-dessus, et il en existe de nombreuses, est d'aider leurs publics à s'intégrer dans la vie sociale et culturelle par l'accueil, la formation ou l'animation. Celle-ci rejoint la mission de démocratisation culturelle de la bibliothèque. Le but premier de ces réalisations est de réduire les inégalités sociales en offrant un accès large à la culture. Toutefois, leur finalité de demeure d'orienter les publics vers la bibliothèque, en tant que lieu culturel et social ouvert à tous. Il est donc important de faire connaître sa participation et d'en faire sa promotion, dans le cadre de chacune des actions mises en place.

4.3.2.2 L'État

D'autres services et institutions publiques représentent eux aussi des partenaires potentiels intéressants pour les bibliothèques. Une collaboration avec ces derniers permettrait notamment de développer l'offre dans des lieux publics à vocation non culturelle. Il s'agit notamment des établissements de soins, des prisons, des centres sociaux, de l'armée, mais également des rues, des parcs, des gares, des piscines, ...

Opportunité

Tout d'abord, ces collaborations permettent de toucher des personnes en situation d'empêchement, notamment dans les prisons ou les établissements de soins. Des annexes, des dépôts de livres ou encore des animations peuvent être mis en place dans ces différents lieux. De tels projets doivent néanmoins être conçus sur le long terme avec les partenaires concernés, selon des objectifs communs et des rôles bien établis. D'autre part, il est également nécessaire de définir les moyens que chaque service investit dans le projet en contractualisant ces partenariats.

Ensuite, ces collaborations sont l'occasion pour les bibliothèques de toucher la population dans ses activités quotidiennes. Cette opportunité peut s'avérer très intéressante. Il suffit d'observer le nombre de personnes qui lisent dans les situations du quotidien, entre autres, les journaux gratuits qui sont mis à leur disposition. Il existe

déjà des annexes de bibliothèques dans les stations de métro de certaines villes européennes (Bibliothèque Castellane de Marseille¹¹ et Bibliometro à Madrid¹²).

Enfin, dans les lieux de loisirs (parcs, piscines, rue), il est possible de toucher les publics de façon moins traditionnelle et de développer une offre de lecture originale et dynamique. De telles réalisations sont notamment l'occasion d'attirer les lecteurs qui restent à l'écart des bibliothèques, repoussés par les nombreuses contraintes qu'elles représentent. À cette fin, il est essentiel d'offrir dans ces lieux un service libéré des formalités habituelles. Par ailleurs, la question de la formation du personnel revient ici, comme un point central. En effet, de tels projets ne peuvent être réalisés sans une préparation, car ils requièrent d'autant plus des compétences de médiateur lorsque aucune règle n'est formalisée.

4.3.2.3 Autres possibilités

Les lieux de rencontre

Il existe encore de nombreuses possibilités de développer l'offre de lecture. Divers lieux à vocation culturelle ou à vocation commerciale sont susceptibles d'accueillir le livre et la lecture. En Allemagne, notamment, des bibliothèques publiques sont installées dans des centres commerciaux, d'autres sont annexées à des cafés, à des cinémas.

Participation aux événements culturels locaux

La participation de la bibliothèque aux événements culturels locaux, par la mise en place d'un stand de prêt ou par l'organisation d'animations à l'extérieur ou à l'intérieur de ses murs, est l'occasion pour cette dernière de se rendre visible et de faire sa promotion auprès de la communauté. C'est également un moyen d'obtenir la reconnaissance des autres acteurs locaux et des autorités publiques. Elle a l'opportunité de se définir comme acteur socioculturel, mais également d'acquérir d'avantage de « popularité » par son implication dans les activités de la communauté.

¹¹ Présentation de la Bibliothèque Castellane sur le site Interne de la ville de Marseille : <http://www.marseille.fr/vdm/cms/culture/bibliotheques/castellane>

¹² Présentation de Bibliometro sur le site de la municipalité de Madrid : <http://www-1.munimadrid.es/bibliometro/>

Les acteurs du livre

Les autres acteurs du livre sont des partenaires potentiels dont les objectifs rejoignent parfois ceux des bibliothèques, notamment dans la recherche de lecteurs potentiels. En outre, certains libraires et certains éditeurs sont aussi actifs que les bibliothèques dans le domaine de la promotion de la lecture. Leurs réseaux professionnels, leurs moyens et leurs compétences sont complémentaires de ceux des bibliothèques et une collaboration ne peut qu'être bénéfique, si celle-ci est basée sur des objectifs communs. Les écrivains sont également des partenaires particuliers avec lesquels les bibliothèques travaillent régulièrement. Ils sont le plus souvent invités au sein des institutions afin de présenter leur œuvre aux publics, mais également afin d'animer des ateliers d'écriture. Ceux-ci se déroulent à l'intérieur ou à l'extérieur de la bibliothèque. D'autres institutions telles que les hôpitaux, les écoles, les prisons organisent également ce type d'animations en partenariats avec les écrivains.

4.3.3 Conclusion

Les nombreux partenariats mis en évidence ci-dessus illustrent les possibilités existantes pour les bibliothèques de développer des actions «hors les murs». Celles-ci peuvent découler d'une démarche active de la part de l'institution elle-même ou de la volonté d'un autre organisme souhaitant développer une offre de lecture pour ses publics. Dans tous les cas, il est indispensable de chercher à connaître les autres acteurs, leurs missions et leurs publics, si la bibliothèque souhaite développer une offre à l'extérieur et remplir son rôle social au sein de la communauté. Il s'agit également de faire connaître l'institution, et de chercher activement à obtenir la reconnaissance de son offre et de ses services par les autres acteurs en allant à leur rencontre.

La réalisation de l'état des lieux en amont peut s'avérer très utile. Il permet de mettre en évidence les forces et faiblesses de la bibliothèque ainsi que ses moyens et compétences internes. Il lui fournit une vue d'ensemble de ce qu'un partenariat peut lui apporter ou non, mais également de ce qu'elle peut apporter à un autre organisme. Ensuite, afin de développer une collaboration sur le long terme, il est essentiel de définir les rôles et l'investissement de chacun en contractualisant ces partenariats. Il s'agit de construire des passerelles bien délimitées entre les organismes afin d'orienter les publics selon leurs besoins. Par la mise en place de prestations et d'animations en étroite collaboration, chaque partenaire a l'opportunité de faire sa promotion auprès des publics potentiels qui fréquentent l'autre, sans créer de concurrence pour autant.

Finalement, ces actions doivent permettre, d'une part, de développer une offre de lecture en direction de publics éloignés de celle des bibliothèques et, d'autre part, de créer des structures adaptées pour drainer les publics potentiels d'un service à l'autre.

4.3.4 Les partenaires potentiels de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds

Je souhaite proposer ici quelques pistes pour le développement d'une politique d'ouverture de la BV sur le long terme, car je pense que la collaboration avec les autres acteurs locaux en est une condition indispensable.

4.3.4.1 Le Centre d'Animation et de Rencontre (CAR) : un acteur de l'activité socioculturelle à La Chaux-de-Fonds

Le Centre d'Animation et de Rencontre (CAR) est lié au Service de la jeunesse de La Chaux-de-Fonds. Il propose des activités pour les enfants, adolescents et adultes dans différents lieux. Par ailleurs, les animateurs se rendent régulièrement dans les quartiers, mais aussi à la piscine durant l'été afin de proposer des animations. Le CAR tient une place importante dans le domaine de l'animation à La Chaux-de-Fonds et les activités qu'il propose sont largement connues des enfants et adolescents.

Opportunité

J'ai contacté l'animateur responsable du CAR et ce dernier était enthousiaste à l'idée de participer à l'animation de la BV à la piscine. Il proposait notamment d'organiser des ateliers de danse et de slam destinés aux adolescents. Le CAR a également proposé de mettre en place une collaboration sur le long terme avec la BV et la BJ. Il envisage notamment d'introduire le livre dans les animations de quartier. Les fonctions de la bibliothèque se limiteraient à sélectionner les fonds et à les mettre à la disposition des animateurs. Une telle collaboration peut s'avérer très intéressante. En outre, le CAR, qui est en relation avec de nombreux publics, serait un partenaire idéal pour faire la promotion de l'institution et les drainer jusqu'à elle.

4.3.4.2 « Lecture et compagnie » : une association active auprès des publics en situation d'empêchement

« Lecture et compagnie » est une association à but non lucratif active dans toute la Suisse qui effectue des lectures à haute voix à la demande. Leur objectif est d'apporter une présence « *par le biais de la lecture et de l'échange intellectuel* »¹³ aux personnes qui se trouvent dans l'incapacité de se déplacer.

Opportunité

J'ai pris contact avec cette association et quelques membres se sont montrés intéressés à effectuer des lectures à haute voix à la piscine. Cette animation serait destinée aux adultes et se déroulerait hebdomadairement. Il est difficile d'organiser des animations pour les publics adultes et cette collaboration me paraît être une opportunité d'en développer.

Habituellement, leurs services s'adressent aux personnes âgées ou en convalescence qui sont en situation d'empêchement. Il me semble qu'ici aussi la BV aurait la possibilité de développer des services en collaboration avec « Lecture et compagnie », notamment en mettant des fonds à sa disposition. En effet, ses collections comptent, entre autres, des livres sonores et des ouvrages en grands caractères qui pourraient être portés à ces publics spécifiques par le biais de l'association.

4.3.4.3 Haut RECIF : un centre de rencontres et d'échanges interculturels pour femmes

HAUT RECIF se trouve à La Chaux-de-Fonds. Elle offre un lieu de rencontre et d'échanges interculturels ainsi que des cours destinés à favoriser l'intégration des femmes qui le souhaitent, dans le monde professionnel. Elle propose, entre autres, des cours de français. Son public est constitué de 150 femmes d'une quarantaine de nationalités et un espace pour les enfants est mis à leur disposition à l'intérieur du centre.

¹³ Phrase extraite de la présentation de l'association sur son site Internet <http://www.lectureetcompagnie.ch/presentation.php>

Opportunité

Un tel partenaire peut contribuer à faire la promotion de la BV auprès des publics de Haut RECIF et à les orienter dans sa direction. Par ailleurs, cette association représente la possibilité d'entrer en contact avec des femmes qui souhaitent se former afin de s'intégrer au sein de la société. En apportant une offre de lecture spécifique (livres en langues étrangères, livres pour faibles lecteurs, documentaires en lien avec les cours) dans ce lieu de formation, l'institution marquerait sa présence auprès des publics potentiels. En outre, une offre en direction des enfants peut également être créée. Il s'agit ici de favoriser l'intégration de ces publics par la lecture, mais également par la mise en valeur des origines culturelles. Enfin, la BV pourrait orienter ses publics vers les offres de formation de HAUT RECIF, qui sont complémentaires de ses prestations, et en faire la promotion.

4.3.4.4 Lire et Écrire : une offre de formation en direction des publics spécifiques

L'association Lire et Écrire propose des partenariats avec les institutions en contact avec des personnes en situation d'illettrisme. Ceux-ci consistent à venir dispenser des cours au sein de l'institution ou d'organiser des actions de formation ciblées en collaboration avec cette dernière.

Opportunité

Un partenariat avec Lire et Écrire permettrait de développer l'offre de formation au sein de la bibliothèque. De telles prestations renforceraient l'accueil des publics spécifiques. Par ailleurs, cette association est largement reconnue pour ses actions de lutte contre l'illettrisme et une collaboration ne peut que s'avérer bénéfique pour la bibliothèque.

4.3.4.5 Bibliomonde : un centre d'accueil et d'échanges interculturels

Bibliomonde est une bibliothèque interculturelle située à Neuchâtel qui est de l'Association Livres Sans Frontières Suisse. L'offre de cette bibliothèque est complémentaire de celle des bibliothèques publiques. Elle propose des ouvrages dans 93 langues afin de mettre en valeur la diversité culturelle.

Opportunité

Les bibliothèques interculturelles possèdent des collections uniques qu'il serait intéressant de mettre en valeur au sein d'une bibliothèque publique. La réalisation d'animations interculturelles, notamment, serait un moyen de promouvoir de telles ressources et de participer à la mise en valeur de la diversité culturelle locale.

4.3.4.6 Bibliomedia : une offre documentaire en direction des publics spécifiques

Dans l'intention d'attirer des publics spécifiques au sein de la bibliothèque, les prestations de Bibliomedia constituent un apport fondamental. Elles permettent notamment à la BV de compléter ses collections en langues étrangères. Néanmoins, il serait également intéressant d'en profiter afin de développer l'offre en direction des faibles lecteurs, ou encore pour améliorer l'accueil au sein de l'institution en proposant des formulaires d'inscription dans différentes langues.

4.3.4.7 Participation aux activités culturelles locales

Afin de se rendre plus visible en ville de La Chaux-de-Fonds, la BV peut participer d'avantage aux événements culturels locaux. Il s'agit ici de sortir des murs et de mettre en place un stand de prêt ou des animations en relation avec les manifestations. Par ce biais, la bibliothèque a la possibilité d'aller à la rencontre des publics, mais également des partenaires potentiels. De telles réalisations démontrent l'implication de la bibliothèque dans la vie culturelle locale.

4.3.5 Conclusion

Il existe de nombreux partenaires potentiels et de nombreuses possibilités de développer l'offre de lecture locale. Cependant, il serait utopique de penser que la bibliothèque peut se déplacer auprès de tous les publics pour leur proposer des livres. Il s'agit par contre de se faire connaître de ces différents partenaires potentiels et de s'intégrer au sein d'un réseau d'acteurs locaux en tant qu'institution active dans le domaine culturel. En outre, la création d'offres, au sein de ces organismes, peut exiger un investissement financier important.

Le Département de l'éducation de la culture et des sports du canton (DECS) de Neuchâtel a mis en place une procédure permettant aux institutions ou associations de demander un partenariat culturel. Il s'agit de soutenir et d'accompagner des projets culturels qui ne peuvent exister sans l'appui des collectivités publiques. Ces partenariats impliquent la définition d'objectifs communs avec le DECS. Cette procédure est peut-être l'occasion, pour des organismes extérieurs souhaitant développer une offre de lecture pour leurs publics, d'obtenir une aide financière. La bibliothèque, en tant que référence dans le domaine, participerait à cette réalisation en tant que prestataire. Pour cela, il est néanmoins nécessaire que ses compétences soient reconnues par l'État. Une telle démarche, subventionnée par le partenariat, permettrait de créer un lien direct entre les deux services et de drainer les publics d'un à l'autre en fonctionnant en complémentarité.

5. Exemples d'actions mises en place en Suisse

J'aurais souhaité décrire de façon plus exhaustive la situation de l'offre «hors les murs» en Suisse, cependant, un tel travail demanderait de faire le tour des institutions, au sens propre. J'ai néanmoins pensé intéressant de présenter ci-dessous quelques exemples de réalisation.

5.1 L'élargissement de l'offre publique : l'exemple des Kornhausbibliotheken dans la région de Berne

Les Kornhausbibliotheken, bibliothèques de la ville de Berne et de la région périphérique, sont un exemple intéressant de l'offre qui peut être développée par les bibliothèques publiques. Par ailleurs, la définition de leur mission¹⁴ illustre le souci d'accès à la culture pour tous :

« Les Kornhausbibliotheken offrent à tous, dans la ville de Berne et dans la région, l'accès à une diversité sans cesse renouvelée d'offre de livres, magazines, médias audiovisuels, enregistrements sonores et des jeux. Elles entretiennent les médias traditionnels et s'ouvrent sur les nouveaux.

¹⁴ Traduit de la présentation des Kornhausbibliotheken (*Die Kornhausbibliotheken öffnen dir Welten*) sur le site Internet de l'institution

http://www.kornhausbibliotheken.ch/index.php?option=com_content&task=view&id=31&Itemid=46

« Elles contribuent avec leurs ressources et leurs manifestations à ce que tous ceux vivant dans la ville de Berne et dans la région d'acquérir des connaissances, de s'épanouir et de participer à la vie publique.

« Elles organisent régulièrement des séances de lecture publique, offrent des visites guidées et des cours. Les Kornhausbibliotheken complètent l'offre du jardin d'enfants, des écoles et de formation continue. Par conséquent, Elles sont un élément essentiel des services de base dans le système éducatif du canton de Berne.

« En tant que centre local d'information, de communication et de technologie, elles permettent à tous les habitants de la ville et de la région de Berne d'avoir accès à la communication et l'information. Elles créent un équilibre entre l'offre de ressources traditionnelles et électroniques. »

Les Kornhausbibliotheken comptent 21 succursales : une bibliothèque centrale située au Kornhaus, huit bibliothèques de quartier, huit bibliothèques communales, deux bibliothèques d'hôpital et deux « Lese pavillons » situés dans des parcs publics. Les « Lese pavillons » sont des services ouverts uniquement durant l'été, dans lesquels il est possible d'emprunter des livres et des jeux. Les Kornhausbibliotheken ont également mis en place un service de livres à la piscine en été : Bibliotheken in der Badi. Ces éléments démontrent l'étendue de l'offre des Kornhausbibliothek et son adéquation avec ses missions.

5.2 Un outil de promotion de la lecture bon marché : l'exemple des « Livres en liberté »

Les « Livres en liberté » sont des livres lâchés dans des lieux publics, généralement dans des caissettes. Certaines bibliothèques en Suisse participent à ces actions. Elles collent des logos de la bibliothèque ainsi que celui de « livres en liberté : Je ne suis pas perdu. Lisez-moi et relâchez-moi dans un lieu public » sur les livres et les laissent circuler dans la rue. La médiathèque du CIP à Tramelan et la bibliothèque de Versoix, notamment, ont installé des caissettes dans la rue, dans les parcs, dans les cafés ainsi qu'à la piscine à Tramelan et au bord du lac à Versoix. Celles-ci sont régulièrement réapprovisionnées par les doublons des collections des bibliothèques. Ces dernières veillent néanmoins à une certaine qualité de contenu. Il s'agit ici d'une action intéressante de promotion de la lecture. Par ce biais, le livre est intégré à la vie locale,

Des actions « hors les murs » pour promouvoir les bibliothèques et la lecture dans la cité

que ce soit dans les loisirs ou dans les déplacements quotidiens. Cette démarche a l'avantage de demander peu de moyens, toutefois, l'aspect promotionnel de la bibliothèque est limité à une étiquette collée sur les documents et il n'existe pas de réelle médiation entre les publics potentiels et l'institution.

5.2 La lecture de rue : l'exemple des Bibliothèques Municipales de Genève

La Section Jeunes de la Bibliothèque Municipale des Pâquis organise chaque été, depuis 1985, « La bibliothèque dans la rue ». Celle-ci se déroule dans la cour de l'école située derrière la bibliothèque, lieu de rencontre des enfants du quartier. Elle est animée par un bibliothécaire et deux stagiaires de la Haute École de Gestion. Leurs activités consistent essentiellement à lire des livres aux enfants et à jouer avec eux. Le personnel leur présente également la bibliothèque, ses ressources et ses services, ainsi qu'aux parents, et tentent d'en faire la promotion. Enfin, lorsqu'un enfant ou un parent est intéressé, une personne l'accompagne à l'intérieur de la bibliothèque explique son fonctionnement et procède à son inscription.

Ayant participé à cette action, j'ai pu me rendre compte de son utilité. Les enfants présents n'ont pas la possibilité de partir en vacances, pour la plupart, et passent tous leurs après-midi dans cette cour d'école. Il s'agit de leur faire remarquer que les « animateurs » sont à leur disposition, avec les livres, et les enfants s'installent et repartent selon leurs envies. « La bibliothèque dans la rue » trouve largement son public auprès des enfants du quartier qui, par ailleurs, connaissent déjà bien l'animation.

5.3 La lecture de rue : un exemple de partenariat entre milieux associatifs et bibliothèques

L'association Prévention de l'Illettrisme au Préscolaire (PIP)¹⁵ est active dans le canton de Neuchâtel. Ses actions ciblent avant tout les enfants de 0 à 6 ans mais touchent un public plus large. Elles ont pour objectif d'éveiller leur intérêt pour la lecture. En outre, l'association cherche également à sensibiliser les adultes à la problématique de l'illettrisme et à les encourager à accompagner les enfants, dès leur plus jeune âge,

¹⁵ Site Internet de l'association PIP : <http://www.pip-ne.ch/content/view/10/13/>

dans la découverte de l'écrit. À cette fin, des formations sont proposées aux professionnels de la petite enfance ainsi qu'aux bibliothécaires.

L'Association PIP organise des animations autour de la lecture dans des lieux d'accueil des enfants et de leurs parents (crèches, garderies, bibliothèques, foyers). Les animateurs se déplacent également avec des livres dans les quartiers défavorisés afin de proposer des lectures aux enfants, ainsi que d'autres activités. Ces animations sont inspirées de celles réalisées par A.C.C.E.S. (Actions Culturelles Contre les Exclusions et les Ségrégations) en France.

PIP travaille en collaboration avec la Bibliothèque des Jeunes de La Chaux-de-Fonds, avec Biblimonde (bibliothèque interculturelle installée à Neuchâtel) et la Bibliothèque Pestalozzi. Ces bibliothèques mettent les documents nécessaires à la disposition de l'association pour la réalisation des animations. La Bibliothèque des Jeunes élabore également deux bibliographies de référence. Les animateurs, eux, se rendent régulièrement dans ces bibliothèques avec les enfants et les parents afin de les leur faire connaître.

Ce partenariat est un exemple de ce qui peut être réalisé en collaboration avec ce type d'association. Les fonctions de chaque service sont bien définies et chacun y trouve ses intérêts. Les bibliothécaires n'ont pas à assumer le rôle des animateurs, ils sont là pour sélectionner les documents et pour ensuite accueillir les nouveaux publics au sein de la bibliothèque.

5.4 La participation aux événements culturels locaux : l'exemple de la bibliothèque municipale Forum Meyrin

Dans le cadre du festival de Meyrin-les-Bains organisé par le service communal des actions sociale et jeunesse, la Maison Vaudagne (centre associatif d'accueil et de rencontre pour lutter contre les exclusions) et le service communal de l'environnement, la bibliothèque municipale de Meyrin réalise des animations «hors les murs». Elle y propose des ateliers et des lectures à voix haute pour les enfants, ainsi que pour les adultes.

De telles démarches sont l'occasion pour les bibliothèques de tisser des liens avec la communauté ainsi qu'avec les autres acteurs locaux.

5.5 L'offre des bibliothèques publiques en direction des publics empêchés

En Suisse, les offres en direction des publics en situation d'empêchement sont rarement développées par les bibliothèques publiques au sein d'autres institutions. Il existe néanmoins l'exemple des deux annexes d'hôpital des Kornhausbibliotheken et du service de Champ-Dollon des Bibliothèques Municipales de Genève. Je pense qu'il serait particulièrement intéressant de réaliser un état des lieux de la lecture publique dans les établissements pénitentiaires et les établissements de soins en Suisse. Cependant, une telle démarche mériterait largement de faire l'objet d'un travail à part entière et je préfère, ici, ne pas développer d'avantage la question.

Pour les personnes dans l'incapacité de se déplacer, il existe des services de prêt à domicile dans la plupart des bibliothèques publiques. Par ailleurs, dans le canton de Neuchâtel, le service à domicile a pu être développé sur la base d'une collaboration entre les bibliothèques et la Croix-Rouge. En effet, ce sont des bénévoles de l'Association cantonale qui se chargent de desservir ces publics.

6. Conclusion personnelle

Selon les textes fédérateurs, les bibliothèques publiques ont un rôle social à assumer dans la problématique de l'accès à la culture. Il est certain que sa réalisation ne dépend pas uniquement des professionnels, mais également de la volonté des élus et des autres acteurs culturels et sociaux. Néanmoins, de nombreuses opportunités s'offrent à eux et j'ai souhaité, par ce travail, les mettre en évidence.

Les actions « hors les murs » sont un moyen d'habituer la population à la présence du livre comme élément de la vie quotidienne. Par ce biais, il est possible de renforcer la pratique de la lecture au sein de la société et de contribuer à réduire les risques d'exclusion sociale liée notamment à l'illettrisme. Que ce soit sur les lieux de loisirs, sur les lieux de travail, dans les déplacements du quotidien, dans les situations d'empêchement, l'offre de lecture peut être accueillie partout. Toutes ces possibilités sont autant de moyen de démocratiser l'accès à la culture, tout en laissant le libre choix au citoyen d'en profiter ou non. Par ailleurs, les journaux gratuits ne sont-ils pas parvenus à toucher des lecteurs que les bibliothèques n'ont jamais su convaincre ?

Les bibliothèques peuvent se contenter de développer de nouveaux services pour des publics déjà acquis. Cependant, si elles souhaitent attirer de nouveaux publics, il est nécessaire qu'elles s'intéressent également aux besoins de ceux qui ne les fréquentent pas. Ce travail m'a permis de prendre conscience que de nombreuses possibilités existent pour les bibliothèques publiques de développer une offre plus complète et plus attrayante. Il est néanmoins nécessaire d'aller à la rencontre des acteurs extérieurs et de les considérer comme des partenaires potentiels et non comme des concurrents. D'une part, il s'agit de chercher leur reconnaissance et, d'autre part, de reconnaître leurs compétences et leurs savoirs. À cette fin, les bibliothécaires doivent eux aussi sortir de leurs murs.

Bibliographie

Les actions « hors les murs » :

Les documents cités ci-dessous m'ont permis de développer une réflexion autour des actions « hors les murs » et leurs enjeux et de prendre connaissance de plusieurs exemples concrets de réalisations.

BARUT, Catherine et WENGER, Isabelle. *Bibliothèques dans la rue : une expérience des bibliothèques municipales de Genève*. Genève : Éd. IES, 1986. 122 p. (Annales du Centre de recherche sociale)

LAYAT, Dominique. *Le livre contre l'exclusion : lecture et bibliothèque de rue à Besançon*. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 1995. 60 p.

TABET, Claudie. *La bibliothèque « hors les murs »*. Nouv. éd. Paris : Éd. du Cercle de la Librairie, 2004. 317 p. (Bibliothèques)

Les services existants :

Ces documents m'ont permis de prendre connaissance d'un certain nombre de services mis en place en direction des publics spécifiques par les bibliothèques publiques en Europe :

CALENGE, Bertrand. *Les petites bibliothèques publiques*. Paris : Éd. du Cercle de la Librairie, 2006. 272 p. (Bibliothèques)

POULAIN, Martine (dir. de publication). *Les bibliothèques publiques en Europe*. Paris : Éd. du Cercle de la Librairie, 1992. 367 p. (Bibliothèques)

Les bibliothèques publiques comme acteurs culturels :

Les documents ci-dessous m'ont permis de mener une réflexion autour de la fonction culturelle des bibliothèques publiques et sur les moyens de la développer.

POULAIN, Martine et CABANNES Viviane. (dir. de publication). *L'action culturelle en bibliothèque*. Paris : Éd. du Cercle de la Librairie, 1998. 214 p. (Bibliothèques)

THIRIET, Mathilde. *La formalisation de l'action culturelle : réflexion à partir de l'exemple de la Médiathèque de l'agglomération troyenne*. 2005. 98 p. Mémoire d'étude, Diplôme de conservateur de bibliothèque, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (enssib), 2005.

La formation :

JOGAND, Annie, « Médiateurs du livre : État des lieux », *BBF*, 1998, n° 5, p. 18-21 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr> (Consulté le 14 juillet 2008)

L'illettrisme :

Les documents cités ci-dessous m'ont permis d'approfondir mes connaissances liées à la problématique de l'illettrisme en Suisse.

Littératie et compétences des adultes : Premiers résultats de l'enquête ALL. Neuchâtel : OFS, 2005. 32 p. [en ligne] : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.Document.61989.pdf> (Consulté le 14 juillet 2008)

Monitorage de l'éducation en Suisse : PISA 2003: Compétences pour l'avenir : Premier rapport national. Neuchâtel : Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique et OFS, 2004. 82 p. [en ligne] : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/news/publikationen.Document.50314.pdf> (Consulté le 14 juillet 2008)

Organisation de Coopération et de Développement économique et Ressources Humaines et Développement Social Canada. *Littératie et société du savoir : Nouveaux résultats de l'Enquête internationale sur les capacités de lecture et d'écriture des adultes*. Paris et Ottawa : OCDE et DRHC, 1997.

Webographie

Sites d'organismes actifs en Suisse dans la promotion de la lecture et la lutte contre l'illettrisme :

AIDE-À-TOU-TE-DÉTRESSE QUART-MONDE. *Portail suisse de l'Association ATD Quart Monde* [en ligne]. <http://quart-monde.ch/> (consulté le 10 septembre 2008)

ASSOCIATION LIVRES SANS FRONTIÈRES-SUISSE. *Site de l'Association Livres sans Frontières-Suisse (ALSFS)* [en ligne]. <http://www.interbiblio.ch/interbiblio/fr/info/l-histoire.html> (consulté le 10 septembre 2008)

ASSOCIATION ROMANDE DE LITTÉRATURE POUR L'ENFANCE ET LA JEUNESSE. *Site de Jeunesse et Médias AROLE* [en ligne]. <http://www.jm-arole.ch/page%201.htm> (consulté le 10 septembre 2008)

ASSOCIATION SEMAINES DE LA LECTURE. *Site de l'Association Semaines de la Lecture* [en ligne]. <http://www.semainesdelecture.org/index.htm> (consulté le 10 septembre 2008)

BIBLIOMEDIA SUISSE. *Site de Bibliomedia Suisse* [en ligne]. <http://www.bibliomedia.ch/fr/> (consulté le 10 septembre 2008)

FÉDÉRATION SUISSE LIRE ET ÉCRIRE. *Site de la Fédération suisse Lire et Écrire* [en ligne]. <http://www.lire-ecrire-suisse.ch/cms/page.php?p=1> (consulté le 10 septembre 2008)

INSTITUT SUISSE JEUNESSE ET MÉDIAS. *Site de l'Institut suisse Jeunesse et Médias* [en ligne]. <http://www.isjm.ch/isjm.html> (consulté le 10 septembre 2008)

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). Literacy and Reading section. In: *Iflanet (site de l'IFLA)* [en ligne]. <http://www.ifla.org/VII/s33/index.htm> (consulté le 10 septembre 2008)

PREVENTION DE L'ILLETTRISME AU PRÉSCOLAIRE. *Site de l'Association de Prévention de l'Illettrisme au Préscolaire* [en ligne]. http://www.pip-ne.ch/component/option.com_frontpage/Itemid.1/ (consulté le 10 septembre 2008)

Quelques sites présentant des actions « hors les murs » mises en place par des institutions :

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE À VOCATION RÉGIONALE (BMVR) – NICE. La Bibliothèque hors les murs. In : *Site de la BMVR de Nice* [en ligne]. <http://www.bmvr-nice.com/fr/opacwebaloes/index.aspx?ldPage=158> (consulté le 10 septembre 2008)

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LILLE. La bibliothèque hors les murs. In : *Site de la bibliothèque municipale de Lille* [en ligne]. <http://www.bm-lille.fr/bmlille/bmlille.php?rub=12&art=22> (consulté le 10 septembre 2008)

La lecture de rue à Besançon : réflexion sur un service original des bibliothèques municipales [en ligne]. <http://www.bibliotheque-de-rue.org/text/index.html> (consulté le 10 septembre 2008)

Annexe 1 :

La Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds : État des lieux

Cette institution est constituée de plusieurs services : la lecture publique, la Discothèque, le Département Audiovisuel qui conserve le patrimoine audiovisuel neuchâtelois (mandat cantonal) et la salle de lecture. Comme son nom l'indique, la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds est avant tout destinée aux publics chaux-de-fonniers et le constat qui l'a conduite à entreprendre un projet hors les murs est la non fréquentation d'une portion importante de la population chaux-de-fonnière. Bien que les statistiques de prêts restent stables depuis plusieurs années, la BV a réalisé que certains publics ne sont pas touchés par son offre. Ne parvenant pas à les attirer en ses murs, la BV a décidé d'aller à leur rencontre afin de leur présenter l'institution et ses ressources, à la piscine. Cette action est, d'une part, l'occasion d'associer la lecture aux loisirs et d'en faire sa promotion et, d'autre part, de tenter d'attirer les usagers potentiels au sein de la bibliothèque.

Ses missions¹⁶

Les missions de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds se présentent comme suit :

- Favoriser les recherches, faciliter les études, la formation et le perfectionnement professionnel
- Fournir des lectures récréatives de bonne qualité
- Fournir un accès à la diversité du monde musical par une collection vivante d'enregistrements sonores
- Assurer la conservation du patrimoine imprimé et iconographique des Montagnes neuchâteloises

¹⁶ Extrait de la présentation de la Bibliothèque de la Ville sur son site Internet, rubrique « Vocation » :

<http://www.chaux-de-fonds.ch/bibliotheques/frameset/frampres.htm>

- Réunir, conserver et mettre en valeur les archives audiovisuelles cantonales
- Encourager la production des documentaires d'archives en relation avec l'actualité littéraire, artistique, scientifique, politique et culturelle
- Assurer la rédaction de la Bibliographie neuchâteloise.

Comme je l'ai signalé plus haut, la problématique de l'égalité d'accès à l'information apparaît comme l'un des éléments principaux des textes fédérateurs des bibliothèques et des professionnels. Comme la BV n'a pas élaboré de charte de l'institution, l'absence de cette notion au sein des missions de la BV est une lacune. Elle est certes sous-entendue, cependant elle pourrait figurer en préambule de la liste des missions que l'institution s'est fixée.

Son offre et ses publics

La BV fait partie du réseau des bibliothèques neuchâteloises et jurassiennes (RBNJ). Elle occupe une place importante en matière de lecture publique au sein de ce réseau mais également dans la région. La Chaux-de-Fonds se situe à proximité de diverses communes bernoises et jurassiennes, et, bien que de taille moyenne (37'000 habitants), cette ville est un centre d'activités important pour toute la région. De ce fait, de nombreux usagers proviennent d'autres communes neuchâteloises, de communes jurassiennes, de communes bernoises ou encore de France voisine. L'accès à la BV, ainsi que la consultation sur place sont des services offerts à tous types d'usagers. Cependant, l'emprunt de documents nécessite une inscription, et, pour cela, la personne doit avoir plus de quatorze ans (les utilisateurs de moins de quatorze ne peuvent emprunter qu'à la Bibliothèque des Jeunes). L'inscription est gratuite pour les résidents du canton de Neuchâtel, ainsi que pour les étudiants. Une contribution de 40.- CHF par année est demandée aux autres usagers souhaitant s'inscrire.

La diversité des ressources et prestations de la BV attirent de nombreux publics, notamment son offre en libre accès. Cette dernière est composée d'un total de 93'000 documents répartis dans trois services :

Lecture publique : 55'000 documents (livres, DVD, revues, etc.)

Discothèque publique : 25'000 CD

Salle de lecture : 13'000 ouvrages de références, usuels, journaux, revues

Afin de répondre aux besoins de publics spécifiques, la BV met à disposition une collection de 250 livres sonores, ainsi que 450 livres en gros caractères. Elle possède également un fond de 2800 livres en langues étrangères et fait régulièrement appel à Bibliomedia afin de compléter cette collection. Les publics qui ne peuvent se déplacer peuvent faire une demande de prêt de livres à domicile à l'intention de la bibliothèque ou de la Croix-Rouge.

Bien que la question de l'égalité d'accès à l'information n'apparaisse pas au sein d'une charte de l'institution ou en préambule de ses missions, l'importance de son offre en libre accès ainsi que le fait que tout usager, quelque soit son lieu d'habitation, ait la possibilité d'emprunter des documents confirment sa volonté de faciliter et d'élargir l'accès à la culture. Par ailleurs, les collections mises à disposition des publics spécifiques démontrent le souci de la BV de ne n'exclure personne de son offre.

Réalisations et projets récents

L'étape qui a le plus profondément marqué l'activité de la BV ces dernières années fut le réaménagement de ses locaux. Outre les besoins matériels et physiques qui ont conduit à reconsidérer l'infrastructure des locaux, cette entreprise a permis à la BV d'offrir de nouvelles prestations et de nouveaux services : [...] *par exemple, un meilleur accès aux collections, un bureau d'information qui répond à toutes les demandes de renseignements, une nouvelle signalétique, la mise à disposition des collections de revues thématiques, un espace musique qui regroupe les disques et la documentation sur la musique, un espace pour les bandes dessinées et les DVD, une cafétéria publique et un coin presse.*¹⁷

À l'issue de deux années de travaux, la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds a inauguré ses nouveaux locaux, le 22 février 2006. Ces travaux ont avant tout permis de faciliter l'accès à la bibliothèque, ainsi que l'accès aux ressources. En outre, l'infrastructure est plus conviviale et plus accueillante pour les utilisateurs.

Toujours dans l'intention d'optimiser ses prestations et de les adapter aux besoins des utilisateurs, en 2006, la BV a mandaté l'Institut de Sociologie de l'Université de Neuchâtel, afin de réaliser une enquête sur ses usagers, leurs pratiques

¹⁷ Extrait du *Rapport de la Commission de la Bibliothèque : Exercice 2006*

informationnelles et leurs attentes¹⁸. Il s'est avéré que certains usagers reprochent à la BV de ne pas valoriser suffisamment ses prestations vers l'extérieur.

Jusqu'alors, la BV n'a jamais mis en place d'action hors les murs. Elle a toujours eu une fréquentation régulière et, comme l'a démontré l'enquête mentionnée précédemment, ses usagers sont majoritairement satisfaits de ses prestations ; [...] nous pouvons affirmer que, lorsqu'elles sont connues et/ou utilisées, force est de reconnaître que les prestations, les activités et les offres sont, dans une large mesure, jugées très satisfaisantes ou satisfaisantes par les usagers. Toutefois, comme pour beaucoup de bibliothèques publiques qui ont ressenti la nécessité de recourir à des actions hors les murs ou à des démarches de marketing, ce type de constat ne suffit plus. En effet, si une portion de la population chaux-de-fonnière ne fréquente pas la BV ou ne la connaît pas, il s'avère également que ses propres usagers méconnaissent ses prestations. Ce projet doit donc s'articuler autour d'une démarche plus générale de promotion et de valorisation. La BV en a d'ailleurs bien conscience puisque dans sa brochure *Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur la BV*, (chapitre : « des perspectives et des projets d'avenir »), elle présente le projet suivant :

Renforcer l'action culturelle

- *Mise en valeur des collections*
- *Médiation autour de l'œuvre littéraire*
- *Recherche de nouveaux publics*

Ces réalisations et projets prouvent que la BV a pris conscience que la création de nouvelles prestations est nécessaire aujourd'hui pour la mise en valeur des bibliothèques publiques, mais également que la bibliothèque doit chercher à s'adapter aux besoins des utilisateurs et non l'inverse. Elle s'est également penchée sur les opportunités que peut présenter l'environnement numérique, afin d'offrir un accès plus large à ses ressources. Elle entreprend actuellement un projet de numérisation des fonds imprimés. La discothèque réalise une enquête auprès des usagers afin de connaître leurs habitudes en ce qui concerne le téléchargement de musiques. Celle-ci

¹⁸ *Profil, pratiques et attentes des usagers de la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds*, Institut de Sociologie de l'Université de Neuchâtel, (2006-2007), sous la dir. de François Hainard
http://www2.unine.ch/webdav/site/socio/shared/documents/recherche/socio/rapport_final.pdf

a pour objectif de concevoir les nouvelles prestations que pourrait proposer la discothèque dans ce domaine.

Accueil des publics

La faiblesse principale de l'accueil des publics à la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds est l'absence de formulaires d'inscription ou de document de présentation destinés aux publics spécifiques. Ceux-ci existent uniquement en français et sont rédigés en petits caractères. Il me paraît important combler cette lacune en élaborant des documents adaptés.

Les éléments liés à l'accueil des publics par le personnel de la bibliothèque sont plus complexes à analyser. En effet, même si celui-ci se montre enthousiaste et volontaire à l'idée de développer une politique d'ouverture, il n'est pas toujours formé pour faire face aux situations qu'elle peut impliquer. Une politique d'ouverture a pour objectif d'attirer de nouveaux publics au sein de la bibliothèque, notamment ceux qui ne fréquentent généralement pas les bibliothèques. Ces derniers, n'étant pas familiarisés avec le fonctionnement des bibliothèques, sont susceptibles de solliciter plus d'attention et d'assistance de la part du personnel. Le bibliothécaire doit alors revêtir le rôle de médiateur et de formateur, d'avantage que celui de gestionnaire de l'information. Les formations sont toutefois essentiellement axées sur ce second aspect de la profession et le personnel n'a pas toujours les moyens de pallier le manque afin d'accueillir ces publics spécifiques. Une possibilité consiste à l'encourager à suivre les formations continues proposées autour de l'animation et de la médiation du livre, ainsi que l'accueil des publics.

Annexe 2

Élaboration d'un projet de service de livres à la piscine pour la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds : Rapport Final

MODALITÉS ET ORGANISATION DU SERVICE

Période d'ouverture

L'action sera mise en place durant les vacances scolaires car en organisant le service durant cette période, la Bibliothèque de la Ville (BV) a plus de chances de toucher les publics potentiels adolescents et adultes qui fréquentent la piscine des Mélèzes durant leurs vacances. De plus, pendant cette période la BV réduit ses horaires d'ouverture et ses collaborateurs ont donc moins d'heures de service à assurer.

Il est nécessaire de prévoir une période assez large, car les conditions météorologiques ne permettront certainement pas une ouverture quotidienne. La Bibliothèque des Jeunes, en 2007, avait délibérément choisi d'organiser son service à la piscine sur la totalité des vacances scolaires (six semaines), sachant qu'il ne pourrait être ouvert tous les jours. Malgré cela, elle n'a pu se rendre à la piscine que douze fois sur vingt-neuf après-midi possibles. Il est donc important d'organiser le service sur une tranche de temps assez large, afin d'assurer un minimum de jours de présence à la piscine.

La Bibliothèque de la Ville réduit ses horaires les deux premières semaines de juillet, puis ferme totalement les deux semaines suivantes, et réduit à nouveau ses horaires les deux dernières semaines de vacances. En organisant le service sur les six semaines, la BV risque de manquer de personnel. En effet, dès 2009, chaque collaborateur devra prendre une semaine de vacances durant cette période, c'est pourquoi il sera difficile d'assurer les services de proximité ainsi que celui de la piscine.

Pour sa création, le choix d'organiser le service sur quatre semaines de vacances scolaires, dont deux durant lesquelles la BV est fermée, facilitera l'organisation. De cette manière, elle n'aura pas besoin de personnel supplémentaire. Elle pourra ainsi s'assurer du succès de l'action et décider ensuite de la mettre en place, ou non, sur une plus longue période et de demander en conséquence des ressources supplémentaires. Pour la première année, le stand de l'institution marquera mieux sa présence s'il est installé en même temps que celui de la BJ, au début des vacances scolaires.

Personnel nécessaire

Les activités que le personnel présent aura à effectuer seront essentiellement le prêt de livres, le conseil aux publics, la présentation du service et de l'institution. Par conséquent, le personnel assigné à cette activité devra connaître la BV et ses ressources afin de pouvoir les présenter aux publics de la piscine. À cette fin, il sera préférable de choisir des collaborateurs de la bibliothèque pour se rendre à la piscine et assumer le service. En outre, il s'agit également d'impliquer le personnel dans ce projet, de l'inviter à rencontrer le public, car ce n'est pas uniquement l'image de l'institution qu'il faut chercher à valoriser, mais également celle des bibliothécaires. Dans l'optique de développer une politique d'ouverture plus large, ils devront d'ailleurs inévitablement être confrontés à ce type de situation. Néanmoins, ceux-ci doivent impérativement être volontaires et ne doivent pas ressentir cette action comme une contrainte, car leur attitude sera déterminante quant à l'image de la BV que les publics potentiels percevront.

Il me paraît indispensable que deux personnes soient présentes en continu. Tout d'abord, l'animation se déroule dans un cadre extérieur à l'institution, dans lequel les règles sont différentes, voire absentes, et dans lequel le bibliothécaire n'a pas d'autorité. Il est donc important qu'en cas de conflit avec un ou plusieurs baigneurs, le personnel présent puisse se soutenir mutuellement. Ensuite, outre les conflits avec les baigneurs, il peut survenir tous types d'incidents ou de problèmes techniques auxquels une personne ne peut faire face seule. Enfin, les personnes présentes doivent pouvoir s'absenter si nécessaire, tout en assurant un doublage par l'autre collaborateur. Comme je l'ai expliqué plus haut, il me paraît important qu'au moins une des deux personnes présentes à la piscine soit un membre du personnel de la BV. La seconde

personne pourrait éventuellement être un animateur engagé spécifiquement pour la durée du service.

La question du personnel peut s'avérer essentielle. En effet, si la BJ n'a pas pu se rendre à la piscine à plusieurs reprises, ce fut avant tout par manque de personnel. À Besançon, des vacataires sont engagés dans les Bibliothèques Municipales durant cette période, afin de remplacer les personnes absentes. Les BM bénéficient d'un budget destiné aux animations qui leur permet d'assumer ce type de dépenses. À Bienne, le personnel remplit une fiche de pointage lorsqu'il se rend à la piscine. Les heures de présence à la piscine sont comptées comme des heures de service pour les personnes qui devaient en assurer à la bibliothèque, et pour celles qui s'y rendent en dehors de leurs heures de travail, celles-ci sont comptées en heures supplémentaires ou rémunérées. Cette méthode leur permet d'assurer une ouverture annuelle de six semaines. Par ailleurs, BIBLIo'PLAGE est ouvert le samedi et pourrait prochainement étendre son service au dimanche.

Je pense que l'engagement systématique de vacataires, durant la période d'ouverture, permettrait d'assurer la mise en place annuelle du service. De plus, la BV pourrait alors envisager d'étaler son ouverture sur une plus longue période, ou encore d'ouvrir les samedis. Deux membres du personnel de la bibliothèque se rendraient quotidiennement à la piscine, et deux personnes vacataires assumeraient des services au sein de la bibliothèque.

Horaires d'ouverture

La piscine des Mélèzes à La Chaux-de-Fonds ouvre de 9h00 à 20h00. Il s'agit ici d'offrir le service aux heures où elle est le plus fréquentée, afin de toucher un maximum de publics, l'important étant d'assurer un service convivial et de qualité. L'ouverture matinale du service ne me paraît d'ailleurs ni nécessaire, ni pertinente, car ce sont des heures où la piscine est peu fréquentée. D'après le bilan 2007 de la BJ, c'est en fin d'après-midi qu'il y a le plus de monde à la piscine. La BJ assurait une présence de 14h à 17h. Elle pense à présent modifier ses horaires pour une ouverture de 15h à 18h.

À la différence de la BJ, la BV souhaite toucher les publics adolescents et adultes. Seule une partie de ces publics est concernée par les vacances scolaires. Il serait donc intéressant d'assurer une présence le soir pour les personnes qui travaillent l'après-midi. Toutefois, il est également important de toucher les publics qui sont en vacances. Dans cette optique, un horaire d'ouverture qui s'étale sur une partie de l'après-midi jusqu'en début de soirée serait le mieux adapté (de 15h à 19h). Il serait difficilement supportable pour le personnel de fermer à 20h, celui-ci, après cinq heures de services, devrait encore ranger les caisses de livres pendant que la piscine ferme.

Type de prêt

Le prêt peut s'effectuer sous différentes formes. Sur les plages de Benidorm en Espagne, les lecteurs restent dans un espace délimité sur la plage, mais peuvent se servir dans les armoires de livres sans autres formalités. La Bibliothèque de la Ville de Bienne a choisi, elle, un système de petit formulaire sur lequel le lecteur inscrit son nom et son prénom et peut alors emprunter jusqu'à trois documents. Des numéros sont préalablement inscrits sur la première page de chaque document du fonds et ceux-ci sont ajoutés sur la fiche lorsqu'un livre est emprunté, et barrés lorsque celui-ci est rendu. À la piscine découverte de Besançon, tout d'abord les bibliothécaires prêtaient les livres en échange d'une pièce d'identité ou d'un abonnement de bus, et les personnes qui n'en avaient pas étaient invitées à lire dans l'enceinte du service. Depuis 2006, les baigneurs peuvent emprunter les documents sans pièce d'identité et sans aucune autre formalité. Les bibliothécaires leur rappellent qu'ils doivent les rapporter avant la fermeture du service. Quant à la Bibliothèque de la Ville de Berthoud, elle a opté pour le système de l'emprunt à domicile : les lecteurs qui souhaitent achever leur lecture chez eux peuvent les emprunter sans autres formalités et les rapporter soit à la piscine, soit à la bibliothèque. D'après le bilan, peu de pertes sont à déplorer et les bibliothécaires étaient positivement surpris. La BJ, elle non plus, n'a imposé aucune condition de prêt et les lecteurs peuvent se servir dans les caisses de livres et s'installer où ils le désirent, dans l'enceinte de la piscine, pour lire. Les collaborateurs intègrent simplement un petit signet aux documents, sur lequel il est indiqué que le livre doit être rapporté au stand avant sa fermeture, ou à la caisse de la piscine, le soir même. Malgré les doutes et les mises en garde concernant les vols, la BJ n'a eu à déplorer la perte d'aucun document lors du bilan final de l'activité.

Prêt sans formalité

Cette méthode a l'avantage de ne rien imposer aux utilisateurs potentiels et de renforcer l'aspect non institutionnel de l'action. En effet, il ne faut pas oublier que les publics potentiels qui ne fréquentent pas ou peu les bibliothèques ne se reconnaissent pas en elles ou sont simplement dissuadés par toutes les contraintes qu'elles imposent (fournir des informations personnelles, suivre un règlement, rapporter les documents dans les délais sous peine d'être amendable, ...). La mise en place d'un service à la piscine permettra notamment de proposer une image moins institutionnelle de la bibliothèque. De plus, sans engagement formel, sans règlement et sans « punition », les usagers potentiels se sentiront peut-être plus à l'aise et s'intéresseront plus volontiers aux services et prestations de la BV. Dans la même logique, il est préférable de ne pas effectuer non plus d'inscription sur place. Les lecteurs sont libres de se servir et le personnel est à leur disposition pour les renseigner et les conseiller s'ils le souhaitent. Ainsi la relation entre le public et les bibliothécaires ne dépend alors plus du tout de formalités, mais elle est basée sur la confiance et l'échange. Le livre s'intègre d'autant plus aux loisirs en étant mis à disposition de la population sans contrainte administrative. Afin d'assurer la réussite de la démarche, il est essentiel que le personnel fasse confiance aux lecteurs et ne surveille pas leurs faits et gestes. Il serait d'ailleurs préférable de permettre aux lecteurs de laisser les livres à la caisse après la fermeture du service, comme l'a fait la BJ. De cette manière, d'une part, le personnel n'aurait pas à faire le tour de la piscine avant la fermeture du service pour vérifier que tous les livres ont bien été rapportés, et, d'autre part, les lecteurs qui n'auraient pas encore rendu leurs documents sauraient qu'ils peuvent toujours les déposer à la caisse. La réussite de telles actions requiert d'ailleurs souvent une certaine préparation du personnel, car celui-ci ne peut pas se référer à un règlement et n'a pas réellement d'autorité hors de l'institution. Il doit également être conscient que même en cas de vol, aucune réclamation formelle ne pourra être faite contre les baigneurs. Par conséquent, la relation entre le personnel et les publics devra inévitablement être basée sur la confiance.

Je pense qu'il serait pour le moins intéressant que la BV tente l'expérience, tout en évaluant les pertes soit, comme l'a fait la BJ, lors du bilan final de l'activité, soit chaque soir en rangeant les documents. Une vérification lors du bilan final serait d'ailleurs plus appropriée, car de cette manière les bibliothécaires n'auront pas à demeurer plus

longtemps sur place, après 19h. À ce moment-là, la BV pourra décider de poursuivre ou non avec le même type de prêt ou d'en modifier les conditions.

Prêt sous forme d'échange

Une autre solution consiste à demander quelque chose en échange du document, comme l'ont tout d'abord expérimenté les bibliothèques municipales de Besançon ou celle de Bienne. Cette façon de procéder permet de donner une certaine valeur à l'objet échangé et peut-être d'éviter des dégradations ou des pertes. Toutefois, il est délicat de demander aux baigneurs de présenter une pièce d'identité. En effet, les personnes qui se rendent à la piscine ne pensent pas nécessairement avoir besoin de ce type de documents, ou ne souhaitent simplement pas les prendre avec eux pour des raisons de commodité. En outre, à la piscine des Mèlèzes, les baigneurs ont la possibilité de déposer leurs objets de valeur dans des vestiaires près de l'entrée. Probablement que peu d'entre eux penseraient donc à conserver leurs cartes d'identité dans leur maillot de bain. Dans l'optique de demander quelque chose aux baigneurs en échange des livres, il serait donc préférable de choisir une solution comme celle de Bienne. Les baigneurs qui souhaitent emprunter un livre inscrivent simplement leurs noms et prénoms sur une fiche et le personnel y ajoute le nombre de documents empruntés. Il n'est pas nécessaire de préciser quels documents ont été empruntés puisque le but n'est pas de réclamer ensuite les documents manquants, mais simplement d'inciter les baigneurs à en prendre soin et à les rapporter.

Le nombre de documents prêtés à une personne, dans tous les cas, devrait être limité. Le choix de la Bibliothèque de la Ville de Bienne de ne prêter que jusqu'à trois livres par emprunt me paraît tout à fait adapté. Il n'est d'ailleurs pas utile pour un lecteur de pouvoir emprunter plus de documents puisque le service se trouve à proximité. Cette règle devrait toutefois rester totalement informelle. Il s'agirait simplement de le signaler aux personnes qui souhaitent en emprunter plus.

Réservations

Il est possible que certains baigneurs viennent régulièrement à la piscine. Par conséquent, il serait intéressant d'offrir la possibilité de mettre des ouvrages de côté pour quelques jours. Par ailleurs, la réalisation d'une liste des documents disponibles au sein du service permettrait, aux personnes qui le souhaitent, de faire la demande d'un document emprunté.

Un seul stand de « prêt » :

La BJ a proposé de « fusionner » les deux services en créant un seul stand de prêt. Celui-ci proposerait donc les documents choisis par la BV, ainsi que ceux de la BJ. Cette dernière conserverait son stand qui serait uniquement destiné à la lecture de livres pour enfants. Cette collaboration permettra à la BJ de ne plus avoir à assumer, en plus des lectures en continu, les activités liées au prêt et à la présentation du service. Dans un souci de cohérence et de collaboration entre les deux services, cette proposition est tout à fait pertinente. En outre, les bibliothèques ayant mis en place des services similaires affirment que les enfants constituent le public le plus important et le plus régulier. En regroupant les différents âges, la BV aura donc peut-être l'opportunité de toucher plus d'adultes, notamment les parents ou les personnes qui accompagnent les enfants.

Activités et animations

L'objectif du service à la piscine consiste, d'une part, à faire connaître la BV à des publics potentiels et, d'autre part, à proposer une image différente de l'institution aux publics qui la connaissent mais qui ne se sentent pas concernés par son offre. Les animations doivent donc permettre la mise en valeur des ressources, mais également proposer une approche plus conviviale de la bibliothèque, afin de rendre son offre culturelle plus accessible.

Les animations permettront d'attirer des publics vers le service, donc vers les livres. Il n'est cependant pas indispensable de les développer uniquement autour de la lecture. En effet, dans le but de faire connaître la diversité des prestations de la BV, il serait notamment pertinent de réaliser des animations autour de la musique ou du film.

La collaboration avec un ou plusieurs animateur(s) peut s'avérer très utile, voire nécessaire en fonction des animations qui sont réalisées. D'autre part, en faisant appel à des animateurs spécialisés, la préparation des animations ne viendrait pas augmenter le travail des bibliothécaires qui doivent gérer le service. Celles-ci doivent toutefois rester le fruit d'une collaboration entre le personnel de la bibliothèque et l'animateur, afin de garder une certaine cohérence.

Quelques contacts et propositions en cours de réflexion :

« Lecture et compagnie » est une association neuchâteloise à but non lucratif qui effectue des lectures à haute voix. Visiblement des lecteurs sont intéressés par la réalisation d'animations. Celles-ci se dérouleraient hebdomadairement à la piscine et seraient destinées aux adultes. Mme Zaugg, responsable du comité, confirmera toutefois leur participation cet automne à la BV.

M. Belometti, animateur responsable du Centre d'Animation et de Rencontre (CAR), s'est également montré très intéressé par la réalisation d'animations à la piscine. Il souhaite par ailleurs inclure cette action dans un projet de collaboration plus générale avec la BV. À la piscine, le CAR organiserait, par exemple, des ateliers de slam ou de capoeira avec les jeunes publics, et ces animations pourraient être réalisées en collaboration avec la discothèque. La personne responsable du CAR attend donc à présent des nouvelles de la BV pour organiser plus concrètement le projet.

Le Département audiovisuel souhaite également collaborer au projet. Il propose notamment de diffuser des archives. La projection de films ne sera malheureusement pas possible, car la piscine ferme à 20h et la luminosité ne permettra pas un visionnement idéal. Il serait possible de brancher la télévision dans les vestiaires des écoles (où seront stockés les documents). Le stand sera installé au plus à 20 mètres de là. Bien que la participation du DAV puisse être intéressante, l'idée d'installer une télévision à la piscine ne me paraît pas très judicieuse. J'opterais plutôt pour l'utilisation de fonds iconographiques. Le DAV possède entre autre un fonds de photos d'enfants qui lisent. Elles ont été prises à la Bibliothèque des Jeunes. Un des stands pourrait être décoré avec celles-ci.

Coûts relatifs à l'organisation du service

Coût pour l'engagement d'une à deux personnes vacataires (25 CHF / heure) à 50% durant les semaines d'ouverture du service et où la bibliothèque est également ouverte:
1'000 à 2'000 CHF.

POLITIQUE DOCUMENTAIRE

Documents mis à disposition

Le rôle de cette nouvelle prestation sera de mettre à disposition du public un certain nombre de documents qui devront demeurer dans l'enceinte de la piscine. Puisque l'inscription n'est pas une condition de prêt, les documents seront mis à disposition durant les heures d'ouverture et devront être rapportés le soir même afin d'éviter les pertes. De ce fait, le contenu des documents ne doit pas être trop dense. Il doit également répondre aux attentes d'un public qui se rend à la piscine pour se divertir, sans réel besoin documentaire. Il s'agira donc, de préférence, de proposer des lectures récréatives qui se lisent assez rapidement.

Enfin, l'objectif de cette prestation consiste à attirer des publics potentiels à la BV en proposant une image moins institutionnelle et moins convenue de l'institution. En effet, la bibliothèque est encore perçue, aujourd'hui, par de nombreuses personnes comme une sorte de temple du savoir, peuplé par des historiens et autres intellectuels. Beaucoup pensent ne pas avoir leur place dans ce lieu et ne pensent pas non plus y trouver de l'intérêt. Au sein du service à la piscine, il est donc important de donner une image plus moderne de la bibliothèque et du livre, en proposant des documents neufs et attrayants physiquement, dont le contenu peut intéresser un large public. D'autre part, ceux-ci devront représenter au mieux la diversité des collections en libre accès de la BV, prioritairement celles de la lecture publique : romans, documentaires, bandes dessinées et périodiques.

À ce stade du projet, il s'agit avant tout de réfléchir à la nécessité d'élaborer un fonds spécifique au service, notamment par l'achat de documents.

Création d'un fonds spécifique

Dans l'optique de mettre en place le service sur le long terme, il serait peut-être pertinent de créer un fonds spécifique, comme l'ont réalisé les Bibliothèques de Berthoud et de Bienne. Durant l'année, elles stockent leurs documents réservés à l'animation séparément des collections en libre accès. Les acquisitions relatives au fonds s'effectuent tout au long de l'année, en fonction des nouveautés qui paraissent et des documents existant en libre accès qui répondent aux critères du fond. Leur souci est de développer une offre attrayante qui plait à un large public, notamment par

l'achat régulier des nouveautés qui paraissent. Lorsque certains documents ne répondent plus aux critères du fonds, ils sont ajoutés aux collections de la bibliothèque. Cette méthode leur permet de proposer chaque année des documents attrayants. Par ailleurs, la Bibliothèque de Berthoud renouvelle 20% de son fonds chaque année afin de proposer les nouveautés.

L'objectif ne consiste pas à créer un fonds complet pour 2009, mais de le développer par des acquisitions régulières de la même manière que les fonds en libre accès. En effet, il ne faut pas oublier que celui-ci devra être représentatif des collections en libre accès de la BV. Par conséquent, il ne s'agit pas de proposer toutes les années les mêmes documents. Un budget spécifique serait mis à disposition du fonds et développé selon les tendances du moment, les observations du personnel et les statistiques de prêts à la piscine. Les baigneurs auraient également la possibilité d'établir des propositions d'achat.

Dans le cas où un fonds spécifique à l'animation est constitué, les documents auraient comme vocation durant l'année d'être stockés en magasin ou mis en circulation au sein des autres collections. Les deux solutions impliquent des contraintes différentes au niveau de la gestion du fonds.

Le catalogage et l'indexation matière des documents sont des étapes qui requièrent un temps de travail important dans la chaîne du traitement documentaire. Sachant que ces documents seront proposés à la piscine, sans outil de recherche ou de prêt, le catalogage et l'indexation informatiques des documents n'auront pas vraiment d'utilité. Par conséquent, dans le cas où la collection serait stockée séparément, ces étapes pourraient être réalisées très sommairement, voire pas réalisées du tout. Le catalogage serait utile uniquement si les documents peuvent être empruntés par les usagers le reste de l'année. Les documents du service porteraient alors une indication spécifique dans le catalogue informatique, comme par exemple : « BVCF piscine », afin de signaler à quelle collection ils appartiennent et pourraient figurer dans l'offre documentaire de la lecture publique.

Si le fonds est intégré aux autres collections, il serait développé durant l'année et mis en circulation, puis reconstitué avant la mise en place du service. La reconstitution du fonds demandera une certaine anticipation, car il sera composé d'environ 300 documents. En outre, ils devraient être catalogués de la même manière que ceux des autres collections. Une partie d'entre eux existera déjà en libre accès, il suffira donc d'attacher l'exemplaire, mais d'autres seront à cataloguer entièrement.

Au niveau de l'identification, les cotations des bibliothèques ne sont pas adaptées à la piscine et n'ont aucune utilité. À Bienne, les documents du fonds portent des pastilles de couleurs correspondant à un type de document et à la caisse qui les contient (bande dessinée, roman adulte, roman adolescent, documentaire adulte, ...). Cette solution permet aux baigneurs de se repérer dans les documents disponibles, contrairement à une cote qui est loin d'être explicite pour quelqu'un qui n'est pas familiarisé avec le monde des bibliothèques. Puisque le prêt s'effectuera dans tous les cas manuellement, les codes barres n'auront aucune utilité à la piscine. Toutefois, si les documents sont catalogués, même sommairement, il sera alors nécessaire de leur ajouter un code barre afin de pouvoir identifier les exemplaires.

Si les documents du fonds sont intégrés aux collections en libre accès lorsque le service est terminé, il est nécessaire qu'une cote soit ajoutée aux documents. Ils devront néanmoins pouvoir être distingués des autres collections par une pastille de couleur par exemple, afin de pouvoir reconstituer le fond plus facilement.

Si la BV décide de créer un fonds spécifique au service, la solution qui me paraît la plus judicieuse est la suivante : les documents acquis seraient stockés séparément des collections en libre accès. Ceux-ci ne seraient pas entrés dans le catalogue informatique, mais seraient simplement listés dans un tableau des acquisitions, car ils ne pourraient pas être empruntés par les usagers. Ils porteraient une pastille de couleur indiquant le type de documents auquel ils appartiennent, mais ne porteraient ni cote, ni code barre. Si le personnel constate que des documents n'ont plus leur place dans le fonds, ceux-ci seraient catalogués et intégrés aux collections en libre accès. Une cote et un code barre seraient alors ajoutés afin de les identifier. Les coûts liés au fonds relèveraient alors essentiellement de l'achat des documents. Il s'agit de la solution adoptée par la Bibliothèque de la Ville de Bienne pour la gestion de son fonds.

Tout d'abord, cette solution permettrait de limiter le temps consacré au traitement des documents. Ensuite, lors de la mise en place du service, il suffirait de déplacer les caisses jusqu'à la piscine, et le personnel n'aurait pas à reconstituer le fonds chaque année. Enfin, ce dernier correspondrait mieux aux besoins de l'action, tant au niveau du contenu qu'au niveau du traitement des documents.

Malheureusement, les documents seraient inaccessibles aux utilisateurs de la BV le reste de l'année et ne seraient pas non plus visibles. Toutefois, dans l'optique de développer une politique d'ouverture plus large, ils pourraient être utilisés pour d'autres

actions hors les murs. Le fonds serait alors destiné, plus largement, aux « actions hors les murs de la BV » et serait à disposition, toute l'année, pour leur mise en place.

Création du fonds à partir des collections en libre accès

Une autre solution consisterait à constituer le fonds quelque temps avant le début de l'animation en puisant les documents dans les collections en libre accès et en les bloquant sur une carte. Ceux-ci seraient choisis selon une politique documentaire prédéfinie et ne seraient plus disponibles pour les usagers de la BV. Puisque le fonds doit être représentatif des collections de la BV, dans tous les cas il sera essentiellement constitué de documents existant déjà en libre accès. C'est pourquoi il n'est peut-être pas nécessaire de créer un fonds spécifique, sachant que celui-ci sera majoritairement composé de doublons. Toutefois, comme il s'agit de proposer des documents attrayants, qui plaisent à un large public, ces derniers risquent de ne pas être disponibles pour le service.

La BJ a choisi de puiser les documents dans ses collections et de n'acheter que certains périodiques à double pour le service. Le fonds de Bibliplage, à Besançon, est constitué de la même façon. Les documents proviennent des collections en libre accès et seules les périodiques ont été achetés à l'exemplaire, en kiosque. D'après le bilan de Bibliplage, l'étape qui consiste à choisir les documents requiert environ 15 heures de travail. Cette solution comprend divers avantages. Tout d'abord, les utilisateurs du service auraient la possibilité de faire des demandes de documents présents à la BV, afin de les avoir à disposition les jours suivants. Par conséquent, ils auraient la possibilité de découvrir plus largement la diversité des ressources existantes, le choix des documents serait moins restreint et le fonds moins figé. Le personnel pourrait rapidement en modifier le contenu selon ses observations et les remarques des utilisateurs. Enfin, les coûts liés aux documents seraient moindres. Ils relèveraient du budget nécessaire à l'achat de périodiques et aux rachats de livres perdus ou abîmés dans le cadre de l'animation.

L'achat de périodiques me paraît d'ailleurs inévitable. D'une part, ce sont des documents qui se dégradent facilement. D'autre part, leur absence des collections affecterait les usagers, puisque les derniers numéros des quotidiens, revues et magazines disponibles à la BV ne peuvent être empruntés.

Bien que les coûts de cette solution s'avèreront bien moins importants que ceux nécessaires à la création d'un fonds, il est important de définir un budget spécifique aux achats de documents relatifs au service.

Composition du fonds :

Romans :

- Romans pour adultes / romans pour adolescents (privilégier les romans de moins de 150 pages et les romans « en vogue »)
- Romans en langues étrangères

Documentaires :

- Documentaires peu denses, de lecture facile, qui peuvent être « feuilletés »
- Documentaires en relation avec les loisirs, la détente et la santé

Bandes dessinées :

- Privilégier les « one shot »
- BD pour adolescents / BD pour adultes

Périodiques :

- Revues ; magazines

En 2006 et en 2007, la Bibliothèque de la Ville de Bienne a effectué un décompte des prêts de documents, selon leur type. Les statistiques ci-dessous représentent les emprunts de documents en français destinés aux adultes et aux adolescents. Celles-ci permettront d'orienter la politique documentaire du service.

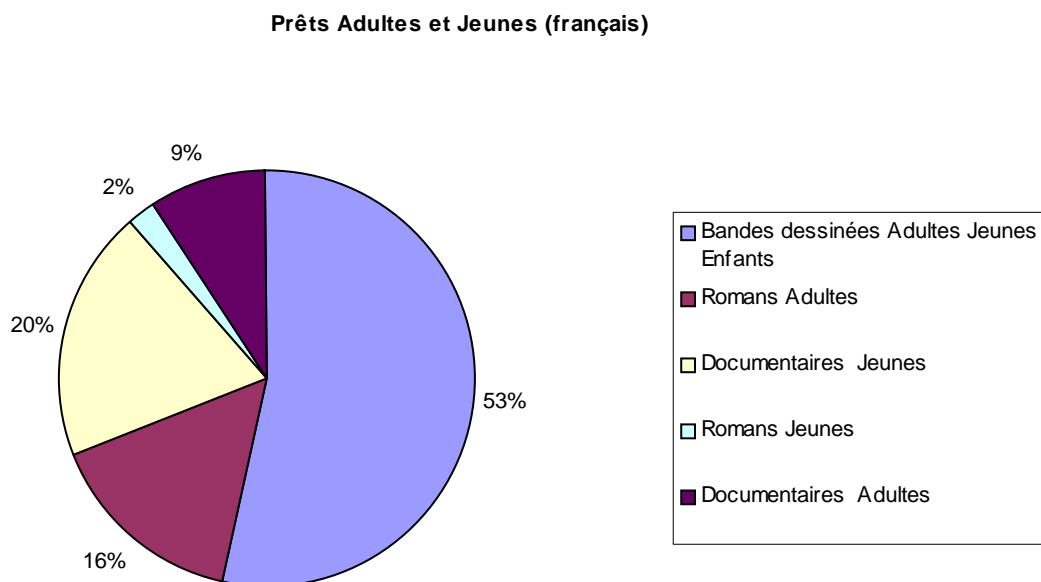


Figure 1 : Statistiques des prêts effectués par type de documents durant l'ouverture du service en 2006.

Prêts Adultes et Jeunes (français)

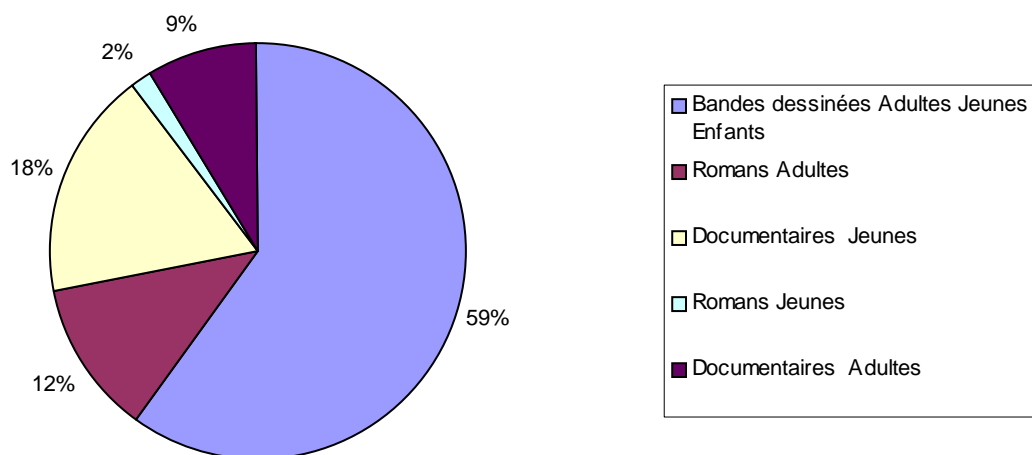


Figure 2 : Statistiques des prêts effectués par type de documents durant l'ouverture du service en 2007

Nombre de documents nécessaires

Pour l'animation piscine, la BJ met sept caisses de quarante à cinquante documents à la disposition des lecteurs, ce qui revient à un total d'environ 300 documents. À Bibliplage à Besançon 583 documents ont été mis à disposition des enfants et des adultes en 2006, et 373 en 2007 (sans compter les périodiques). Dans ces deux cas, les documents ne constituent pas un fonds spécifique mais sont des exemplaires choisis dans les collections en libre accès. Sur la plage de Bienne, 600 documents destinés aux enfants et aux adultes sont proposés par la Bibliothèque de la Ville. La Bibliothèque de Berthoud met environ 500 documents à disposition des baigneurs, qu'elle a acquis spécialement pour la « Badibibliothek ».

La BV devrait proposer environ 300 documents pour la mise en place de l'animation. Cette quantité permettrait de proposer un choix varié et représentatif des collections de la bibliothèque. Les bibliothèques qui ont mis en place des services similaires proposent d'ailleurs des fonds de cette importance. Si l'offre n'est pas adaptée, la BV

pourra ensuite décider d'augmenter ou de diminuer le nombre de documents à mettre à disposition les années suivantes.

Type d'équipement nécessaire pour les documents

Si les documents constituent un fonds spécifique, ils doivent pouvoir être distingués des collections en libre accès de la BV. Pour cela, il suffira d'y intégrer une pastille ou une étiquette de couleur. À Berthoud, les documents du fonds sont plastifiés, afin de prévenir les dégâts qui pourraient être occasionnés par l'humidité. Puisque les documents de la BV sont généralement plastifiés, il n'est pas nécessaire d'équiper les documents du fonds différemment.

Qu'ils proviennent d'un fonds spécifique ou des collections de la BV, dans les deux cas il sera utile d'ajouter sur les documents une étiquette indiquant leur appartenance au service de la BV et spécifiant qu'ils doivent être rapportés avant la fermeture. Hormis ces éléments, un équipement supplémentaire n'est pas nécessaire.

Autres documents

L'animation offrira également des documents présentant les secteurs et prestations de la BV, ses conditions d'inscription et d'emprunt, ainsi que des informations pratiques. Il sera également intéressant de distribuer des dépliants de présentation du service à la piscine indiquant ses horaires et les activités qui s'y dérouleront.

Des fiches de propositions d'achat seront également à la disposition des baigneurs.

Enfin, une liste des documents disponibles au sein du service faciliterait également le travail de conseil et d'orientation des publics.

Coûts relatifs aux documents pour la mise en place du service

Le fonds comptera environ 300 documents. Chaque document coûte en moyenne 30 CHF. Par conséquent, la constitution d'un fonds de 300 documents nécessitera un budget de **9000 CHF**.

Une trentaine de revues hebdomadaires et mensuelles seront également mises à disposition. L'achat de ces dernières en kiosque (selon la liste des prix que j'ai effectuée) nécessitera une somme total de **400 CHF**.

Coûts annuels relatifs aux documents

Si le fonds est renouvelé de 20% chaque année, comme celui de la Bibliothèque de Berthoud, l'achat annuel de documents s'élèverait à **450 CHF**.

Le budget nécessaire pour l'achat des revues ne changera pas, il sera toujours de **400 CHF**.

MATÉRIEL NÉCESSAIRE À LA MISE EN PLACE DU SERVICE

Coin lecture

L'installation d'un espace « coin lecture » destiné aux baigneurs permettrait d'attirer plus de monde. Celui-ci serait composé d'une dizaine de chaises et de 2 à 3 parasols. La mise en place de ce « coin lecture » rendrait le stand de la BV plus voyant. Il serait installé à proximité, mais quelque peu en retrait, afin de créer des conditions de lecture agréables. Le « coin lecture » pourrait notamment être le lieu des animations (lectures, ateliers, ...). En prévoyant des couvertures ou des coussins, les baigneurs pourront également s'installer sur le sol afin de participer aux activités.

Coûts :

Le prix d'une dizaine de transats s'élève à 650 CHF.

Le prix de 2 parasols (3 mètres de diamètre) et des pieds qui permettront de les stabiliser s'élève à 300 CHF.

Le prix d'une dizaine de coussins s'élève à 130 CHF.

Le coût total du « coin lecture » s'élève donc à **1080 CHF**.

Stand

L'abri est un élément indispensable au stand. Le personnel doit pouvoir s'abriter, car il passera des heures à la piscine sous le soleil. De plus, en cas de pluie, les livres

doivent également être protégés. Le plus simple serait d'installer l'abri le premier jour du service et de ne le démonter que le dernier jour. Ainsi, le personnel n'aura pas à perdre de temps à le remettre en place chaque jour, lorsqu'il se rendra à la piscine. Il doit donc être assez solide et stable pour ne pas s'envoler en cas de vent violent ou d'orage.

La BJ a déjà essayé plusieurs types de couverts et il s'est avéré que le plus solide était constitué d'une tonnelle. Cette solution, me paraît la plus judicieuse, car elle est à la fois économique et pratique. En outre, de cette manière le stand sera voyant et facilement repérable.

Une dizaine de caisses seront nécessaires pour contenir les documents. Elles seront transparentes, afin que les documents soient visibles.

Les caisses devront être disposées à plus d'un mètre du sol, afin que les lecteurs ne doivent pas trop se baisser pour prendre connaissance de leur contenu. Pour cela, des tables devront donc être installées sur deux côtés du stand.

Les collaborateurs présents doivent pouvoir s'asseoir s'ils le souhaitent, car ils resteront plusieurs heures sur place. Toutefois, bien qu'ils soient assis, ils doivent toujours paraître disponibles. Par conséquent, les chaises qui leur seront destinées ne seront pas les mêmes que celles utilisées pour le « coin lecture ». De simples chaises en plastique seront suffisantes.

Coûts :

Le prix d'une tonnelle stable s'élève à 170 CHF

Le prix de 10 caisses (60cm x 45cm x 40cm) en plastique transparentes pour présenter les livres s'élève à 130 CHF

Le prix des tables nécessaires pour disposer toutes les caisses de livres s'élève à 520 CHF.

Le prix des chaises pour le personnel s'élève à 20CHF.

Le budget total nécessaire à la mise en place du stand de la BV à la piscine s'élève donc à **840 CHF**.

STRUCTURE PROMOTIONNELLE

Il est important que la création du service soit accompagnée d'une large promotion, tant interne qu'externe. En effet, cette phase est l'occasion de présenter le service et la volonté qui a motivé sa création. Les années suivantes, lorsque le service sera connu de la population, sa mise en place ne devra donc pas nécessairement s'accompagner d'une structure promotionnelle aussi importante. Néanmoins, il ne faut pas oublier le fait que de nouveaux publics potentiels s'établissent régulièrement, il est donc important de continuer à encadrer le service par une promotion, d'autant plus que ce sont eux les premiers publics visés par cette action. Par conséquent, tout ce qui touche à sa promotion au sein de la bibliothèque ainsi qu'en ville de La Chaux-de-Fonds devra être répété chaque année.

Actions promotionnelles

Promotion au sein de la BV :

Durant les semaines qui précèdent la mise en place du service, la BV distribuera des brochures explicatives au bureau de prêt. Elle disposera également des affiches dans la BV, afin d'attirer l'attention des utilisateurs de la bibliothèque.

Les **brochures** contiendront :

- le nom du nouveau service
- un texte général et explicatif sur le service
- les dates durant lesquelles la BV sera présente à la piscine
- les horaires d'ouverture du service
- le type et le nombre de documents qui seront mis à disposition
- la gratuité du prêt
- le type d'animations qui s'y dérouleront.

Les **affiches** (A3) contiendront:

- le nom du nouveau service
- les dates de présence de la BV
- le type et le nombre de documents mis à disposition
- la gratuité du prêt
- les horaires d'ouverture
- le type d'animations qui s'y dérouleront

Pour attirer l'attention je propose d'utiliser d'un slogan tel que « Cet été, la BV se jette à l'eau », en haut des affiches et des brochures.

Promotion sur le site Internet

Une présentation similaire à celle des papillons et affiches, sur le site Internet de la BV, peut être utile afin d'informer un plus grand nombre d'utilisateurs, simplement en publiant l'affiche en version numérique par exemple. Toutefois cette promotion touchera essentiellement les utilisateurs de la bibliothèque ou les personnes souhaitant le devenir.

Promotion en ville de La Chaux-de-Fonds

La BV posera des affiches dans les différents commerces de La Chaux-de-Fonds et en distribuera aux associations comme le CAR afin qu'ils en fassent la promotion auprès de leurs publics.

Elle en déposera également à la piscine, une ou deux semaines avant la mise en place du service, afin qu'elles soient déjà affichées à l'entrée. Les publics de la piscine pourront ainsi prendre connaissance du futur service.

Promotion par les médias :

La diffusion d'un article présentant le nouveau service de la BV permettrait de communiquer sa volonté et ses objectifs plus largement vers l'extérieur. La

bibliothèque doit donc essayer d'utiliser les médias régionaux afin de rendre cette action publique et d'obtenir une certaine reconnaissance de la part de population. À cette fin, un communiqué de presse sera rédigé et envoyé quelques temps avant la mise en place du service.

Promotion à la piscine

Une des affiches sera donc posée à l'entrée de la piscine.

Le stand sera décoré d'une banderole avec le logo de la BV. Elle sera disposée de façon voyante au-dessus du stand et permettra aux publics de la piscine de mieux comprendre de quoi il s'agit.

Les brochures distribuées à la BV seront également distribuées à la piscine.

Des petits marques-pages avec une présentation générale du service et de ses horaires seront introduits dans les livres, lors des prêts.

Des documents de présentation des services seront mis à disposition des lecteurs qui souhaitent en savoir plus sur la BV.

La distribution d'une liste des documents disponibles au sein du service permettrait de faire la promotion de l'offre disponible et d'attirer des publics vers le service.

Il est important que le personnel présent se déplace pour distribuer les documents de présentation du service aux baigneurs, mais également pour créer un premier contact avec eux.

Coûts relatifs à la promotion du nouveau service:

Le prix de conception total s'élève à environ 4'000 CHF (ce prix devrait toutefois être confirmé par la réalisation d'un devis).

Le prix de la production de 3'000 brochures (0.60 CHF / ex.) s'élève à environ 1'800 CHF.

Le prix de production de 30 affiches (A3) s'élève à 300 CHF.

Le prix de production de 5'000 marques-pages s'élève à environ 1'100 CHF.

Le prix de production d'une banderole portant le logo de la BV s'élève à environ 240 CHF.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT

Suivi

Statistiques de prêts :

L'élaboration de statistiques de prêts à la piscine permettrait d'évaluer la popularité du service et la pertinence de l'action. Chaque jour, les bibliothécaires indiqueraient le nombre de documents prêtés. Les statistiques peuvent être basées sur différents indicateurs : les publics, les horaires et les documents.

Les statistiques par types de lecteurs se limiteraient au sexe et à l'estimation de l'âge. En effet, puisque dans tous les cas peu de données personnelles seront requises pour l'emprunt des documents, il ne sera pas possible d'élaborer des statistiques plus précises. Celles-ci permettraient de définir quels lecteurs utilisent le plus le service, cependant sans possibilité de connaître leurs occupations. Ce type de statistique ne me paraît d'ailleurs pas utiles puisque elles n'apporteraient finalement que très peu d'informations sur les publics de la piscine. La BV ne pourraient donc pas se baser dessus pour définir les publics potentiels qui n'ont pas été touchés par l'action.

Les statistiques de prêts par type de documents me semblent les plus pertinentes. Elles permettront de définir les tendances et les envies des lecteurs présents à la piscine. La BV pourra ensuite se baser sur ces données afin de développer l'offre. La Bibliothèque de la Ville de Bienne utilise ce type de statistiques. Le fonds du service est développé selon les tendances observées et les documents qui ne correspondent pas aux envies des baigneurs sont retirés pour être ajoutés aux collections en libre accès.

Les statistiques de prêt par heures permettraient de définir les heures de fréquentation importante et de développer l'offre dans ce sens. Elles peuvent notamment être effectuées conjointement aux statistiques par type de documents et ne requièrent pas un investissement important.

Le nombre de prêt serait coché directement sur un carnet. Le total serait ensuite reporté dans un tableau à la fin de l'animation et les statistiques élaborées à partir de celui-ci.

Suivi de l'impact de l'action :

Il serait intéressant de mesurer l'impact du service à l'intérieur de la bibliothèque, notamment afin d'évaluer le nombre d'utilisateurs qui la fréquentent suite à l'action. Il n'est toutefois pas possible d'élaborer un système de mesure fiable. Les autres bibliothèques n'en ont d'ailleurs pas mis en place. L'observation des remarques des usagers au sujet de l'action permettrait toutefois de connaître leurs sentiments vis-à-vis de celle-ci et de savoir si elle est bien accueillie.

Afin de savoir si certains lecteurs s'inscrivent suite à l'action, une question pourrait être ajoutée aux formulaires d'inscription de la BV. Par ailleurs, si les utilisateurs du service doivent fournir leurs noms et prénoms, il sera possible de mesurer, quelques mois plus tard, le nombre de personnes qui se sont inscrites entre temps.

Séances du personnel

Il est important de connaître le sentiment de tous les participants de l'action, en particulier du personnel. La mise en place de séances après la fermeture du service, où chaque membre du personnel présent à la piscine peut faire part de ses impressions me paraît indispensable avant de réaliser le bilan final.

Accompagnement

Feuille de route

Une feuille de route rappelant les éléments importants de l'organisation et du déroulement du service pourrait être mise à disposition du personnel, avec le reste du matériel. Le personnel pourrait s'y référer en cas de doute et afin de vérifier qu'il n'a rien oublié.

Carnet de bord

Le carnet de bord me paraît indispensable. Il permettrait au personnel d'inscrire ses remarques et suggestions quotidiennes ainsi que celles des lecteurs, les problèmes rencontrés et la manière dont ils ont été résolus ou non. Cet outil accompagnerait le personnel chaque jour à la piscine. En prenant connaissance du contenu à l'ouverture du service, le personnel pourrait ainsi résoudre les problèmes redondants plus facilement. Lors des séances du personnel, les commentaires et les problèmes

importants signalés dans le carnet pourraient être repris et complétés par les propositions de chacun, afin d'apporter les améliorations nécessaires au bon déroulement du service.

Cahier des charges

Le cahier des charges permettrait de définir le rôle de chaque acteur du service, notamment les référents. Celui-ci peut s'avérer indispensable si des personnes extérieures sont impliquées dans le projet, afin de définir les responsabilités de chacun, comme lors des animations. Si celui-ci n'est pas formalisé, les collaborateurs doivent néanmoins s'entendre clairement sur leurs rôles et leurs responsabilités.

Charte du service

En cas de conflit, le personnel ne peut se référer à aucun règlement spécifique ni à celui de la bibliothèque, c'est pourquoi une charte du personnel pourrait rappeler aux acteurs leur fonction au sein du service à la piscine. Celle-ci définirait notamment les limites de leurs responsabilités et de leurs engagements envers les baigneurs, et inversement. En effet, il est notamment essentiel de rappeler au personnel présent qu'il n'a aucune autorité formelle sur les baigneurs. Les livres volés ou abîmés ne peuvent d'ailleurs pas leur être réclamés. De ce fait, le bon déroulement de ce type d'action est très délicat.

Séance du personnel

L'organisation d'une séance de présentation pour le personnel volontaire, avant la mise en place du service diminuerait les risques de malentendus au sein de l'équipe. Elle permettrait de rappeler les éléments importants liés au déroulement, de présenter les animations qui auront lieu et de définir les rôles de chaque acteur.