

**h e g**

Haute école de gestion  
Genève

**Promouvoir les bibliothèques par le plaidoyer :  
Conception d'un outil pour les bibliothèques publiques  
et/ou scolaires fribourgeoises**



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

par :

**Sophie Menétrey**

Conseillère au travail de Bachelor :

**Ariane REZZONICO, chargée d'enseignement HES**

**Fribourg, le 29 août 2016**

**Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

**Filière Information documentaire**

## 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 documentaire.

L'étudiant atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

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 Fribourg, le 29 août 2016

Sophie Menétrey



## Remerciements

Je tiens à remercier chaleureusement toutes les personnes qui m'ont apporté une aide durant la réalisation de ce travail de Bachelor :

- Angélique Joye, ma mandante, pour sa confiance, son enthousiasme communicatif et ses encouragements ;
- Ariane Rezzonico, ma conseillère, pour sa bienveillance et ses réponses toujours pertinentes ;
- Valérie Bressoud Guérin, pour avoir accepté d'être ma jurée ;
- Toutes les personnes, bibliothécaires et élus politiques, qui ont bien voulu répondre à mes questions. La richesse de leurs propos a permis à ce travail d'éclorre ;
- Maryline Pasquier, professeure à la HEG-Fribourg, pour sa disponibilité et ses conseils ;
- Marc Agustoni, Stéphane Delley, Fabienne Menétrey et François Menétrey pour leurs relectures attentives ;
- Mes proches, pour leur soutien inconditionnel tout au long de ce travail et de mes études.

## Résumé

Le présent travail a vu le jour suite à un mandat formulé par l'Association des bibliothèques fribourgeoises (ABF). Ayant abordé avec ses membres la question des relations publiques et du lobbying des bibliothèques, l'ABF a souhaité concevoir un document promotionnel mettant en avant les plus-values des bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires pour les citoyens du canton. Ce document pourra soutenir les bibliothèques fribourgeoises dans leur processus de plaidoyer auprès des élus. L'objectif de ce travail est de proposer le contenu du document promotionnel en tant que tel et d'en étayer les propos.

Pour débiter, un état des lieux a été rédigé sur la base des statistiques annuelles récoltées par l'ABF. L'analyse du contexte dans lequel se situent les bibliothèques fribourgeoises a confirmé le besoin important de développer une stratégie commune autour d'un argumentaire solide. Une revue de la littérature a ensuite permis d'identifier les plus-values à mettre en avant. Elle a également mis en lumière l'importance de la communication pour les bibliothèques aujourd'hui. Enfin, elle a désigné le processus de plaidoyer comme un excellent moyen de s'adresser aux élus afin d'obtenir davantage de reconnaissance et de soutien. Les éléments constitutifs du processus de plaidoyer ainsi que ses objectifs ont été identifiés et mis en lien avec le présent projet.

Afin que le message proposé soit bel et bien en adéquation avec le contexte et les besoins des bibliothèques fribourgeoises, des entretiens semi-directifs et un focus group ont été menés, auprès de bibliothécaires mais également auprès de politiciens du canton. Les réponses obtenues ont permis de consolider le message à mettre en avant. Des pistes pour une meilleure visibilité et promotion des bibliothèques fribourgeoises ont également été abordées puis synthétisées.

Aujourd'hui, les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires fribourgeoises ont plus que jamais besoin de se fédérer autour d'un message commun, afin d'être davantage visibles et reconnues. Leur intégration au tissu cantonal existant, la valorisation de leurs impacts ainsi que la mise en relation de leurs objectifs avec ceux des élus permettront de mettre en avant leurs plus-values pour les citoyens.

# Table des matières

Déclaration .....	i
Remerciements .....	ii
Résumé .....	iii
Table des matières .....	iv
Liste des tableaux .....	vii
Liste des figures .....	vii
Liste des abréviations.....	vii
<b>1. Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Mandant .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Nature du mandat et attentes .....</b>	<b>2</b>
1.2.1 Contraintes.....	2
1.2.2 Objectifs .....	3
<b>1.3 Méthodologie.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Etat des lieux : les bibliothèques fribourgeoises .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Analyse de l'environnement.....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Analyse PESTEL.....	7
2.1.2 Parties prenantes .....	9
2.1.3 Normes et directives .....	10
2.1.3.1 Normes de la CLP pour les bibliothèques de lecture publique.....	10
2.1.3.2 Directives fribourgeoises concernant les bibliothèques de lecture publique .....	11
2.1.3.3 Réalité cantonale.....	11
<b>2.2 Typologie des bibliothèques .....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Charte .....</b>	<b>15</b>
<b>2.4 Ressources financières .....</b>	<b>16</b>
<b>2.5 Contexte cantonal : des démarches infructueuses ?.....</b>	<b>17</b>
<b>3. Revue de la littérature.....</b>	<b>20</b>
<b>3.1 Pourquoi communiquer ? .....</b>	<b>20</b>
3.1.1 Un nouveau contexte .....	20
3.1.2 Une profession en constante évolution .....	20

3.1.3	Des représentations ancrées.....	21
<b>3.2</b>	<b>Avec qui communiquer? .....</b>	<b>22</b>
<b>3.3</b>	<b>Comment communiquer ? .....</b>	<b>23</b>
3.3.1	Le plaidoyer .....	24
3.3.2	Mettre en place un plaidoyer.....	24
<b>3.4</b>	<b>Promouvoir la bibliothèque grâce au plaidoyer .....</b>	<b>29</b>
3.4.1	Pourquoi le plaidoyer est-il important pour les bibliothèques ?.....	29
3.4.2	Quel plaidoyer pour les bibliothèques de lecture publique ? .....	30
3.4.2.1	Les objectifs du plaidoyer .....	30
3.4.2.2	Le message .....	31
3.4.2.2.1	La bibliothèque comme outil d'éducation permanente .....	31
3.4.2.2.2	La bibliothèque comme soutien à l'évolution numérique .....	31
3.4.2.2.3	La bibliothèque comme lieu de rencontre et vecteur d'intégration sociale .....	32
3.4.2.2.4	La bibliothèque comme outil au service de l'apprentissage .....	32
3.4.2.2.5	La bibliothèque comme fondement de la qualité de vie .....	33
3.4.2.3	La valeur des bibliothèques .....	33
<b>4.</b>	<b>Bonnes pratiques en bibliothèque : 2 exemples de « lignes cantonales » .....</b>	<b>37</b>
<b>4.1</b>	<b>BiblioValais.....</b>	<b>37</b>
<b>4.2</b>	<b>Coordination des bibliothèques scolaires vaudoises .....</b>	<b>39</b>
<b>5.</b>	<b>Entretiens menés .....</b>	<b>41</b>
<b>5.1</b>	<b>Echantillon .....</b>	<b>41</b>
<b>5.2</b>	<b>Analyse .....</b>	<b>41</b>
5.2.1	Partie 1 : faire évoluer les représentations .....	41
5.2.2	Partie 2 : valoriser les compétences.....	42
5.2.2.1	Hiérarchie des plus-values.....	45
5.2.3	Partie 3 : augmenter la visibilité.....	47
5.2.3.1	Le point de vue des politiques.....	47
5.2.3.1.1	Faire connaître l'action des bibliothèques .....	47
5.2.3.1.2	Diffuser le document promotionnel, par quel canal ? .....	47
5.2.3.1.3	Plaidoyer pour les bibliothèques.....	48
5.2.3.1.4	S'adresser aux autorités communales .....	49
5.2.3.2	Le point de vue des bibliothécaires .....	49
5.2.3.2.1	Faire connaître l'action des bibliothèques .....	49
5.2.3.2.2	Plaidoyer pour la bibliothèque.....	50
5.2.3.2.3	S'adresser aux autorités communales .....	50

5.2.4	Regards sur la situation fribourgeoise.....	51
<b>6.</b>	<b>Propositions.....</b>	<b>53</b>
6.1	Document promotionnel .....	53
6.2	Autres pistes .....	57
<b>7.</b>	<b>Conclusion .....</b>	<b>60</b>
	<b>Bibliographie.....</b>	<b>61</b>
	<b>Annexe 1 : Grille d’entretien – bibliothécaires.....</b>	<b>65</b>
	<b>Annexe 2 : Bibliothécaire – entretien 1.....</b>	<b>68</b>
	<b>Annexe 3 : Bibliothécaire – entretien 2.....</b>	<b>71</b>
	<b>Annexe 4 : Bibliothécaire – entretien 3.....</b>	<b>74</b>
	<b>Annexe 5 : Bibliothécaire – entretien 4.....</b>	<b>77</b>
	<b>Annexe 6 : Grille d’entretien – politiques .....</b>	<b>78</b>
	<b>Annexe 7 : Politique – entretien 1 .....</b>	<b>82</b>
	<b>Annexe 8 : Politique – entretien 2 .....</b>	<b>84</b>
	<b>Annexe 9 : Politique – entretien 3 .....</b>	<b>87</b>
	<b>Annexe 10 : Politique – entretien 4 .....</b>	<b>89</b>
	<b>Annexe 11 : Grille du Focus group .....</b>	<b>92</b>
	<b>Annexe 12 : Synthèse du Focus group .....</b>	<b>96</b>
	<b>Annexe 13 : Extrait des statistiques 2015 .....</b>	<b>104</b>
	<b>Annexe 14 : Calcul des chiffres clés .....</b>	<b>105</b>
	<b>Annexe 15 : Lettre aux autorités .....</b>	<b>106</b>
	<b>Annexe 16 : Charte des bibliothèques fribourgeoises .....</b>	<b>107</b>

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Opportunités et menaces.....	9
Tableau 2 : Bibliothèques fribourgeoises et normes.....	12
Tableau 3 : Mettre en place un plaidoyer .....	27

## Liste des figures

Figure 1 : Normes - situation fin 2015.....	13
Figure 2 : Carte du canton .....	14
Figure 3 : Typologie des bibliothèques .....	15
Figure 4 : Répartition des dons.....	17
Figure 5 : Dons LoRo pour 2016 .....	17
Figure 6 : Campagnes de plaidoyer.....	25
Figure 7 : Objectifs de plaidoyer pour les bibliothèques fribourgeoises .....	30
Figure 8 : Calculer la valeur des bibliothèques .....	36
Figure 9 : Hiérarchie des plus-values - bibliothécaires .....	46
Figure 10 : Hiérarchie des plus-values - politiques .....	46

## Liste des abréviations

ABF :	Association des bibliothèques fribourgeoises
ALA :	American Library Association
BBS :	Association des bibliothèques et des bibliothécaires suisses
BCU :	Bibliothèque cantonale et universitaire
BIS :	Bibliothèque information Suisse
BSF :	Bibliothèques sans frontières
BVE :	BiblioValais excellence
CIPE :	Centre international pour l'entreprise privée
CLP :	Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique
DFJC :	Département de la formation, de la jeunesse et de la culture
DGEO :	Direction générale de l'enseignement obligatoire
DICS :	Direction de l'instruction publique, de la culture et du sport
LoRo :	Loterie romande
PER :	Plan d'étude romand



# 1. Introduction

Nous débuterons ce travail avec un état des lieux des bibliothèques fribourgeoises. Nous tenterons d'abord de les décrire brièvement puis analyserons leur environnement et identifierons ainsi les opportunités et menaces en face desquelles elles se trouvent aujourd'hui.

Dans un second temps, il s'agira de construire un argumentaire mettant en avant les plus-values des bibliothèques pour les citoyens. Afin de mettre ce message en contexte, nous effectuerons un tour d'horizon de la littérature en ce qui concerne la communication et la promotion des bibliothèques. Nous définirons également le processus de plaidoyer. Nous mettrons ensuite en lien ces éléments théoriques avec notre projet.

Finalement, il s'agira de proposer le contenu d'un document promotionnel mettant en valeur cet argumentaire et, pour terminer, de proposer aux bibliothèques différentes manières de l'utiliser. Pour ce faire, nous nous baserons principalement sur une série d'entretiens menés auprès de bibliothécaires et d'élus politiques fribourgeois. Deux exemples de bonnes pratiques romandes en termes de lignes cantonales seront également présentés.

## 1.1 Mandant

L'Association des bibliothèques fribourgeoises (ABF) a vu le jour en 1995. Dans un premier temps, elle fut mise sur pieds afin de solliciter et recevoir le don de la Loterie romande (LoRo) en faveur des bibliothèques du canton (Martinoli Kolba, 2015, p. 7). Depuis sa création, l'ABF souhaite favoriser les échanges entre ses bibliothèques membres, faire reconnaître la nécessité de professionnaliser le travail en bibliothèque et proposer une offre de formation continue (Nouveau Stoffel, 2014). En lien avec notre travail, parmi ses missions, l'Association compte les aspects suivants :

- « favoriser les relations entre les bibliothèques et les autorités et, au besoin, appuyer les démarches des membres auprès des autorités ou servir d'interlocuteur privilégié entre les membres et les autorités »
- « promouvoir la lecture et les activités des bibliothèques » (ABF, [s.d.] )

Depuis 2003, l'ABF peut compter sur une Répondante des bibliothèques de lecture publique engagée par la Bibliothèque cantonale et universitaire (BCU) de Fribourg et chargée, entre autres, de proposer et mettre en œuvre des mesures renforçant les synergies et la collaboration entre les bibliothèques ainsi que soutenir la promotion de

la lecture dans le canton. C'est elle également qui procède à la répartition des dons de la LoRo et examine les demandes de subventionnement de formations continues. Depuis 2014, ce poste est tenu par Angélique Joye qui fut notre intermédiaire tout au long de notre travail. Les missions de l'ABF et les responsabilités de la Répondante que nous venons de citer ont guidé l'ensemble de notre démarche.

## **1.2 Nature du mandat et attentes**

Chaque année, l'ABF organise une « Soirée des bibliothèques » à destination de ses membres. Celle-ci est l'occasion pour les bibliothèques du canton et le comité de l'Association de mener différentes discussions autour de préoccupations communes animant le monde bibliothéconomique fribourgeois. En 2014 par exemple, les membres présents ont examiné et ont validé le contenu de la charte de l'Association. Lors de l'édition 2015, l'ABF avait mené une réflexion autour des relations publiques et du lobbying de ses bibliothèques membres, souhaitant donner à chacun la possibilité de s'exprimer autour de ces thèmes. Ainsi, les besoins des différentes bibliothèques avaient pu être formulés et priorisés. Il en est ressorti, entre autres, la nécessité de développer une stratégie commune autour d'un argumentaire solide, afin d'offrir une meilleure visibilité aux bibliothèques. L'un des moyens proposés pour cela fut la conception d'un document, flyer de présentation. Ainsi, suite à cette « Soirée des bibliothèques », le sujet du présent travail de Bachelor a été discuté et formulé.

### **1.2.1 Contraintes**

Le temps sera une première contrainte. Effectivement, il s'agira de s'organiser correctement pour pouvoir, en parallèle, effectuer une revue de la littérature et mener et analyser des entretiens. La confrontation de l'ensemble de ces points de vue fera la richesse de ce travail et nous ne voudrions pas revoir nos exigences à la baisse par manque de temps...

A la suite de ce travail, l'ABF souhaiterait mettre en forme les contenus proposés de manière attrayante et, pour cela, mandater un/une graphiste. Le budget pourra donc être une contrainte importante puisque la quantité d'informations qu'il nous sera possible de mettre en avant en dépendra certainement.

Tout au long de ce travail, nous allons confronter les points de vue de professionnels des bibliothèques et du monde politique. Ceux-ci nous semblent à priori parfois très éloignés, mais devront se retrouver dans un argumentaire commun, compris et accepté par tous. Ceci constituera pour nous une troisième contrainte.

## 1.2.2 Objectifs

En début de projet, plusieurs objectifs généraux et spécifiques ont été formulés en collaboration avec Angélique Joye :

- Analyser les caractéristiques et l'environnement des bibliothèques publiques et/ou scolaires fribourgeoises
  - Rédiger un état des lieux des bibliothèques publiques et/ou scolaires fribourgeoises. Identifier leurs forces et leurs faiblesses
  - Identifier les interlocuteurs privilégiés des bibliothèques au niveau politique. Déterminer leurs attentes ainsi que leurs apports potentiels au travers d'entretiens individuels
- Construire un argumentaire puis concevoir un document promotionnel mettant en avant les plus-values des bibliothèques publiques et/ou scolaires pour leurs usagers
  - Conduire des entretiens semi-directifs et un Focus Group afin de recenser les plus-values formulées par les bibliothécaires eux-mêmes
  - Synthétiser les lectures relatives aux apports des bibliothèques publiques et/ou scolaires pour leurs usagers
- Proposer des pistes de promotion pour les bibliothèques publiques et/ou scolaires fribourgeoises auprès de leurs interlocuteurs politiques
  - Synthétiser les lectures relatives à la promotion et au plaidoyer dans le contexte des bibliothèques
  - Présenter des « bonnes pratiques » en termes de lignes cantonales soutenant les bibliothèques
  - Proposer des utilisations possibles du document promotionnel conçu dans le cadre de ce travail

## 1.3 Méthodologie

Afin de rédiger notre travail, nous avons mobilisé trois sources de données différentes : une étude documentaire, l'observation de statistiques, des entretiens semi-directifs ainsi qu'un focus group.

L'étude documentaire a été réalisée par l'observation de différentes sources (monographies, articles de périodiques et de blogs, sites web, compte-rendus de conférences, travaux de recherche...) en lien avec la promotion des bibliothèques, le

plaidoyer ainsi que les différentes plus-values d'une bibliothèque publique et/ou scolaire pour les citoyens. Certains outils d'analyse stratégique nous ont permis de structurer notre travail. En effet le modèle PESTEL ainsi que les parties prenantes, souvent utilisés dans le domaine de la stratégie d'entreprises, nous ont permis de donner de l'assise à notre analyse des bibliothèques fribourgeoises (voir point 2.1.1).

Des entretiens semi-directifs d'environ 1 heure ont été menés auprès de 5 bibliothécaires et 4 politiques (6 femmes et 3 hommes) entre avril et juillet 2016. Afin de structurer ces entretiens, nous avons construit 2 grilles distinctes (bibliothécaires / politiques) qui figurent dans les annexes de notre travail. Pour cela, nous nous sommes basés sur les propos de Jean-Marc Vidal, conservateur à la bibliothèque municipale de Grenoble, et coordinateur d'un ouvrage intitulé *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Nous avons ressorti de son article *Instaurer un dialogue entre l'élu et le bibliothécaire* (2010, pp. 55-57), trois éléments nous paraissant indispensables afin de mettre sur pied une bonne communication (voir point 3.4.1) :

- Faire évoluer les représentations de la bibliothèque auprès des élus
- Valoriser les compétences des bibliothécaires dans des domaines diversifiés
- Améliorer la visibilité et l'intégration de la bibliothèque dans la municipalité

Ces trois éléments représentaient pour nous un bon point de départ et allaient permettre de structurer les entretiens en abordant les différents aspects souhaités. Autour de cette structure, nous avons rédigé des questions principales, soumises aux personnes quelques jours avant la date prévue de l'entretien, ainsi que de nombreuses questions de relance. Afin d'amorcer la discussion, nous avons ajouté à cela des éléments tirés de l'actualité, en particuliers plusieurs articles de presse récents. Nous voulions par ce biais mettre les intervenants à l'aise et relancer la discussion si nécessaire. Ces éléments n'ont pas toujours dû être utilisés mais ont eu le mérite de détendre chacun.

Nos entretiens ont été enregistrés afin de nous permettre de les synthétiser plus aisément. Les synthèses rédigées ont été soumises à toutes les personnes rencontrées afin qu'elles puissent y apporter des modifications et nous donner l'autorisation de la publier. Ces documents figurent également en annexe de notre travail.

Régulièrement, l'ABF, par le biais de la Répondante des bibliothèques de lecture publique, organise des tables rondes ou échanges informels entre bibliothécaires fribourgeois. Ils permettent aux professionnels de mettre en commun leurs pratiques en matière d'animation mais également d'échanger à propos de leurs coups de cœur littéraires ou de tout autre sujet bibliothéconomique. Suite à la proposition de la Répondante des bibliothèques, nous avons eu la chance de pouvoir animer une heure et demie de table ronde en avril 2016. Nous avons pu compter sur la présence volontaire de 13 bibliothécaires fribourgeois prêts à échanger autour de nos questions. Il s'agissait de 11 femmes et 2 hommes, actifs pour la plupart en bibliothèque de lecture publique et/ou scolaire du niveau primaire. Deux participants travaillaient dans des bibliothèques scolaires du secondaire II. La Répondante des bibliothèques était également présente.

Afin d'animer au mieux cette table ronde, nous avons choisi de fonctionner sous forme de focus group, méthode bien adaptée à notre travail puisqu'elle permet de susciter une discussion ouverte et créative, de recueillir des perceptions sans vérifier d'hypothèse. De plus, particulièrement intéressant pour notre démarche, le focus group donne aux autorités concernées la possibilité d'élaborer des politiques et des projets correspondant aux attentes d'un groupe (Spiral, 2011). Après avoir rappelé les règles de fonctionnement d'un focus group aux participants, nous avons animé la discussion en nous basant sur une grille d'entretien, également structurée à l'aide des trois points mentionnés ci-dessous et formulés suite à notre lecture de Jean-Marc Vidal (annexe 11). De petites vidéos ont été diffusées au groupe afin d'introduire chacune des parties de la discussion. Un support visuel rappelant les questions a permis aux participants de se repérer plus facilement dans la structure de cette table ronde. Cette dernière a été enregistrée puis synthétisée (annexe 12). La synthèse a été transmise aux participants pour validation.

Avant de mener les entretiens, nous avons formulé les objectifs suivants. Ils ont été transmis aux intervenants :

- Construire de manière commune le discours mis en avant dans le contenu proposé à l'ABF pour la conception de son document promotionnel
- Echanger avec les intervenants au sujet des rapports bibliothèques-politiques dans le canton de Fribourg

Il était également important pour nous d'utiliser ces contacts pour percevoir les représentations de chacun concernant les contacts entretenus avec l'autre groupe : la

vision des bibliothécaires quant à ses contacts avec les politiques et vice versa. Ainsi, nous pourrions choisir un langage adapté à chacun des groupes dans nos propositions de contenu. Etant donné la taille restreinte de l'échantillon interrogé, nous avons complété les données récoltées par des éléments tirés de la littérature (étude documentaire) afin de proposer le contenu le plus adapté à la demande de l'ABF.

Afin de mieux comprendre le fonctionnement des bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires du canton de Fribourg, nous nous sommes penchées sur les statistiques 2015 récoltées par la Répondante des bibliothèques. En effet, chaque année, en vue de l'attribution des soutiens financiers accordés par la Loterie romande (LoRo), les bibliothèques fribourgeoises doivent fournir à la Répondante toute une série de données quantitatives (annexe 13). En accord avec l'ABF, nous avons décidé d'utiliser ces données, plutôt que de les récolter à nouveau pour un seul usage dans le cadre de ce travail.

## 2. Etat des lieux : les bibliothèques fribourgeoises

### 2.1 Analyse de l'environnement

La connaissance accrue du macro-environnement d'une organisation va permettre à cette dernière d'assurer sa survie. A la fois sources d'opportunités et de menaces, le contexte doit être analysé afin d'anticiper et, si possible, d'influencer les évolutions de l'entreprise, du service, de l'institution culturelle... Explorons donc celui des bibliothèques fribourgeoises.

#### 2.1.1 Analyse PESTEL

L'outil d'analyse PESTEL permet d'identifier quelles tendances peuvent affecter une organisation et, ainsi, de construire des scénarios, de décider de la manière dont la stratégie doit ou devrait évoluer en fonction des changements possibles au sein de l'environnement (Johnson et al., 2011, pp. 55-56). Afin que le document promotionnel développé dans le cadre de ce travail soit en phase avec le contexte dans lequel il se situe, nous avons donc effectué une analyse PESTEL pour les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires fribourgeoises. Elle explore les tendances **P**olitiques, **E**conomiques, **S**ociologiques, **T**echnologiques, **E**cologiques et **L**égales qui affectent actuellement les institutions qui nous intéressent.

- Contexte politique: le système politique dans lequel nos bibliothèques évoluent est une démocratie stable. Dans un pays où cohabitent de nombreuses communautés linguistiques et religieuses, le système politique est l'un des rares dénominateurs culturels communs de la Suisse. Mais les avantages démocratiques peuvent pourtant poser problème. En effet, au niveau législatif, la majorité peut être sensible ou non à la culture, par exemple lors de la votation des budgets. Il en va de même au niveau exécutif où les actions des personnes dépendent souvent de leur propre sensibilité politique et culturelle
- Contexte économique: les facteurs économiques qui influencent le secteur public dépendent fortement des politiques gouvernementales et des budgets. On pourrait supposer que la récente crise économique ait une influence positive sur la fréquentation des bibliothèques : abonnements gratuits ou peu onéreux et possibilité quasi illimitée d'accès à de nombreuses ressources. Par contre, en période de crise économique on peut redouter des coupes budgétaires, surtout dans le domaine de la culture qui est souvent le premier à pâtir des réductions de ce genre

- Contexte sociologique : l'annuaire statistique du canton de Fribourg publié en 2016 confirme la constante évolution du nombre d'habitants en résidence permanente dans le canton, passant de 297'622 au premier janvier 2014 à 303'377 au 31 décembre de la même année (Etat de Fribourg, SStat, 2016, p. 34). Plus particulièrement, en ce qui concerne la population étrangère établie (permis C), on constate une augmentation certaine : 18'622 habitants fin 1995 et 40'464 fin 2014 (Etat de Fribourg, SStat, 2016, p. 33). Au niveau du nombre de naissances, le Service de la statistique fribourgeoise constate là aussi une augmentation de 577 naissances en 7 ans (Etat de Fribourg, SStat, 2016, p. 40). Les bibliothèques vont devoir s'adapter à ces différentes évolutions démographiques qui peuvent être pour elles opportunités et menaces à la fois, le tout étant d'en tenir compte
- Contexte technologique : le développement extrêmement rapide des nouvelles technologies et l'infobésité obligent actuellement les bibliothèques à se repositionner quant aux services qu'elles proposent. A l'heure où l'ordinateur familial est parfois perçu comme le moyen de « tout trouver, tout le temps », la bibliothèque est-elle menacée ? Au contraire, peut-elle intervenir comme médiatrice afin que chacun s'adapte à ces nouveaux supports, et par ce biais, être valorisée ?
- Contexte écologique : la prise de conscience de la plupart des individus concernant les questions environnementales et leur mode de consommation influence positivement les bibliothèques aujourd'hui. Pourquoi continuer à acheter les documents pour son usage personnel alors que, pour la plupart, une unique lecture sera effectuée ?
- Contexte légal : Les directives et normes bibliothéconomiques dictées par l'Etat de Fribourg et la Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique (CLP) peuvent sembler contraignantes tant elles paraissent difficiles à atteindre pour certaines petites bibliothèques fribourgeoises (voir point 2.1.3.3). Ne pourraient-elles pas être un argument de poids pour faire reconnaître la nécessité de soutenir ces dernières ? Dans le cas des bibliothèques scolaires, suite au souhait d'harmonisation de l'instruction publique en Suisse, le Plan d'étude romand (PER) permet aux cantons de s'assurer que les cursus scolaires qu'ils proposent contribuent « à la construction d'une culture partagée pour l'ensemble des élèves » (PER, 2016). Les bibliothèques et leurs plus-values sont à maintes reprises citées



dans ce plan (voir point 3.4.2.2.4), qui constitue donc pour elles un excellent moyen de justifier leurs actions

Avant de passer aux parties prenantes en présence, récapitulons les tendances décrites ci-dessus en identifiant clairement s'il s'agit, pour nos bibliothèques, d'opportunités ou de menaces.

Tableau 1 : Opportunités et menaces

	<b>Opportunités</b>	<b>Menaces</b>
<b>Contexte politique</b>	Démocratie stable	Sensibilités gauche / droite ?
<b>Contexte économique</b>	Crise économique : manque de moyens des usagers	Crise économique : coupe de budgets
<b>Contexte sociologique</b>	Evolution démographique : nécessité pour la bibliothèque d'adapter ses services, ses outils, ses actions. Peut être opportunité ou menace.	
<b>Contexte technologique</b>	Nouvelles technologies : la bibliothèque comme médiatrice	Nouvelles technologies : la bibliothèque menacée par Internet
<b>Contexte écologique</b>	Sensibilité à l'environnement, modes de consommation plus responsable	
<b>Contexte légal</b>	Normes bibliothéconomiques comme moyen de pression Plan d'étude romand (PER)	Normes bibliothéconomiques trop contraignantes ?

## 2.1.2 Parties prenantes

Autour des bibliothèques fribourgeoises gravite toute une série de parties prenantes auxquelles nous devons rester attentifs. Dans le cadre de notre mandat, nous pouvons citer les acteurs suivants :

- Les personnalités politiques bien évidemment, auxquelles le document promotionnel qui sera développé est directement destiné. Elles peuvent être actives au niveau communal, cantonal et même fédéral. On y associera également les responsables de Départements
- Les professionnels des bibliothèques eux-mêmes ainsi que l'Association fribourgeoise, actifs dans la conception et concrétisation de notre projet
- Les collectivités locales, actrices importantes dans le réseau des bibliothèques fribourgeoises qui, nous le verrons plus loin, peuvent être un canal de diffusion intéressant et avec qui il est pertinent de mettre sur pied des collaborations
- Les communes ou groupes de communes et leurs administrations auxquels peuvent être également associés les nouveaux habitants, usagers potentiels de la bibliothèque
- Les usagers des bibliothèques, qu'il s'agisse d'un public jeune, adulte ou âgé, de migrants ou d'autres. Les plus-values mises en évidence dans le cadre de ce projet doivent répondre à l'ensemble de leurs besoins. Le non-public profitera également des retombées de la démarche
- Le milieu scolaire (élèves, enseignants, parents), qui est particulièrement en lien avec la bibliothèque scolaire et ses missions. La Direction de l'instruction publique, de la culture et du sport (DICS) ainsi que la Loi scolaire et le PER sont également à considérer de près

On peut également penser aux professionnels du graphisme et de la promotion. Ces derniers seront consultés une fois l'étude terminée, afin que le contenu proposé soit mis en forme. Ajoutons pour terminer les professionnels du livre (éditeurs, diffuseurs, libraires...) qui sont naturellement proches des bibliothèques mais qui, dans le cadre de notre mandat, ont un rôle secondaire.

### **2.1.3 Normes et directives**

#### **2.1.3.1 Normes de la CLP pour les bibliothèques de lecture publique**

Afin de contribuer au bon développement de chaque bibliothèque et à « l'établissement d'un réseau cohérent au niveau national », la CLP a élaboré des normes parues initialement en 1984 puis mises à jour en 2008. Elles constituent un instrument de travail commun pour les « instances professionnelles, les autorités, les architectes et les bibliothécaires » et cadrent le domaine en matière d'organisation, locaux, collections, personnel, service public, finances et gestion de la qualité. Les normes

spécifiquement prévues pour les bibliothèques de lecture publique sont complétées par des normes pour les bibliothèques scolaires (CLP, 2008, p. 7).

### **2.1.3.2 Directives fribourgeoises concernant les bibliothèques de lecture publique**

Rédigées en 2004 et revues en 2013, des Directives concernant les bibliothèques de lecture publique ont été établies suite à la convention signée entre l'Etat de Fribourg et l'ABF en 2002 (voir point 2.5). Elles dictent des normes cantonales destinées à soutenir et favoriser les développements de la lecture publique dans le canton et fixent les conditions nécessaires à la création et au développement de bibliothèques viables. Ces normes constituent également des critères à la lumière desquels les demandes de subventions sont examinées (DICS, 2013). Elles citent les règles à suivre en ce qui concerne la nature de la bibliothèque, son support juridique, sa localisation, le bassin de population desservi, la surface du local et l'organisation de l'espace, l'offre documentaire et son renouvellement, la répartition du stock, l'équipement et le catalogue, les heures d'ouverture ainsi que le personnel.

### **2.1.3.3 Réalité cantonale**

A l'heure actuelle, les bibliothèques du canton de Fribourg tentent de se rapprocher au plus près des normes fribourgeoises concernant les bibliothèques de lecture publique. En lien avec notre mandat, nous avons souhaité mettre en lumière leur situation concernant le service public, en admettant qu'il s'agit là d'un des moyens participant principalement à promouvoir et appliquer les plus-values d'une bibliothèque pour le citoyen. Les directives fribourgeoises précisent clairement qu'une bibliothèque devrait être ouverte 4 heures par semaine pour une commune de moins de 2000 habitants, 6 heures pour une commune de 2000 à 3000 habitants et 9 heures pour une commune de plus de 3000 habitants (Ibid.). Nous avons donc comparé<sup>1</sup> le nombre d'heures d'ouverture proposé par chaque bibliothèque de lecture publique ou mixte du canton avec les normes fribourgeoises et avons pu observer les résultats suivants :

---

<sup>1</sup> Pour l'ensemble du point 2.1.3.3, les comparaisons de 2013 a été effectuée par Angélique Joye, Répondante des bibliothèques. Avec son accord, nous avons repris ces données et les avons adaptées pour l'année 2015 en nous basant sur les statistiques qu'elle avait auparavant récoltées.

Tableau 2 : Bibliothèques fribourgeoises et normes

Situation fin 2013				Situation fin 2015			
Bibliothèques	Heures d'ouverture par semaine	Directives cantonales	Normes CLP	Bibliothèques	Heures d'ouverture par semaine	Directives cantonales	Normes CLP
Bibliothèque 1	6	non	non	Bibliothèque 1	6	non	non
Bibliothèque 2	13	oui	non	Bibliothèque 2	14	oui	non
Bibliothèque 3	23.5	oui	non	Bibliothèque 3	21.5	oui	non
Bibliothèque 4	31	oui	non	Bibliothèque 4	35	oui	non
Bibliothèque 5	5	non	non	Bibliothèque 5	5	non	non
Bibliothèque 6	25	oui	non	Bibliothèque 6	25	oui	non
Bibliothèque 7	7	oui	non	Bibliothèque 7	5	non	non
Bibliothèque 8	6.25	oui	non	Bibliothèque 8	6.25	oui	non
Bibliothèque 9	10.25	oui	non	Bibliothèque 9	10.25	oui	non
Bibliothèque 10	13.5	oui	non	Bibliothèque 10	13.5	oui	non
Bibliothèque 11	15	oui	non	Bibliothèque 11	17.5	oui	non
Bibliothèque 12	28	oui	non	Bibliothèque 12	28	oui	non
Bibliothèque 13	15	oui	oui	Bibliothèque 13	10.5	oui	non
Bibliothèque 14	10	oui	non	Bibliothèque 14	7	non	non
Bibliothèque 15	4	oui	non	Bibliothèque 15	4	non	non
Bibliothèque 16	17	oui	non	Bibliothèque 16	17	oui	non
Bibliothèque 17	6.5	oui	non	Bibliothèque 17	6.5	oui	non
Bibliothèque 18	15	oui	non	Bibliothèque 18	15	oui	non
Bibliothèque 19	4.5	oui	non	Bibliothèque 19	4.5	oui	non
Bibliothèque 20	7.5	non	non	Bibliothèque 20	8	non	non
Bibliothèque 21	23	oui	non	Bibliothèque 21	32	oui	oui
Bibliothèque 22	6	non	non	Bibliothèque 22	6	non	non
Bibliothèque 23	10	oui	oui	Bibliothèque 23	10	oui	non
Bibliothèque 24	16.5	oui	oui	Bibliothèque 24	16.5	oui	non
Bibliothèque 25	6	oui	non	Bibliothèque 25	6	non	non
Bibliothèque 26	24	oui	non	Bibliothèque 26	24	oui	non
Bibliothèque 27	6	oui	non	Bibliothèque 27	6	oui	non
Bibliothèque 28	9.5	oui	non	Bibliothèque 28	9.5	oui	non
Bibliothèque 29	18	oui	oui	Bibliothèque 29	18	oui	non
Bibliothèque 30	6.25	non	non	Bibliothèque 30	6.25	non	non
Bibliothèque 31	8	oui	non	Bibliothèque 31	8	oui	non
Bibliothèque 32	8.5	oui	non	Bibliothèque 32	12	oui	non
Bibliothèque 33	10	oui	oui	Bibliothèque 33	10	oui	oui
Bibliothèque 34	9	oui	non	Bibliothèque 34	9.25	oui	non
Bibliothèque 35	6	oui	non	Bibliothèque 35	9.5	oui	non
				Bibliothèque 36	2.5	non	non

A la fin de l'année 2013, 30 bibliothèques sur 35 étaient en mesure de respecter les normes. Fin 2015 par contre, la situation s'était quelque peu dégradée. 26 bibliothèques sur 36<sup>2</sup> offraient un nombre d'heures d'ouverture suffisant. Une diminution des heures d'ouverture ou/et une augmentation de la population en furent les causes.

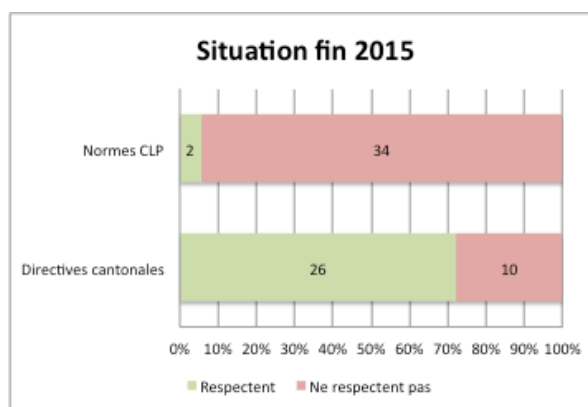
Toujours pour le service public, nous avons également examiné où se situent les bibliothèques fribourgeoises par rapport aux normes de la CLP. Rappelons tout

<sup>2</sup> Entre 2013 et 2015, deux bibliothèques ont fusionné et deux autres ont rejoint l'ABF.

d'abord que ces dernières conseillent 10 heures d'ouverture hebdomadaire pour une commune de moins de 2500 habitants, 15 heures pour moins de 5000 habitants, 24 heures pour moins de 10000 habitants, 30 heures pour moins de 15000 habitants et 40 heures pour moins de 20000 habitants (CLP, 2008, p. 35). Là, la situation pour le canton de Fribourg est beaucoup plus inquiétante : à la fin de l'année 2013, seules 5 bibliothèques sur 35 parvenaient à atteindre la norme, et fin 2015 il n'en reste plus que 2.

Actuellement, on constate donc que les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires du canton de Fribourg ne sont pas en mesure de respecter les normes dictées par l'organe suisse. Les normes cantonales sont par contre plus accessibles, même si la situation tend à se dégrader. La communication autour de leurs plus-values pour les citoyens est donc capitale aujourd'hui.

Figure 1 : Normes - situation fin 2015



## 2.2 Typologie des bibliothèques

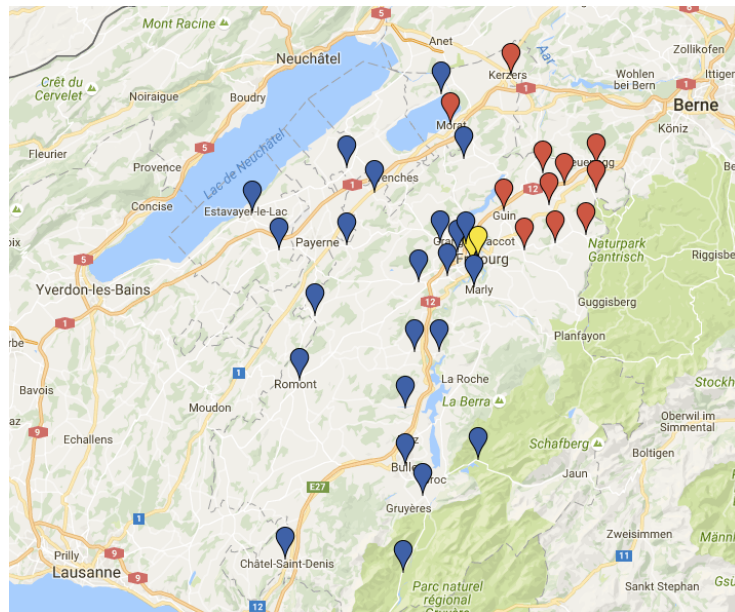
Dans le cadre de cette étude et à la demande de l'ABF, nous nous sommes concentrés sur la situation des bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires du canton membres de l'Association et ayant fourni des statistiques pour 2015. En ce qui concerne les bibliothèques scolaires, nous avons exclusivement pris en compte les bibliothèques du niveau primaire.

Le canton de Fribourg compte 36 bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires membres<sup>3</sup> de l'ABF. Celles-ci sont réparties dans les deux régions linguistiques fribourgeoises.

<sup>3</sup> Toute bibliothèque ayant une activité reconnue par l'ABF dans le canton et cotisant auprès de l'Association pour un montant calculé en fonction de son budget d'acquisition (ABF, [s.d.]

En nous basant sur la typologie proposée par la CLP, nous avons effectué une synthèse.

Figure 2 : Carte du canton



- Bibliothèques francophones
- Bibliothèques germanophones
- Bibliothèques bilingues et plurilingues

(Joye, [s.d.])

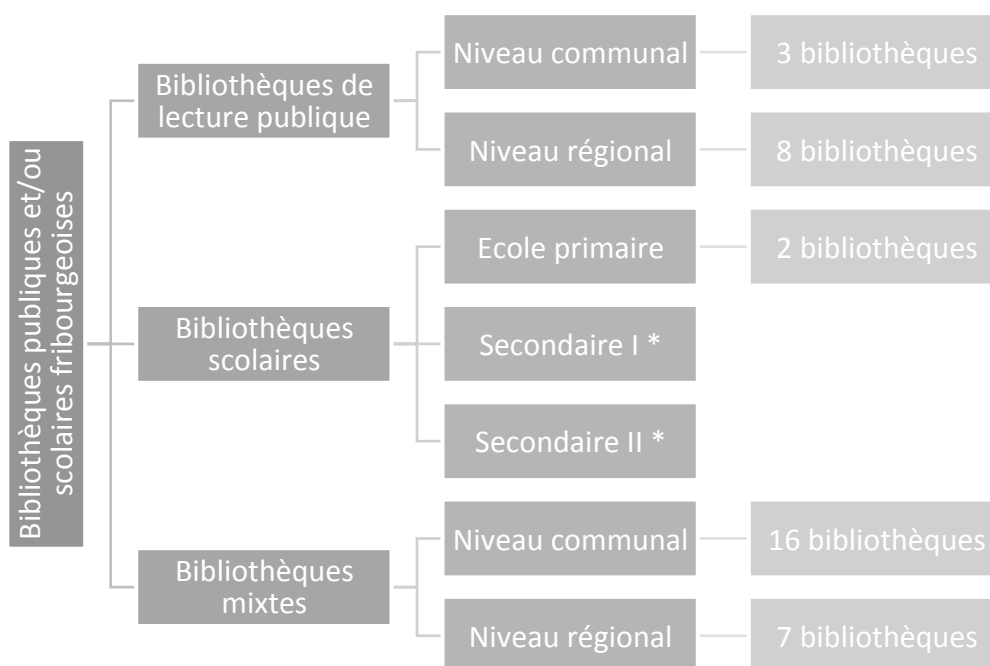
D'après la CLP (2008, p. 11), une bibliothèque communale garantit, dans une commune ou une région de plus de 2500 habitants, « l'approvisionnement de base en documents et sources d'information ». Selon les normes proposées, les communes de moins de 2500 habitants qui ne disposent pas des moyens pour financer une bibliothèque et son fonds de documents minimal peut opter pour un « point de desserte » qui offre un service de base de bibliothèque. Les points de desserte s'organisent de manière indépendante mais doivent collaborer avec une bibliothèque régionale ou Bibliomedia Suisse (Ibid., p. 50). A Fribourg, on dénombre 19 bibliothèques communales, dont 9 sises dans des communes de moins de 2500 habitants.

Une bibliothèque régionale (Ibid., p.49) « sert de bibliothèque de lecture publique à la commune où elle est située et aux communes qui sont associées à celles-ci. » Comme centre d'information et de documentation de la région, elle devrait compléter les offres et prestations des bibliothèques communales et servir de plaque tournante au réseau régional. Cette dénomination concerne 15 bibliothèques fribourgeoises. Ces dernières sont soutenues par plusieurs communes alentours.

La bibliothèque scolaire est le « centre d'information, d'apprentissage et de loisirs d'un établissement scolaire. » Elle devrait être gérée selon des normes spécifiques éditées par la CLP (Ibid., p. 11). En 2015, 2 bibliothèques scolaires du canton ont fourni des statistiques à l'ABF. Notons néanmoins que l'Association en compte 7 au total.

Toujours selon la CLP (Ibid., p. 49), la bibliothèque mixte est une bibliothèque qui remplit à la fois le rôle de bibliothèque de lecture publique et le rôle de bibliothèque scolaire. Cela concerne 24 bibliothèques du canton.

Figure 3 : Typologie des bibliothèques



\* ne seront pas traitées dans le cadre de ce projet

## 2.3 Charte

Lors de l'Assemblée générale 2015 de l'ABF, la charte des bibliothèques fribourgeoises a été validée et approuvée par une large majorité des bibliothèques présentes (ABF, [s.d.]). Ce document (annexe 16), directement consultable sur le site web de l'association, cite les missions et valeurs ainsi que la vision qui devraient être celles de toute bibliothèque du canton. Parmi les missions citées, on trouve par exemple l'éveil et l'encouragement à la lecture et à la culture au sens large, l'accès à l'information et à des collections variées, le soutien à l'apprentissage, la formation aux compétences informationnelles, la contribution à l'intégration sociale et la lutte contre l'illettrisme.

Du côté des missions, citons, entre autres, les trois engagements suivants : assurer l'égalité d'accès aux différents établissements du canton sans discrimination, développer le professionnalisme des collaborateurs ainsi que l'investissement de ces derniers dans le domaine de la formation continue dans une volonté de constante amélioration des services offerts.

La vision regroupe les souhaits des bibliothèques fribourgeoises pour l'avenir à savoir :

- L'adaptation des outils et de l'offre documentaire proposée à l'évolution de la société et des technologies
- La contribution à la réduction de la fracture numérique, du clivage générationnel, social et culturel
- Le développement de la collaboration avec les associations locales et régionales
- L'entretien de contacts avec les instances politiques afin de les sensibiliser aux activités des bibliothèques

Comme nous le verrons plus loin (voir point 3.3.1), afin de construire une action de communication cohérente, il est nécessaire de se connaître soi-même et de formuler des messages en adéquation avec son institution. Lors de notre proposition de contenu, nous tenterons donc de rester au plus près des éléments figurant dans la charte des bibliothèques fribourgeoises.

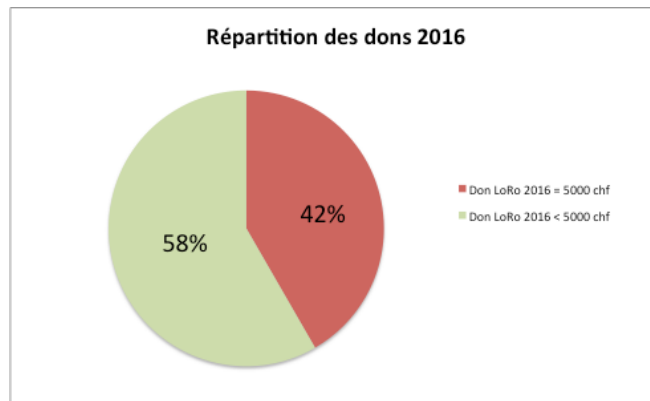
## **2.4 Ressources financières**

Aujourd'hui, dans le canton de Fribourg, le financement des bibliothèques de lecture publique et mixtes est principalement assuré par les communes ou les associations de communes. Par ailleurs, une aide financière complémentaire est accordée aux bibliothèques par la LoRo. Elle est fixée à 5'000 frs maximum par bibliothèque et par année et correspond au 35% « des dépenses annuelles consacrées à l'achat de nouveaux livres et autres médias » (DICS, 2013). Le montant de 5'000 frs ne peut pas être dépassé.

Suite à l'analyse des chiffres 2015 que nous a transmis Angélique Joye, Répondante des bibliothèques, nous avons pu établir une vision synthétique de la situation pour 2016. 15 bibliothèques sur 36, soit moins de la moitié d'entre elles, ont des dépenses consacrées aux nouvelles acquisitions suffisamment importantes pour pouvoir toucher le montant maximum attribué par la LoRo.

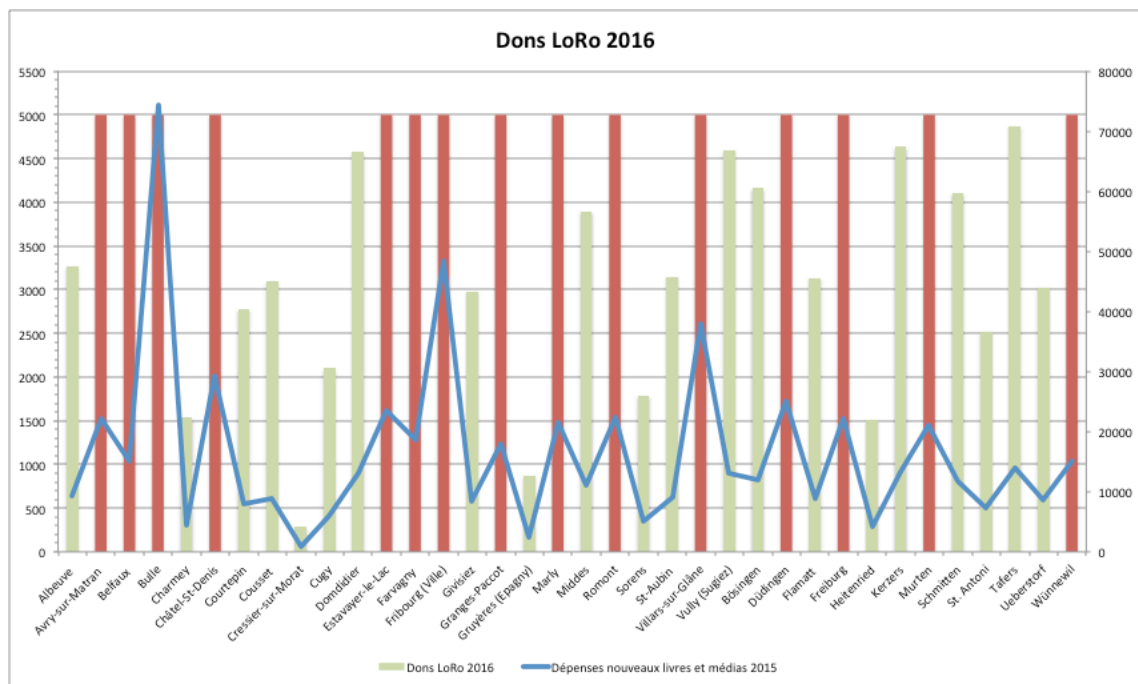


Figure 4 : Répartition des dons



La mise en forme graphique de ces données nous permet également de constater de manière encore plus flagrante la difficulté que pourrait causer le système proposé : deux bibliothèques recevant toutes deux un soutien de 5'000 frs de la part de la LoRo peuvent avoir des dépenses très différentes (plus de 70'000 frs pour les dépenses les plus élevées et 15'000 frs pour les dépenses les moins importantes).

Figure 5 : Dons LoRo pour 2016<sup>4</sup>



## 2.5 Contexte cantonal : des démarches infructueuses ?

En 2002, une convention fut signée entre l'Etat de Fribourg représenté par son Département des affaires culturelles (actuellement DICS). Ce texte convenait de la responsabilité de l'ABF dans la récolte des données ainsi que la répartition du don

<sup>4</sup> En rouge : don annuel de la LoRo atteignant 5'000 frs

attribué par la Commission cantonale de la LoRo, la désignation par la BCU Fribourg d'une Répondante des bibliothèques de lecture publique et pour terminer la création d'un fonds de formation en faveur des bibliothèques de lecture publique, géré par l'Etat lui-même sur préavis de la Répondante des bibliothèques. Outre la création de l'ABF en 1995, il s'agissait là d'une deuxième étape officielle dans le processus de lutte pour la reconnaissance des bibliothèques fribourgeoises par les autorités cantonales. Hormis un montant de 2'000 frs par an destiné à la formation, de cette convention ne découla malheureusement aucun financement cantonal global.

Depuis lors, les bibliothèques du canton de Fribourg tentent d'être davantage reconnues par l'Etat de Fribourg. Ceci est particulièrement marquant en ce qui concerne les bibliothèques scolaires.

Dans le courant de l'année 2006 déjà, l'ABF a établi une enquête auprès des bibliothèques scolaires et mixtes du canton de Fribourg puis l'a remise à la DICS. Suite à cela, l'ABF a souhaité la mise sur pied d'un groupe de travail dans le but de préciser les missions des bibliothèques scolaires et mixtes du canton et d'harmoniser les statuts de leurs responsables. Cette demande a été validée par la DICS en 2007, qui a mandaté un groupe de travail mixte. En juin 2008, ledit groupe de travail composé de représentants de l'ABF, de l'Association des communes fribourgeoises et de la DICS, a remis son rapport qui n'a pas eu de conséquence particulière sur une éventuelle ligne cantonale en faveur des bibliothèques.

Plus tard, l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2015 de la nouvelle Loi scolaire fribourgeoise (LS) fut à nouveau l'occasion de nombreuses discussions au sujet des bibliothèques scolaires du canton. A l'article 57b de cette loi, il est clairement demandé aux communes de « créer et gérer une bibliothèque ou en permettre facilement et gratuitement l'accès aux élèves ». En 2014, lors des premières lectures du projet de loi, les membres du Grand conseil<sup>5</sup> se sont largement entretenus au sujet d'une éventuelle participation de l'Etat au financement des bibliothèques scolaires. Plusieurs membres se sont prononcés sur la nécessité de reconnaître les bibliothèques comme outil indispensable à la formation des élèves en proposant des amendements qui furent refusés (Grand conseil du canton de Fribourg, 2014).

Plus récemment, en novembre 2015, l'ABF a poursuivi son projet de faire reconnaître les bibliothèques fribourgeoises au niveau cantonal en transmettant aux Chefs de

---

<sup>5</sup> Autorité suprême cantonale, le Grand conseil fribourgeois se compose de 110 députés élus par le peuple. Il exerce le pouvoir législatif et se réunit régulièrement en session (Grand conseil du canton de Fribourg, 2016)

service de l'enseignement obligatoire francophone et germanophone une demande visant à attribuer aux bibliothèques du canton une part du forfait dévolu au « panier de l'élève »<sup>6</sup> pour l'achat de livres et de nouveaux médias. Dans sa demande, l'ABF a souligné une nouvelle fois le rôle prépondérant de la bibliothèque scolaire dans le processus d'apprentissage et d'enseignement (voir point 3.4.2.2.4) et listé les avantages que permettraient une telle attribution financière, tels que la collaboration entre enseignants et bibliothécaires, l'encouragement à fréquenter la bibliothèque pour les élèves, l'offre diversifiée de documentation et la mutualisation des ressources (annexe 15). En 2016, cette demande a malheureusement reçu une réponse négative du Directeur de la DICS lui-même, rappelant à l'ABF que dans le canton de Fribourg, le financement des bibliothèques demeure du ressort des communes.

Alors que dans le canton de Vaud, pour ne citer que lui, le Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DFJC) est lui-même responsable, par l'intermédiaire de la Coordination des bibliothèques scolaires, du fonctionnement de ces dernières (voir point 4.2), dans le canton de Fribourg, malgré les tentatives précitées, la gestion et le financement des bibliothèques scolaires reste de la responsabilité des communes uniquement.

---

<sup>6</sup> Le « panier de l'élève » regroupe les frais liés aux moyens d'enseignement par élève et par année scolaire. Il est entièrement pris en charge par le Canton (DICS, 2015)

## **3. Revue de la littérature**

### **3.1 Pourquoi communiquer ?**

On pourrait penser que, pour une bibliothèque, il n'est pas nécessaire de communiquer : en effet, elle qui propose une collection encyclopédique, cohérente et régulièrement enrichie, visible sur un catalogue confectionné avec soin et dans des espaces adaptés, géré par un personnel prêt à conseiller et procéder aux opérations de prêt... « Nul besoin de marketing qui manipule les consciences et les comportements » (Lahary, 2012, p. 8). La bibliothèque est, « avant toute chose un service public auquel on ne demande pas de rendement financier. Les bibliothèques sont un service et elles doivent fonctionner quel que soit le nombre de clients venants dans ce lieu » (Thielemans, 2003). « Les lois qui régissent le monde marchand ne peuvent s'implanter sans dommage dans un contexte régi par un souci non pas de productivité, mais de services accessibles à tous dans une volonté démocratique de culture, d'information et de formation » (De Miribel, 2002, p. 18). Alors ? Pourquoi communiquer ? Il suffit d'être, tout simplement (Lahary, 2012, p. 8).

#### **3.1.1 Un nouveau contexte**

La bibliothèque évolue aujourd'hui en terrain fragile : aux yeux du potentiel souteneur et « à l'heure de l'Internet généralisé et de la dématérialisation croissante des biens culturels, la bibliothèque publique reste-t-elle aussi indispensable et en tout cas aussi prioritaire ? » (Vidal, 2010, p. 49). « Le mode de transmission du savoir s'est transformé de manière radicale. » Pour les bibliothèques, la concurrence est forte. De nos jours, les contenus adoptent des formes de plus en plus diverses et doivent être organisés, indexés et rendus accessibles. Comme auparavant, les bibliothécaires assument ces missions tout en les adaptant jour après jour à la présence, entre autres, de l'Internet (Lux, 2010, p. 151).

#### **3.1.2 Une profession en constante évolution**

Les fonctions de la profession se sont diversifiées au fil du temps. Dans leur ouvrage, Poissenot et Noël (2014, pp. 21-25) présentent un aperçu de l'évolution de la profession à travers l'histoire.

- Collecter, conserver, signaler : l'objectif premier du métier fut, dès l'Antiquité, de repérer, acquérir, classer et préserver les livres sur lesquels s'inscrivent « les traces de la pensée des hommes »
- Fournir des documents permettant l'étude, généraliser l'accès aux idées : avec l'apparition des Universités au Moyen Age, les bibliothèques étendent

leurs publics en proposant des documents répondant aux besoins d'éducation. Ainsi, les bibliothèques deviennent des lieux d'étude où l'on confronte sa pensée à celle de ses prédécesseurs

- Eduquer, favoriser la formation initiale et permanente : au XIX<sup>ème</sup> siècle, on commence à se soucier de mettre le livre à la portée de tous. Les bibliothèques sont alors destinées à former le peuple, à le conduire vers la lecture et à lui permettre d'accéder à des contenus variés
- Assurer l'accès aux différentes formes d'expression, répondre aux besoins culturels de loisir : dans les années 80, on commence à développer de nouvelles bibliothèques qui deviennent des centres de vie sociale et favorisent les rencontres culturelles. Les collections comportant des supports variés sont en libre accès. Le personnel augmente et se spécialise aux techniques documentaires
- Développer et entretenir la pratique de la lecture auprès des publics jeunes et adultes : à cette même période, on découvre également que de nombreuses personnes ayant pourtant été scolarisées éprouvent des difficultés à lire et à écrire. Elles s'intègrent difficilement dans le monde du travail et « subissent des formes d'exclusion. » Les bibliothèques s'engagent donc à lutter contre l'illettrisme

La constante mutation du métier et de ses fonctions a obligé les professionnels à adapter leurs pratiques au fil du temps. Il est nécessaire de communiquer autour de ces changements afin que la perception du métier évolue parallèlement.

### **3.1.3 Des représentations ancrées**

Pour les publics, la bibliothèque reste de nos jours un « endroit spécial, un peu étranger, auquel on n'adhère pas tout à fait. [...] On veut bien croire qu'elle est utile, mais on ne la sent ni nécessaire ni proche » (Bertrand, 2010, p. 186).

De nos jours, le métier de bibliothécaire souffre encore d'une image faible et dévalorisée (De Miribel, 2002, p. 21). Pour Poissenot et Noël (2014, pp. 10-14), on s'en fait une fausse idée : de hauts murs couverts de livres anciens, des professionnels sans âge, à lunettes, poussiéreux comme leurs collections, des lieux protégés et silencieux réservés à un public averti et studieux. De nos jours, la bibliothèque est encore largement perçue comme un temple de la culture, lieu de prescription orientant les publics vers les bons livres, les bons films ou la bonne musique et ne laissant que peu de place aux expressions culturelles les plus populaires. « Ces représentations,

solides comme des rocs, il faut bien travailler à les combattre, à les amollir, à les dissoudre. En communiquant » (Lahary, 2012, p. 8).

On évoque régulièrement l'absence de « culture de la bibliothèque », de familiarité avec la bibliothèque, pour expliquer le manque de fréquentation ou d'attention à l'égard des bibliothèques. En effet, aujourd'hui, selon Bertrand (2010, p. 188), ce n'est pas l'absence de bibliothèques mais l'éloignement (politique, culturel, symbolique) qui peut expliquer que ces dernières continuent à être peu présentes. Il convient donc de travailler à un rapprochement avec les différentes parties-prenantes en présence. Elles ont été détaillées au point 2.1.2.

### **3.2 Avec qui communiquer?**

Lahary (2012, p. 9) identifie quatre acteurs auprès desquels la bibliothèque aurait tout intérêt à se rendre visible :

- Le non-public : on ne souhaite pas d'eux qu'ils fréquentent la bibliothèque, « mais qu'ils n'ignorent pas les services qu'elle pourrait leur rendre »
- Le public : rendre visible la bibliothèque lui donnera l'occasion de diversifier ses usages
- Les partenaires externes : ils peuvent s'associer à la bibliothèque dans des « démarches transversales à la collectivité ». Communiquer leur permettra de mieux connaître l'institution avec laquelle ils collaborent
- Les décideurs : une communication plus ouverte avec ces derniers afin que la bibliothèque « pénètre et demeure dans leur champ de vision et apparaisse pour ce qu'elle est : un outil de politique publique »

Dans le cadre de ce mandat, comme mentionné dans l'introduction, la stratégie de communication est clairement dirigée à l'attention des élus et des décideurs. Nous développeront les raisons de cette orientation au point 3.4.1.

Le *Manuel pour un lobby des bibliothèques suisses* a été rédigé en 2000 par l'Association des bibliothèques et des bibliothécaires suisses (BBS, actuellement BIS). Dans son ensemble, ce manuel se veut didactique. Il offre à chaque bibliothécaire les moyens concrets de « faire connaître plus largement ses ressources et ses services à valeur ajoutée généralement méconnus. » Selon ce manuel, afin que les intérêts des bibliothèques soient défendus efficacement auprès du monde politique, il est nécessaire de « cibler les électeurs qui ont du poids ». Il s'agira donc de s'adresser également aux :

- Associations de parents d'élèves, qui sont « soucieux de l'avenir de leurs enfants et des moyens mis à leur disposition pour la formation ». Ils sont organisés en association et donnent parfois leur avis sur les votations qui les concernent
- Etudiants, qui sont « sensibilisés aux problèmes des bibliothèques » et usagers fréquents
- Juristes, avocats et médecins qui sont « bien représentés dans les différentes assemblées législatives du pays »
- Pouvoirs économiques (grandes entreprises, banques, assurances), qui « ont un grand poids politique en Suisse ». On trouve parmi eux de nombreux bibliophiles
- Personnes âgées, qui lisent beaucoup, sont parfois organisés en association qui peuvent avoir « un poids politique important dans les consultations électorales »
- Organisations sociales, qui « s'intéressent à la lecture comme élément important d'intégration sociale [et] ont un poids économique grandissant depuis la crise économique »
- Ecologistes, qui forment des groupes structurés et ont souvent « un poids important au niveau des décisions politiques locales et nationales »

(BBS, 2000, pp. 37-38)

### **3.3 Comment communiquer ?**

Selon Libaert (2008, p. 256), il existe des différences fondamentales entre la stratégie de communication menée par les entreprises et la communication d'associations. Les entreprises, orientées vers la vente de produits, mettront la communication au service du marketing en développant la communication persuasive [...] afin de convaincre leurs clients de passer à l'acte d'achat. « La communication associative, en revanche, est dictée par le projet associatif : créer du lien entre sympathisants [...], bénéficiaires » et potentiels souteneurs de la cause poursuivie. Cette communication sera dès lors essentiellement relationnelle. Quel que soit l'outil choisi, il s'agira de ne pas la perdre de vue.

Plusieurs options s'offrent bien évidemment aux bibliothèques afin d'entrer en communication. Dans le cadre de notre projet, en fonction de notre public cible, nous

avons choisi de parler ici d'un outil complexe mais très bien adapté à notre contexte : le plaidoyer.

### **3.3.1 Le plaidoyer**

Débutons par quelques précisions terminologiques. En 2015, Bibliothèques sans frontières (BSF) a lancé le programme BSF Campus qui vise à renforcer les bibliothèques publiques et communautaires, en Afrique francophone principalement. Ce programme propose entre autre un outil de formation en ligne gratuit. L'un des parcours de formation proposé, publié en 2016, traite du plaidoyer et nous a donc particulièrement intéressé. Dans ce parcours, le terme plaidoyer est défini comme une « stratégie visant à influencer les décideurs politiques », acteurs susceptibles d'influencer les décisions ou d'assurer une médiation efficace, qui « regroupe différentes techniques et méthodes » (BSF Campus, 2016).

Les termes plaidoyer et lobbying sont souvent utilisés de la même manière. « Le lobbying est un ensemble d'actions d'influence menées par un groupe de pression pour défendre ses intérêts face à des institutions ou individus pouvant prendre des décisions qui pourraient les affecter. Il cherche surtout à influencer les décideurs politiques [...] » (Bathelot, 2015). Dans une acceptation large, plaidoyer et lobbying se rapportent donc tous deux à un processus visant à influencer les responsables politiques « en faveur de ou contre une cause spécifique, mais dans la pratique, la portée du lobbying est moindre ». Il se cantonne à des contacts face-à-face avec les décideurs politiques (CIPE, 2009, p. 8) et se rapporte spécifiquement aux efforts qui essaient d'influencer une législation (Secrétariat de la décennie africaine des personnes handicapées, 2006, p. 3). Le plaidoyer, lui, est une pratique plus large et « implique une mobilisation à l'échelle locale, la formation de coalition entre de nombreux groupes partageant les mêmes opinions, une publication des messages par le biais des médias, etc. » (CIPE, 2009, p. 8).

Souhaitant inscrire notre travail dans un concept de promotion large à l'attention de l'ABF, nous choisirons le terme plaidoyer tout au long de notre texte. Notons également que, pour effectuer nos recherches, nous avons considéré le terme *Advocacy* comme étant l'équivalent anglophone du terme plaidoyer.

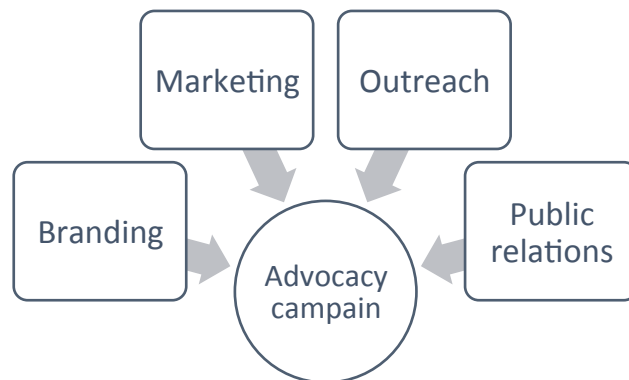
### **3.3.2 Mettre en place un plaidoyer**

Afin de communiquer de manière cohérente, il est capital de mettre sur pied une stratégie claire qui permettra à la bibliothèque d'avoir une vision globale de sa démarche.



La Public Library Association (PLA) dans son programme en ligne *Turning the Page* destiné à former ses membres à l'*Advocacy* présente quatre mesures à prendre afin d'atteindre un objectif de plaidoyer : le marketing (marketing), l'image de marque (branding), la sensibilisation (outreach) ainsi que les relations publiques (public relations).

Figure 6 : Campagnes de plaidoyer



(PLA, 2014)

Concrètement, comment mettre en place le plaidoyer en tant que tel ? Quels sont les outils à développer, les points à respecter ?

Plusieurs de nos lectures proposent des étapes de mise en place du plaidoyer. Afin de faire des parallèles entre les différents points de vue, nous avons choisi d'effectuer une synthèse sous forme de tableau. Pour ce faire, nous avons analysé les contenus suivants :

- Un extrait du *Manuel pour un lobby des bibliothèques suisses* (BBS, 2000, voir point 3.2) présentant le plan d'action permettant de mettre en place une campagne de sensibilisation
- Le parcours de formation concernant le plaidoyer mis sur pied par BSF Campus en 2016 (BSF Campus, 2016, voir point 3.3.1)
- Le manuel à l'intention des associations professionnelles et intitulé *Comment entreprendre un plaidoyer efficace* proposé par le Centre international pour l'entreprise privée (CIPE) et datant de 2009. Le CIPE aide les organisations professionnelles à développer et mettre en œuvre leurs programmes de plaidoyer. Leur manuel est construit grâce à l'observation d'initiatives de plaidoyer fructueuses. Il présente plusieurs outils très concrets (CIPE, 2009)

- Un article synthétique rédigé en 2015 par Philippe Blanchard<sup>7</sup> pour la revue Archimag et portant le titre *Travailler son lobbying* (Blanchard, 2015)

La synthèse de ces quatre documents a été complétée par le point de vue de Thierry Libaert, expert en information dans les organisations et présentant dans un article les premiers fondements d'un plan de communication (2008, p. 13). Il nous a paru important de faire le parallèle avec ce texte présentant des outils principalement destinés aux entreprises et non spécifiquement dirigés vers la démarche du plaidoyer.

Le tableau ci-dessous présente donc le résumé de nos lectures. Nous y avons inséré une colonne supplémentaire afin de mettre notre projet en lien avec les éléments abordés dans la littérature.

On peut également souligner deux éléments souvent relevés par d'autres auteurs pour une stratégie de plaidoyer efficace. Tout d'abord, citons l'importance de renforcer les collaborations et les relations avec d'autres communautés afin de démontrer l'impact collectif des actions pour la population (IFLA/UNESCO, 2002, p. 65 ; Sewell, 2016). L'élaboration de coalitions semble essentielle au plaidoyer. Deuxièmement, relevons le fait de calquer la stratégie de plaidoyer sur les objectifs politiques. En effet, les bibliothèques doivent s'attacher à bien comprendre les objectifs de leur tutelle afin que leurs actions soient perçues comme cohérentes et « utiles » aux yeux de l'élu (Bats, 2012, p. 143 ; IFLA/UNESCO, 2002, p. 65 ; Vidal, 2010, p. 53). Ces deux éléments se retrouveront à plusieurs reprises dans notre tableau récapitulatif.

---

<sup>7</sup> Conseiller en communication stratégique chez Brunswick group, grande firme de conseil pour les entreprises.

Tableau 3 : Mettre en place un plaidoyer

	PLAN DE COMMUNICATION	PLAIDOYER		LOBBYING	CAMPAGNE DE SENSIBILISATION	NOTRE PROJET
	Libaert, 2008 p. 12	BSF Campus, 2016	CIPE, 2009	Blanchard, 2015	BBS, 2000 pp. 22-23	
Qui ?	Qui s'exprime dans l'entreprise ?		Former un comité de plaidoyer		Elaborer une liste de tâches et des activités assignées, nommer un comité de direction, recruter des bénévoles	Le comité de l'ABF a formé un groupe de travail « relations publiques »
Dit quoi ?	Quel doit être le contenu du message ?	Formuler le message Elaborer un discours convainquant	Sélectionner les thèmes à défendre Personnaliser le message	Définir les messages	Définir les messages	Message défini au point 3.4.2.2
Avec qui ?	Quelles sont les cibles de la communication ?	Identifier les publics	Identifier les partisans et opposants	Identifier les acteurs les plus influents du débat	Cibler le public	Les politiques fribourgeois et les électeurs influents (voir point 3.2) Les parties-prenantes (voir point 2.1.2)
		Former des alliances Créer son réseau Mobiliser le plus de monde possible	Mobiliser les réseaux Forger des coalitions	S'assurer du soutien populaire, impliquer un public large	Former des alliances	Voir points 5.2 et 6.2

	Par quel canal faut-il communiquer ?		Développer des matériaux de plaidoyer ciblés	Définir les outils de communication	Identifier les ressources nécessaires	Document promotionnel présenté au point 6.1
Comment ?		Mobiliser des fonds	Etablir un budget		Etablir un budget, collecter des fonds	L'ABF a prévu un montant afin de mettre en forme le document promotionnel (travail d'un/e graphiste)
Avec quel effet ?	Quelles sont les conséquences de la communication ?	Evaluer les effets	Evaluer l'efficacité de la stratégie		Détailler les résultats et les évaluer grâce à des indicateurs clés	
Dans quel but ?	Quels sont les objectifs de la communication ?	Définir les objectifs	Définir les objectifs	Définir les objectifs	Définir les objectifs	Objectifs définis au point 3.4.2.1
Quand ?			Etablir un calendrier, accorder la priorité aux thèmes les plus urgents	Connaître l'agenda décisionnaire et les opportunités de dialogue	Elaborer un horaire	
Sur quelle base ?		Utiliser des données de recherche Identifier les parties prenantes		Effectuer un état des lieux du débat politique	Evaluer la situation : déterminer les obstacles et les forces	Etat des lieux développé au point 2

(Inspiré de Libaert, 2008, p. 12)

A la vue des différents éléments développés, on peut donc affirmer qu'une démarche de plaidoyer doit être inscrite dans une stratégie de communication et de promotion globale.

### **3.4 Promouvoir la bibliothèque grâce au plaidoyer**

#### **3.4.1 Pourquoi le plaidoyer est-il important pour les bibliothèques ?**

Aujourd'hui, comme abordé au point 3.1, le monde des bibliothèques change et son contexte également. Une bibliothèque ne peut plus se permettre de vivre cachée et doit apprendre à mieux communiquer sur son image mais aussi avec ses partenaires, ses différents interlocuteurs et potentiels souteneurs (De Miribel, 2002, p. 18).

Une bonne communication entre bibliothèques et élus est essentielle puisque l'image, la réputation et par conséquent le financement et le fonctionnement d'une bibliothèque dépendront de celle-ci (Accart, 2010, p. 9). En période de crise économique, les difficultés de financement dans le domaine de la culture étant courantes, il est nécessaire de plaidoyer de manière plus intense et de « mettre en vitrine » les valeurs de son institution (Sewell, 2016).

L'article de Vidal (2010) intitulé *Instaurer un dialogue entre l'élu et le bibliothécaire* synthétise parfaitement les éléments à prendre en compte pour une évolution positive des bibliothèques aux yeux de ses souteneurs. Il aborde entre autres trois aspects importants :

- La nécessité de faire évoluer les représentations

*« A la fois influencée par les jugements extérieurs et déterminée par son propre parcours et son rapport personnel aux bibliothèques, au livre, à la culture, la représentation que l'élu se fait de la bibliothèque, souvent floue, se structure parfois autour d'une idée, qui peut être juste, quoique partielle. »*

*(Vidal, 2010, p.57)*

- La valorisation indispensable des compétences des professionnels et des plus-values de leur travail pour le citoyen

*« Le bibliothécaire qui sait mettre ses compétences au service de la collectivité dans son ensemble a tout à gagner, à commencer par la reconnaissance de celle-ci. Dans cet esprit doivent être favorisées les actions permettant [...] de valoriser la diversité des compétences et des champs d'interventions des bibliothécaires. »*

*(Ibid., p. 55)*

- L'importance de rendre la bibliothèque plus visible au niveau communal

*« [...] La bibliothèque est par nature moins prestigieuse, moins spectaculaire, moins médiatique, et au final moins visible que d'autres équipements municipaux. »*

*(Ibid., p. 57)*

Pour les bibliothèques, il est possible d'avoir une réelle influence sur les trois éléments précités. Ceux-ci nous ont donc permis de constituer la trame des entretiens qui ont été menés dans le cadre de ce projet.

### 3.4.2 Quel plaidoyer pour les bibliothèques de lecture publique ?

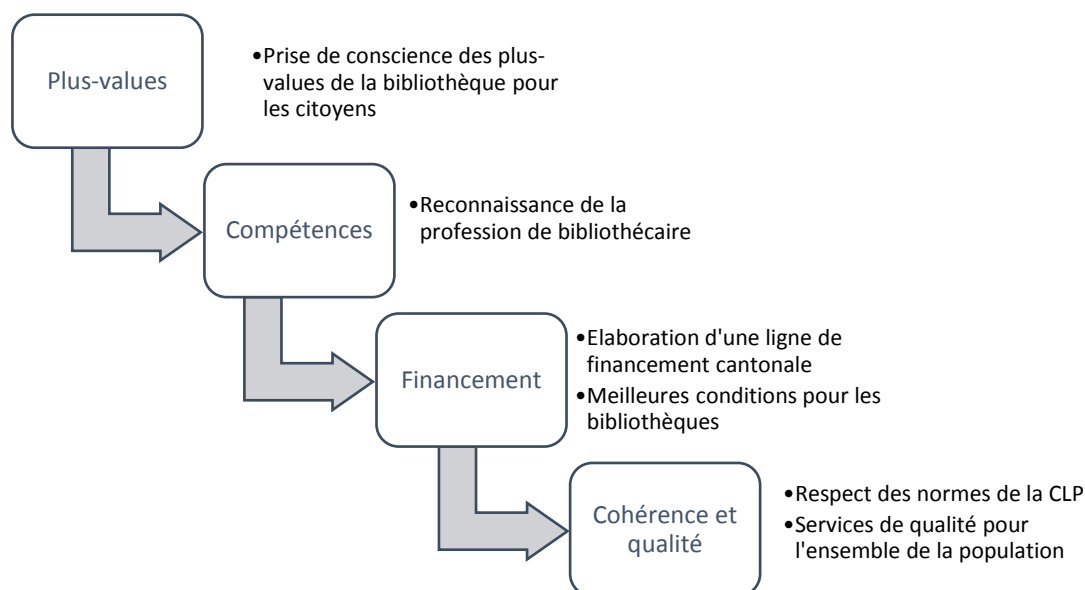
#### 3.4.2.1 Les objectifs du plaidoyer

Dans son *Manuel pour un lobby des bibliothèques suisses*, la BBS (2000, p. 35) rappelle cinq raisons, parmi d'autres, de faire pression pour les bibliothèques :

- « Pour augmenter les financement des bibliothèques »
- « Pour que la question des bibliothèques soit prise en compte par le législateur lors de l'élaboration de lois [...] »
- « Pour rallier l'opinion publique » à la cause des bibliothèques et pour « qu'à son tour elle fasse pression sur les décideurs au moment opportun »
- « Pour éviter que les politiques fassent des efforts qui partent de bonnes intentions mais vont dans le mauvais sens »
- Pour que les bibliothèques soient écoutées « quand cela est nécessaire. Il est toujours bon de maintenir de bons rapports avec les politiques, même lorsque aucun problème ne se présente »

Dans le cas du canton de Fribourg, compte tenu de l'état des lieux établi au point 2, les objectifs de plaidoyer suivants peuvent être formulés :

Figure 7 : Objectifs de plaidoyer pour les bibliothèques fribourgeoises



### 3.4.2.2 Le message<sup>8</sup>

Afin de construire un message de plaidoyer fort, il est recommandé de mettre en avant les impacts positifs de la bibliothèque pour les citoyens, tout en utilisant les perceptions recueillies (BSF Campus, 2016). Les plus-values largement citées dans la littérature ont donc été synthétisées ci-dessous. Chacune d'elle est complétée par la référence d'une recherche mettant en avant l'impact de la bibliothèque pour la société de manière générale, en fonction de la plus-value présentée. Ces références pourraient être utiles aux membres de l'ABF afin de donner plus de poids à leur argumentaire.

#### 3.4.2.2.1 La bibliothèque comme outil d'éducation permanente

La bibliothèque soutient l'éducation permanente en mettant à disposition de tous des contenus sur toutes sortes de sujets ; elle permet à ses usages d'approfondir leurs centres d'intérêt et de faciliter leur éducation formelle et informelle (IFLA/UNESCO, 2002, p. 31). « Une bibliothèque est un entrepôt d'informations, et un lieu qui fournit à tous les citoyens une égalité d'accès à ces informations » (Gaiman, 2014, p. 16). Elle permet à chacun de « comprendre et diriger les grandes transformations sociales et techniques » de notre société pour pouvoir ensuite la faire fonctionner (Deprez, cité par Laureys et Lecomte, 2011, p. 4). Par la diversité de ses collections, la bibliothèque permet aux citoyens de stimuler leur esprit critique et de construire leur regard sur le monde. Ainsi, elle constitue la clé du savoir à l'échelon local et représente un moyen essentiel « d'élever dans les esprits les défenses de la paix et de contribuer au progrès spirituel de l'humanité » (IFLA/UNESCO, 2002, p. 67).

Une étude menée dans le contexte de l'apartheid en Afrique du Sud, intitulée *The shift from apartheid to democracy : issues and impacts on public libraries in Cape Town* (Brown, 2004) a pu mettre en avant que le fait d'offrir un accès à l'information pour les citoyens favorisait largement la progression de la démocratie, la bibliothèque ayant donc un rôle à la fois social et politique pour la société.

#### 3.4.2.2.2 La bibliothèque comme soutien à l'évolution numérique

Avec l'évolution toujours grandissante des nouvelles technologies, la bibliothèque a un rôle important à jouer, que ce soit pour y donner accès ou pour en faciliter l'utilisation par la population (IFLA/UNESCO, 2002, p. 35).

---

<sup>8</sup> Ce message sera complété par les points de vue récoltés durant les entretiens (5.2.2). Le contenu du document promotionnel (6.2) a été élaboré par synthèse de l'ensemble de ces éléments.

Aujourd'hui, il ne suffit pas d'avoir simplement accès à l'information, ceci peut être possible sans bibliothèque. Il faut également les compétences nécessaires au traitement et à l'exploitation de celle-ci (Henkel, 2012). La bibliothèque soutient l'acquisition de compétences informationnelles chez ses usagers, et plus particulièrement pour le jeune public. En effet, la bibliothèque permet aux élèves de développer des compétences de recherche et d'utiliser l'information de manière pertinente et responsable, notamment lorsqu'elle est numérique (Avellan et Percia, 2015, p. 19).

Une étude menée en Inde et intitulée *Empowering the poor with right to information and library services* souligne l'importance des compétences informationnelles dans l'émancipation des individus défavorisés. Grâce à une meilleure connaissance et gestion de l'information qui les entoure, ils améliorent leurs conditions de vie (Jain et Saraf, 2013).

#### 3.4.2.2.3 *La bibliothèque comme lieu de rencontre et vecteur d'intégration sociale*

La bibliothèque est un centre social important pour les individus et les groupes qui peuvent s'y rassembler de manière formelle ou informelle (IFLA/UNESCO, 2002, p. 31). Elle joue un rôle fondamental pour la stimulation de la cohésion sociale en tant que « lieu de vie chaleureux et enthousiasmant autour des livres, de la culture et des autres ». A l'échelle des collectivités, elle constitue un des rares lieux publics gratuit et ouvert à tous permettant un « réel œcuménisme social et intergénérationnel ». Elle encourage l'ouverture à l'autre et l'intégration (Baboïs, 2015, pp. 10-12).

Une étude québécoise intitulée *Multicultural libraries' services and social integration : the case of public libraries in Montreal Canada* confirme que la mise sur pied de services interculturels en bibliothèque publique favorise l'intégration des migrants au sein de la communauté (Picco, 2008).

#### 3.4.2.2.4 *La bibliothèque comme outil au service de l'apprentissage*

*« La bibliothèque scolaire fournit l'information et les idées indispensables à quiconque veut réussir sa vie dans la société d'aujourd'hui qui repose sur l'information et le savoir. La bibliothèque scolaire, en permettant aux élèves d'acquérir les outils qui leur permettront d'apprendre tout au long de leur vie et en développant leur imagination, leur donne les moyens de devenir des citoyens responsables »*  
(IFLA/UNESCO, 1999)

Le contexte scolaire d'aujourd'hui implique de nombreuses situations d'apprentissage et de recherche. De plus, l'explosion des technologies de l'information engendre un besoin de plus en plus grand d'accéder rapidement à différentes sources. L'élève se retrouve donc face à de nombreux défis à relever et doit être capable d'identifier les



données dont il a besoin, d'y accéder et de les exploiter de manière adéquate. « Le premier code d'accès en est la lecture et son support le plus habituel, le livre » (DGEO, 2007, p. 2).

En ce qui concerne le domaine des langues, le PER précise bien, dans les conditions cadres matérielles et organisationnelles qu'un « accès à une bibliothèque fournie en publications adaptées, variées, littéraires et multiculturelles » doit être prévu (PER, 2016). Plus précisément, en ce qui concerne l'accès à la littérature au 1<sup>er</sup> cycle<sup>9</sup>, le plan stipule la fréquentation de « lieux de lecture » et souhaite que les élèves apprécient des ouvrages littéraires en « se repérant dans une bibliothèque » (DGEO, 2007, p. 8).

Une étude danoise intitulée *The economic value of public libraries* démontre trois corrélations clés : les bibliothèques contribuent à élever les compétences de lecture des enfants ; des compétences de lecture élevées permettent un meilleur niveau d'éducation ; un meilleur niveau d'éducation a des effets économiques positifs (Jervelund, cité par AFNOR, 2016, p. 28).

#### 3.4.2.2.5 La bibliothèque comme fondement de la qualité de vie

En organisant des activités et en exploitant ses ressources, la bibliothèque encourage les activités artistiques et culturelles des citoyens (IFLA/UNESCO, 2002, p. 31). Elle soutient ses usagers dans l'épanouissement de leur personnalité et de leur créativité (Ibid., p. 17). Elle met à disposition une grande variété d'ouvrages permettant aux usagers de se divertir ; elle aide à « favoriser l'amour de la lecture et des lieux où la lecture peut se pratiquer » (Gaiman, 2014, p. 6). La bibliothèque éveille l'imaginaire (Cyclobiblio, 2015).

Une étude menée en Grande Bretagne et intitulée *Leisure role of public libraries : user views* met en lumière l'impact positif de la bibliothèque publique pour les opportunités de loisirs des usagers. Il en ressort de nombreux bénéfices : détente, meilleure santé, amélioration du bien-être... (Hayes et Morris, 2005).

### 3.4.2.3 La valeur des bibliothèques

Afin de défendre leurs intérêts, les bibliothèques tentent donc de rappeler leurs missions et de promouvoir leurs plus-values pour les citoyens. De l'autre côté, on trouve les « gestionnaires pressés par la réduction des budgets » brandissant

---

<sup>9</sup> Les bibliothèques sont également citées comme outils d'apprentissage pour les 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> cycle. Comme déjà énoncé, la situation des bibliothèques du Secondaire I et II ne sera pas abordée dans ce projet.

l'argument du coût pour la collectivité (Touitou, 2016). Comment mettre un terme à ces débats ?

Il y a une trentaine d'années déjà, les bibliothèques ont cherché à évaluer leur activité en dénombrant le plus souvent les inscrits actifs et les prêts. Ces chiffres ne présentaient pas beaucoup de valeur en soi mais avaient néanmoins le mérite de souligner une tendance à la hausse ou à la baisse. Plus tard, on a construit des indicateurs plutôt que d'observer des valeurs absolues. Ainsi, les bibliothèques ont pu calculer des ratios (par exemple, le nombre d'inscrits par rapport à la population totale de la commune). Dans les années 90, les bibliothèques américaines se sont décentrées et ont voulu s'intéresser à l'évaluation, par les usagers et les non-usagers, des services offerts. Grâce aux outils Servqual et LibQUAL, les bibliothèques ont pu orienter leurs efforts en fonction des besoins des utilisateurs. Depuis 2014<sup>10</sup>, la norme ISO 16439 insiste sur l'importance d'évaluer la satisfaction dans l'évaluation des bibliothèques (Ibid.). Elle souhaite donner les outils nécessaires pour mesurer l'impact des bibliothèques sur la société et les individus, afin que leur utilité sociale soit démontrée aux responsables politiques et aux décideurs. Il s'agit pour cela de combiner trois mesures : l'impact économique et sociétal des bibliothèques ainsi que la satisfaction des utilisateurs (AFNOR, 2016, pp. 8-9). L'argent n'est donc qu'une facette de la démarche d'évaluation proposée par la norme ISO 16439.

En ce qui concerne l'impact économique, la norme propose de construire la mesure soit en calculant la valeur estimée du service, « soit par la mesure de l'économie sur l'environnement, c'est à dire le surcroît d'activité liée à la présence de la bibliothèque sur un territoire donné » (Riedinger, 2016).

Comment évaluer la valeur d'un service offert par une bibliothèque, institution inscrite dans un secteur d'activités non marchand ? Il est nécessaire de prendre en considération l'utilité du service, le bien-être qu'il procure à ses utilisateurs. Cette évaluation est donc « subjective, différente pour chacun, en fonction de ses besoins, de sa formation, de son revenu, de son éducation, etc. » De manière générale, ces évaluations économiques décident « d'agrèger les valeurs individuelles pour parvenir à calculer la valeur globale qu'une société attribue à tel ou tel service » (Dubosson, 2013, p. 10). Les bibliothèques disposent de différents outils pour cela : le calcul du Retour sur investissement (ROI), l'estimation par l'utilisateur de la valeur du service, la recherche du coût d'un service marchand alternatif et le coût en temps. Quant à la

---

<sup>10</sup> Un « livre blanc » rédigé en français a été édité début 2016 par l'AFNOR, organisation de normalisation représentant la France auprès d'ISO.

mesure de l'économie sur l'environnement, elle peut être observée en termes de croissance économique, de nombre d'emplois et de revenus. Elle permet de « mesurer les effets directs et indirects de l'existence de la bibliothèque sur l'économie locale en tant qu'employeur, que client, qu'élément d'attractivité du territoire » (AFNOR, 2016, pp. 22-25) :

*« La bibliothèque acquiert des documents, des fournitures, des services, effectue des dépenses de fonctionnement ; elle crée des emplois et génère de l'activité économique lorsque ses employés effectuent des dépenses sur le territoire ; elle attire des usagers susceptibles de consommer dans les commerces alentours ; l'ensemble de ces activités génère des rentrées fiscales » (Ibid, p. 25)*

Abordons rapidement la mesure de l'impact sociétal des bibliothèques. Pour définir ce terme, le texte de la norme ISO 16439 fait référence aux notions « d'inclusion et de cohésion sociale », à l'influence des « services rendus par une bibliothèque sur la population à desservir et plus largement sur la société » (Ibid., p. 19). Le Retour social sur investissement (SROI) veut donc promouvoir les actions participant à la « réduction des inégalités sociales et de la dégradation environnementale ainsi qu'à l'amélioration du bien-être » (ESSEC, 2011, p. 8), Le calcul de cet impact s'avère complexe et correspond à un travail de longue haleine<sup>11</sup>. De plus, il est « difficilement quantifiable et valorisable auprès des décideurs ». Les méthodes généralement utilisées sont celles des sondages ou des entretiens qualitatifs, dans lesquels peuvent être formulées des questions telles que « Ce service question-réponse a-t-il modifié votre rapport à l'information ? » (AFNOR, 2016, p. 19).

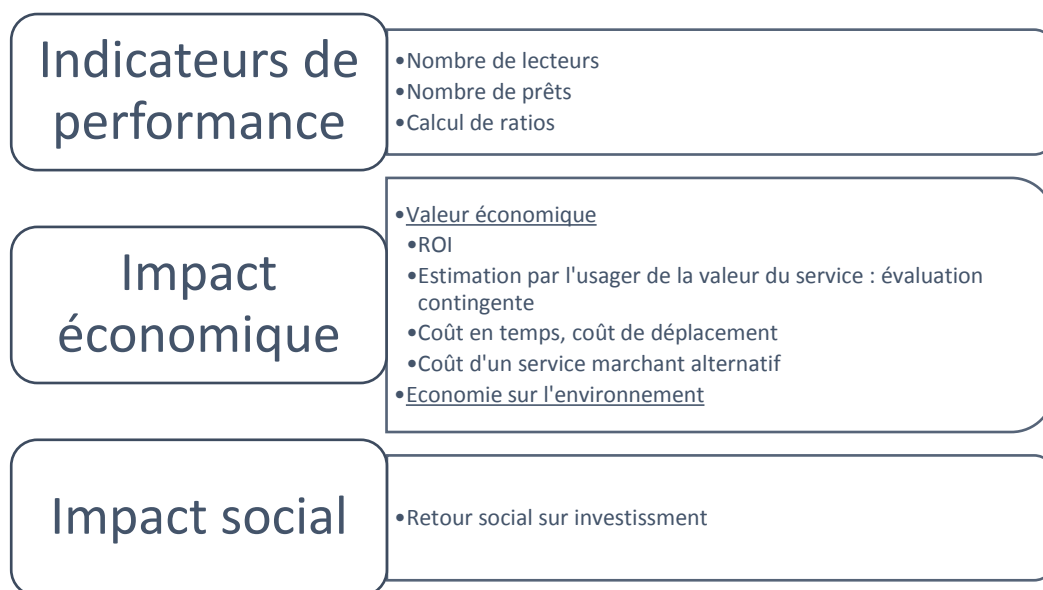
Pour terminer, la mesure de la satisfaction peut être menée grâce à l'observation de nombreux indicateurs de performance, comme la fréquentation par exemple. Des enquêtes de satisfaction peuvent être mises sur pied. On peut également observer l'écart entre les attentes et le service rendu. L'enquête Libqual+ est particulièrement adaptée à cette dernière option (Riedinger, 2016).

De nombreux outils s'offrent donc aux bibliothèques pour évaluer leurs services :

---

<sup>11</sup> L'institut de l'innovation et de l'entrepreneuriat social (ESSEC) propose un guide du retour social sur investissement accessible en ligne. Ses références se trouvent dans la bibliographie de ce travail.

Figure 8 : Calculer la valeur des bibliothèques



(Inspiré de Dubosson, 2013, p. 11)

Grâce à ces éléments, les bibliothèques pourront plaider auprès de leurs tutelles et discuter de leur avenir, de leurs missions, « les développer, les réorienter et finalement les enrichir [...] » (Touitou, 2016).

## 4. Bonnes pratiques en bibliothèque : 2 exemples de « lignes cantonales »

### 4.1 BiblioValais

Dans un canton « riche de bibliothèques pauvres », l'idée était de « faire de la pauvreté une richesse ». Le projet BiblioValais a donc été lancé, afin d'atteindre les objectifs suivants : permettre à chaque habitant d'être à moins de 15 minutes d'une bibliothèque de qualité, et de « profiter de l'ensemble de l'offre du système de bibliothèques » (Cordonier, 2009).

Au niveau légal, on mentionne les bibliothèques en Valais dès 1849 dans la première loi sur l'instruction publique. Depuis lors, 11 conseillers d'états et 7 bibliothécaires cantonaux se sont succédés dans le canton et ont été actifs dans la reconnaissance et la défense des bibliothèques valaisannes. La recette serait donc une « histoire de chefs » (Bressoud Guérin, 2012). Citons Anton Gattlen, le « père du réseau valaisan », bibliothécaire cantonal de 1968 à 1987. Activiste hors pair, il fut très impliqué dans le « lobbying associatif » (président de l'Association des bibliothécaires suisses et initiateur du groupement valaisan entre autres). Notons également, de 1988 à 2008, la présence du bibliothécaire cantonal Jacques Cordonier, sous l'égide duquel est rédigé le premier plan directeur des bibliothèques en 2001 (Bressoud Guérin, 2015). Afin d'atteindre les deux objectifs que BiblioValais s'est fixé, il cite, entre autres, les ingrédients suivants : une « vision commune et un réseau d'acteurs » ainsi qu'un leadership légitime et accepté (Cordonier, 2009).

Dans le cadre du projet, différents outils ont également été proposés. Nous en citerons 3, particulièrement en lien avec notre projet :

- Une base légale comprenant :
  - Un plan directeur des bibliothèques valaisannes régulièrement révisé
  - L'intégration de normes et standards dans la réglementation interne
  - Un « soutien technique et financier du canton aux institutions communales pour l'investissement et le fonctionnement dans le mesure où il y a respect du plan directeur et des normes et standards »
  - Une institution mandatée pour « assumer la conduite du dispositif : la Médiathèque Valais »
- La recherche d'une visibilité collective

- Un outil commun de gestion de la qualité, BiblioValais Excellence (BVE) afin de mutualiser les expériences et les compétences et d'accompagner l'évolution

Aujourd'hui encore, le souhait de BVE est de proposer aux bibliothèques adhérentes des outils « facilitant leur travail dans leur gestion journalière et annuelle, en particulier dans leurs relations avec les usagers et autorités de tutelles. » Il s'agit par exemple de modèles, check-list, standards... proposés aux bibliothèques membres et leur permettant d'améliorer la qualité de leur prestations. « Les outils proposés concernent la direction de bibliothèque, le développement des collections, le service aux publics (prêt et renseignements), les animations culturelles et les locaux. » Ainsi, elles pourront obtenir une certification reconnue par le Département de l'éducation, de la culture et du sport valaisan (BiblioValais, [s.d.]).

Différents partenaires complètent le réseau et accompagnent l'ensemble des bibliothèques du canton (Ibid.):

- L'Etat du Valais : il octroie des subventions d'investissement et de fonctionnement aux communes mettant à disposition de leurs citoyens une bibliothèque communale et/ou scolaire conforme aux directives cantonales
- La Médiathèque Valais : elle coordonne le réseau et soutient les bibliothèques dans leur développement
- Le Groupement valaisan des bibliothèques : il favorise les relations entre les bibliothèques et les bibliothécaires et défend leurs intérêts
- BiblioValais Excellence : l'association assure la qualité des services proposés par les bibliothèques
- BiblioValais Région : les 5 sous-réseaux régionaux encouragent les contacts et collaborations entre bibliothèques d'une même région

L'ensemble des acteurs se retrouvent autour d'un objectif commun : « échanger, donner en partage des documents, du savoir-faire en facilitant l'accès au contenu [...]» (Bressoud Guérin, 2015).

A l'heure actuelle, le réseau des bibliothèques valaisannes réunit trois acteurs : les bibliothèques, les communes et le canton. Il dispose d'un site web, d'un logo et d'une communication communs. Les outils de communication dédiés (cartes postales, affiches...) sont disponibles en tout temps pour les bibliothèques membres. Il en est de même pour les différents documents de référence et formulaires utilisés dans le cadre

de BVE. Chaque année, un rapport d'activités commun à toutes les bibliothèques est rédigé.

## 4.2 Coordination des bibliothèques scolaires vaudoises

En 2004, la gestion du personnel des écoles, et donc des bibliothécaires scolaires, est transférée des communes au canton. Suite à un état des lieux, la Direction générale de l'enseignement obligatoire (DGEO), dépendant directement du Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DFJC), a « souhaité se doter de standards pour les bibliothèques scolaires. Elle a ensuite initié une réflexion, puis un projet » concernant la gestion desdites bibliothèques.

Suite au travail d'un groupe de projet composé de professionnels des bibliothèques et d'enseignants, la DGEO édite en 2007 ses *Normes et recommandations pour les bibliothèques scolaires* (Avellan, 2014, p. 15), puis, les bibliothèques scolaires vaudoises sont mises en réseau. Après avoir défini les bases réglementaires, le canton s'assure de leur application et en octroie le financement.

En 2013, le DFJC délègue sa compétence dans le domaine de la coordination des bibliothèques scolaires. Il mandate la BCU Lausanne, pôle de compétences métiers, afin « d'assurer un accès adéquat et un encadrement de qualité à tous les élèves dans les bibliothèques scolaires » du canton (BCU Lausanne, 2013). Un poste de Coordination des bibliothèques scolaires est créé. Il a pour but de garantir des prestations de qualité. Il soutient également la mise en réseau des bibliothèques, des bibliothécaires, des directions scolaires et des autorités communales. Parmi ses missions, on relève particulièrement :

- L'aide à la création, supervision, conseil et soutien pour les directions scolaires. Il gère par exemple le recrutement, la formation et le suivi du personnel. La reconnaissance du personnel et le souhait de pouvoir compter sur une formation spécialisée faisant partie des normes éditées en 2007, la DGEO, en collaboration avec la HEP Vaud, a mis sur pied un cursus spécifique de Bibliothécaire en milieu scolaire. De plus, depuis 2009, le répertoire des métiers de l'Etat de Vaud reconnaît officiellement la fonction de « bibliothécaire-documentaliste scolaire »
- La gestion de projets et la conduite d'une réflexion stratégique
- La mise en place d'actions de communication communes

(Avellan, 2014, p. 17 et 19)

Aujourd'hui, sur 88 établissements scolaires vaudois, 60 proposent l'accès à une bibliothèque gérée par du personnel professionnel (72 bibliothécaires et 34 AID). 53% des bibliothécaires ont d'ores et déjà suivi et validé la formation spécifique de Bibliothécaire en milieu scolaire mentionnée ci-dessus. L'ensemble des documents à disposition des élèves vaudois est accessible via un catalogue commun. Les bibliothécaires scolaires vaudois sont représentés par un groupe de travail dans le cadre du projet *Renouvaud*<sup>12</sup> (Coordination des bibliothèques scolaires, 2016).

Les bibliothèques scolaires vaudoises évoluent dans un contexte leur permettant d'être un réel outil pédagogique au service des apprentissages et d'offrir aux élèves de nombreuses prestations à valeur ajoutée.

---

<sup>12</sup> Réseau vaudois des bibliothèques lancé en août 2016



## 5. Entretiens menés

### 5.1 Echantillon

Les entretiens menés auprès des politiques nous ont permis de rencontrer 4 personnalités aux profils bien différents. Il s'agissait d'un conseiller communal d'une « petite » commune (moins de 4'000 habitants), d'une ancienne conseillère communale d'une localité plus peuplée et étendue (plus de 38'000 habitants), d'une députée et d'un conseiller national fribourgeois.

Nos rencontres avec les bibliothécaires ont représenté 4 entretiens individuels également. Nous avons pu nous entretenir avec 2 responsables de bibliothèques mixtes et 2 responsables de bibliothèques de lecture publique, dont l'une est germanophone, et l'autre gère une « petite » structure (moins de 900 lecteurs). Ces entretiens individuels ont été complétés par l'animation d'un focus group auquel ont participé 13 bibliothécaires volontaires représentant l'ensemble des types de bibliothèques fribourgeoises.

Nous avons considéré l'échantillon concerné par nos récoltes de données comme représentatif de la situation fribourgeoise actuelle.

### 5.2 Analyse

Le texte qui va suivre tente de synthétiser les entretiens menés selon la structure précédemment présentée (voir point 3.4.1). Les comptes-rendus détaillés se trouvent en annexe de ce travail. Pour une meilleure compréhension de ce qui va suivre, il est nécessaire de rappeler ici que les annexes 2 à 5 ainsi que l'annexe 12 (focus group) concernent les points de vue des bibliothécaires. Les annexes 7 à 10 font état des avis récoltés auprès des politiques.

#### 5.2.1 Partie 1 : faire évoluer les représentations

Comme formulé au point 3.4.1, la représentation que le public et l' élu se font de la bibliothèque va fortement influencer l'importance qu'ils lui accordent et le soutien qu'ils lui apportent. Au cours des entretiens individuels et du focus group menés, nous avons donc souhaité savoir comment le métier de bibliothécaire et la bibliothèque étaient perçus dans le canton.

La majorité des bibliothécaires que nous avons rencontrés confirme nos lectures (voir point 3.1.3) : dans leurs communes, la vision désuète des « dames de la bibliothèque » est encore bien présente (annexe 2, annexe 12). Etre bibliothécaire, c'est ranger des livres tranquillement et discuter avec les lecteurs (annexe 5, annexe 12). Pour certains,

cette manière d'envisager le métier est encore bien présente chez les bibliothécaires eux-mêmes (annexe 2, 4) : c'est également dans le milieu bibliothéconomique fribourgeois qu'il s'agit de faire évoluer les représentations. Certains bibliothécaires sont effrayés par l'évolution de la profession et se sentent dépassés par l'ampleur des services à offrir aux usagers, en particulier en ce qui concerne les nouvelles technologies (annexe 4). De ce fait, ils préfèrent se reposer sur leurs acquis. Le manque de reconnaissance dans le canton n'aide pas à s'affirmer comme professionnel et à aller de l'avant (annexe 2, voir point 5.2.4)

Du côté des politiques rencontrés, plusieurs définissent la vision du grand public comme lacunaire également. L'évolution de la profession n'a pas été perçue par la plupart des gens (annexe 10). Dans les faits, il est vrai que certains bibliothécaires encouragent une vision lacunaire de la profession par une attitude parfois peu dynamique. Ils n'osent pas « provoquer les situations favorables pour eux » et les projets hors du commun semblent parfois déranger leur organisation. Cela participe à la représentation plutôt passéiste que s'en fait le public (annexe 9). Tous les élus rencontrés s'accordent sur le fait que la vision de la bibliothèque, et donc la qualité des soutiens qu'elle reçoit, dépendent énormément de la sensibilité du politique en charge, et de l'idée qu'il se fait de la bibliothèque et de son utilité (annexes 7 à 10). Faire évoluer les représentations est par conséquent capital.

Pour certains bibliothécaires tout de même, ces représentations évoluent dans le bon sens. Aujourd'hui certaines communes considèrent la bibliothèque comme faisant réellement partie des services à valeur ajoutée proposés aux citoyens : elle est mentionnée dans le bulletin communal, citée par les autorités et présentée au nouveaux habitants. Ce n'était pas le cas il y a quelques années (annexe 12). Même si le travail en backoffice est encore mal perçu, surtout par les non-usagers, les représentations changent petit à petit. Les politiques affirment avoir rencontré de nombreux bibliothécaires dynamiques et motivés qui ne correspondent pas du tout au cliché que l'on s'en fait.

### **5.2.2 Partie 2 : valoriser les compétences<sup>13</sup>**

Afin de proposer un contenu faisant écho à la fois aux préoccupations des politiques et des bibliothécaires, nous avons questionné les deux groupes afin de connaître leurs points de vue concernant les plus-values des bibliothèques fribourgeoises à mettre en avant dans un document promotionnel. Quels sont les apports de ces institutions pour

---

<sup>13</sup> Cette partie fait écho au point 3.4.2.2, le message du plaidoyer. Le contenu du document promotionnel (6.2) a été élaboré par synthèse de l'ensemble de ces éléments.

les citoyens du canton ? Par ce biais, nous souhaitons valoriser les compétences des professionnels mais également adapter le message au monde politique, afin qu'il soit compris et pris en compte.

Les réponses obtenues dans les deux groupes correspondent sans surprise aux plus-values mises en lumière dans la littérature consultée.

- La bibliothèque comme outil d'éducation permanente : La bibliothèque est réellement un instrument qui « élèvera le niveau » des citoyens, et ainsi, permettra de diminuer les coûts sociaux à la charge de la commune, du canton (annexe 8). Les documents proposés par les bibliothèques permettent aux usagers de développer leur esprit critique : ils doivent offrir une diversité des points de vue (annexes 3, 5, annexe 12). Les contenus doivent également être proches de leurs préoccupations, leurs besoins et leur environnement. Des liens avec l'actualité sont essentiels (annexes 2, 3, annexes 7, 9, annexe 12)
- La bibliothèque comme soutien à l'évolution numérique : Pour les personnes interrogées, les bibliothèques peuvent avoir un impact réellement positif sur les compétences informationnelles des citoyens. Elles sont également des lieux de médiation pour toutes les difficultés que les nouvelles technologies peuvent causer aux citoyens (annexes 3, 4, annexes 7 à 10). Ceci est très clairement affirmé du côté des politiques : les différents apports liés aux nouvelles technologies sont des éléments importants qui devraient justifier le besoin de professionnaliser et soutenir financièrement les bibliothèques du canton de Fribourg (annexe 10). Chez les bibliothécaires, de nombreuses personnes pensent que, dans leur « petites » bibliothèques publiques et/ou scolaires, les lecteurs ne viennent pas chercher ce genre de service (annexe 2, 5, annexe 12). Dans le domaine de la lecture, les bibliothèques sont aussi présentes pour promouvoir les nouveaux moyens possibles en général, et les e-books en particulier, sans que cela influence négativement leurs autres missions (annexe 8)
- La bibliothèque comme lieu de rencontre et vecteur d'intégration sociale : Pour tous, la bibliothèque d'aujourd'hui a résolument changé : elle est un réel lieu culturel permettant la rencontre des citoyens (annexes 2 à 5, annexes 7 à 10, annexe 12). Ses locaux peuvent être mis à disposition de collectivités locales : de nombreuses collaborations sont possibles (annexe 4, annexe 12). L'importance de la bibliothèque pour soutenir l'intégration dans une

communauté est également soulignée : les fonds proposés à la bibliothèque vont permettre aux citoyens de mieux comprendre la société dans laquelle ils évoluent (annexe 5). On cite la plus-value de la bibliothèque pour les communautés étrangères. La mise à disposition de documents en langues diverses et l'organisation d'activités permettant la rencontre de différentes cultures devraient être un moyen pour les bibliothèques de justifier leur importance auprès des élus (annexe 5, annexe 8). Les projets intergénérationnels et familiaux sont également régulièrement cités par les politiques (annexes 7, 9). Afin de pouvoir répondre à ce genre de missions, plusieurs personnes soulignent l'importance de soigner les conditions d'accueil (annexes 2, 5, annexe 10)

- La bibliothèque comme outil au service de l'apprentissage : En proposant un accès aux livres aux jeunes citoyens, la bibliothèque est un outil au service de l'éducation et de l'apprentissage qui participera à un développement harmonieux des enfants et adolescents (annexes 2 à 5, annexes 7 à 10, annexe 12). Elle est également un outil essentiel de lutte contre l'illettrisme et de l'apprentissage des langues (annexe 2, annexe 10). Proposer un accès à la lecture durant les premières années de vie c'est assurer l'égalité des chances (annexe 2). Il est donc capital de promouvoir les liens possibles entre la bibliothèque et l'école (annexes 4, 5, annexes 7, 9, 10, annexe 12) en mettant particulièrement en avant la formation aux compétences informationnelles (annexes 3, 4). En fréquentant la bibliothèque dès leur plus jeune âge, les enfants deviendront ensuite usagers réguliers et l'utiliseront comme « outil d'éducation permanente » (annexe 7)

Plusieurs bibliothécaires se sont exprimés sur les relations bibliothèques-enseignants. Pour la plupart d'entre eux, proposer des activités en lien avec le PER est du ressort des bibliothécaires, qui doivent aller « au devant » des besoins des enseignants s'ils veulent que les services de la bibliothèque soient connus et utilisés à bon escient par les enseignants et leurs élèves (annexes 2, 3, annexe 12). Certains mentionnent également l'importance d'une meilleure connaissance de leurs besoins. Des échanges plus réguliers permettraient également aux bibliothécaires de mettre en avant leurs compétences, parfois méconnues des enseignants (annexe 12). Du côté des politiques, tous ne s'accordent pas sur le fait que la conceptualisation des activités « PER compatibles » doit être menée par les bibliothécaires eux-

mêmes. Par contre il est de leur ressort de proposer des contenus adaptés afin qu'ils soient réellement utilisables par les enseignants (annexes 7, 10)

- La bibliothèque comme fondement de la qualité de vie : L'aspect divertissant de la bibliothèque n'est pas à négliger : on y vient pour trouver une lecture qui correspond à notre envie du moment et se détendre. Les bibliothécaires sont présents pour offrir des conseils de qualité (annexes 2, 5, annexe 12). Les animations mises sur pied en bibliothèque sont également proposées afin d'offrir un accès à la culture au sens large (annexes 2 à 5, annexes 8, 9, 10, annexe 12) et permettent une participation active des citoyens (annexe 9). En plus du côté « divertissement », couplé bien évidemment à la notion d'éducation permanente, les animations proposées en bibliothèque permettent de désacraliser le lieu, de le faire connaître davantage au public, et donc de mettre en avant tous les apports précédemment cités (annexe 10)

Les échanges menés ont également soulevé d'autres plus-values qui pourraient être mises en avant telles que l'accueil chaleureux du personnel, l'écologie et l'économie financière. Plusieurs bibliothécaires soulignent également que la bibliothèque peut être perçue comme un relais entre le citoyen et les différentes activités proposées dans sa région, dans le cas des petites communes principalement (annexe 12).

### **5.2.2.1 Hiérarchie des plus-values**

Après avoir recueilli les points de vue ci-dessus, nous avons tenté de les hiérarchiser. Quelles sont les plus-values à mettre en avant en priorité ? Sont-elles les mêmes chez les bibliothécaires et les politiques ?

Lors des entretiens individuels effectués, nous avons clairement demandé aux bibliothécaires et politiques de se positionner quant à la plus-value la plus importante à leurs yeux (annexes 2 à 5, annexes 7 à 10). En ce qui concerne la discussion menée en focus group (annexe 12), nous avons choisi de relever les termes apparaissant le plus fréquemment au fil des conversations et de les dénombrer. Les résultats obtenus ont été mis en forme grâce aux deux figures suivantes :

Figure 9 : Hiérarchie des plus-values - bibliothécaires



Figure 10 : Hiérarchie des plus-values - politiques



La bibliothèque comme lieu de rencontre et outil au service de l'apprentissage sont les deux plus-values qui semblent nettement avoir le plus de poids pour les bibliothécaires rencontrés. Notons également les mentions fréquentes concernant la variété du fonds et les animations proposées. Les bibliothécaires parlent également du fait que les bibliothèques peuvent souvent, en particulier dans les petites communes, agir comme centres de renseignements communautaires. Enfin, au fil de la discussion, l'importance de valoriser la profession a été largement abordée : les bibliothécaires sont des professionnels au service des citoyens.

Du côté des politiques, l'importance de mettre en avant la bibliothèque comme lieu de rencontre et comme soutien à l'apprentissage semble, là aussi, clairement formulée. Ici, la notion de soutien à l'apprentissage est souvent élargie à l'éducation permanente, au développement personnel dans son ensemble. Les élus, parlent par contre plus largement du rôle capital que doivent jouer les bibliothèques publiques et/ou scolaires à notre époque pour soutenir les citoyens face au flux d'informations (compétences informationnelles) et les guider dans leurs utilisations des nouvelles technologies.

## 5.2.3 Partie 3 : augmenter la visibilité

### 5.2.3.1 Le point de vue des politiques

#### 5.2.3.1.1 Faire connaître l'action des bibliothèques

Si les bibliothécaires souhaitent que leur image évolue positivement au sein de la commune, il est important qu'ils sortent et se fassent connaître en tant que personnes. Pour l'ensemble des politiques interrogés, les bibliothécaires doivent être plus présents dans le tissu existant, dans la « vraie vie », en ayant des contacts et en mettant sur pied des collaborations avec les sociétés et autres institutions culturelles locales (annexes 7 à 10). Outre l'évolution des représentations, sortir de leurs locaux (animations et actions hors les murs) permettrait bien évidemment aux bibliothèques d'atteindre un nouveau public et plus généralement, à la culture d'être diffusée plus largement.

En parallèle, il s'agit également d'ouvrir davantage les locaux en y organisant des activités inédites qui permettront au grand public, et plus particulièrement aux autorités de prendre conscience que la bibliothèque n'est pas un « temple inaccessible » (annexes 7, 10). L'un des politiques rencontrés souligne l'importance d'y « créer du rêve » pour les citoyens.

Plusieurs politiques interrogés abordent la question d'un réseau de bibliothèques dans le canton. En optant pour une véritable mutualisation des ressources financières, humaines et matérielles, les petites bibliothèques fribourgeoises auraient la possibilité de diversifier et améliorer les services proposés aux citoyens. Les supports et animations, par exemple, pourraient ainsi être plus variés et spécifiques à la fois, en étant répartis dans les différentes antennes<sup>14</sup>. On pourrait éventuellement envisager une circulation de certaines collections entre les bibliothèques membres du réseau. Cette organisation augmenterait la visibilité et les moyens. Elle permettrait également de répondre au plus près aux besoins des usagers (annexes 7, 9).

#### 5.2.3.1.2 Diffuser le document promotionnel, par quel canal ?

Tous les politiques interrogés s'accordent très clairement sur le fait que l'ABF devrait prendre contact avec l'Association des communes fribourgeoises afin de donner une meilleure visibilité à son action. Cette Association regroupe l'ensemble des communes fribourgeoises, soit 150 au premier janvier 2016, et souhaite défendre les intérêts de ses membres au niveau régional, cantonal mais aussi fédéral (ACF, 2010). Selon les

---

<sup>14</sup> Ceci pourrait par exemple concerner des collections onéreuses comme les jeux vidéo et les mangas, cette manière de faire ne remettant pourtant pas en question la nécessité de trouver dans chaque bibliothèque un fonds varié.

personnes rencontrées, il serait pertinent pour l'ABF de profiter de l'un de ses rassemblements (AG, soirées de formations..) pour mettre en avant les plus-values des bibliothèques fribourgeoises en présentant par exemple le document développé dans le cadre de notre mandat (annexes 8, 9, 10). De manière plus générale, lors de toute diffusion du document auprès des communes, il est perçu comme capital de ne pas laisser le document circuler seul, il risquerait de « terminer sa route dans un tiroir ». Les professionnels des bibliothèques doivent être présents pour le commenter, le « faire vivre ». Lors de toute séance de présentation, l'ABF ou le responsable de la bibliothèque serait en droit de demander la présence du syndic ou tout au moins de la personne en charge du dicastère de la bibliothèque. Suite à chaque présentation, un espace questions-réponses doit être prévu. Les politiques ont eux aussi besoin de se sentir écoutés et entendus dans leur préoccupations. Ces dernières doivent être synthétisées par écrit puis, les bibliothèques doivent y apporter des réponses concrètes. Chacun pourra ainsi profiter des bénéfices de la rencontre (annexe 9).

La publication de ce document doit être accompagnée d'un événement particulier, organisé tout spécialement pour l'occasion. La visibilité offerte par l'événement pourrait motiver des entreprises, des mécènes... à soutenir l'ABF, les bibliothèques et leurs actions (annexe 8)<sup>15</sup>.

Plus concrètement, afin que le document soit marquant et visible parmi la grande quantité d'écrits que les autorités ont à consulter, il est important de s'assurer de sa qualité graphique. L'aspect visuel ne doit pas être négligé et doit correspondre à l'image et au message que l'on veut transmettre. Il ne faudrait pas non plus omettre de déposer le document légalement<sup>16</sup> et veiller à ce qu'il soit mis à jour régulièrement (annexe 8).

#### *5.2.3.1.3 Plaidoyer pour les bibliothèques*

Tous les politiques rencontrés soulignent l'importance pour les bibliothèques fribourgeoises de s'entourer afin de faire passer leur message avec plus de force : la création d'un groupe d'Amis de la bibliothèque, d'une commission communale, d'un groupe de travail au sein de l'Association des communes et même d'une structure intercommunale comme cela est fait dans le canton pour d'autres problématiques serait bénéfique afin d'obtenir des voix en faveur des projets présentés aux autorités et assemblées communales. Les personnes actives dans ces groupes doivent être

---

<sup>15</sup> La personne rencontrée propose concrètement de coupler la sortie du document avec un événement comme la phase finale du « Roman des Romands ».

<sup>16</sup> Le dépôt légal fribourgeois est géré par la BCU Fribourg.



conscientes du travail effectué par les bibliothèques et de leurs plus-values pour les citoyens. Elles peuvent non seulement défendre les projets proposés mais également soutenir les bibliothécaires dans la réalisation d'actions plus ponctuelles. Des interventions régulières de ces groupes sont capitales ; dans tous les cas, le document promotionnel développé dans le cadre de ce projet pourrait être un excellent moyen de soutenir leurs messages (annexes 7 à 10).

#### *5.2.3.1.4 S'adresser aux autorités communales*

Pour pouvoir soutenir et développer les bibliothèques de leur commune, les autorités doivent impérativement pouvoir se baser sur les outils concrets (exemples de budgets, comparatifs d'applications informatiques...). Or, les documents actuellement à leur disposition paraissent complexes. Ils doivent être synthétiques et plus facilement lisibles afin de permettre aux autorités d'identifier clairement les priorités à suivre. En proposer un accès plus aisé serait du ressort de l'ABF (annexes 7, 9,10). De manière plus générale, les messages véhiculés actuellement par le monde bibliothécaire font un peu peur par leur complexité et « bloquent » parfois les communes pleines de bonne volonté mais connaissant pour la plupart très peu le domaine (annexe 10).

Afin de faire comprendre aux élus les apports potentiels d'une bibliothèque, il est indispensable de l'intégrer dans les projets politiques à venir. Il faut donc penser en terme de plan stratégique et présenter aux autorités des parallèles possibles entre leurs objectifs et ceux de la bibliothèque (annexes 7 à 10).

### **5.2.3.2 Le point de vue des bibliothécaires <sup>17</sup>**

#### *5.2.3.2.1 Faire connaître l'action des bibliothèques*

Pour les bibliothécaires interrogés les canaux de communication « traditionnels » tels que affiches, flyers (annexe 5, annexe 12) et présence dans les médias ont encore des raisons d'être. Afin d'acquérir des compétences dans ces domaines, des formations continues seraient à envisager (annexes 3, 4). On peut ajouter à ceci la présence des bibliothèques sur le web en général et les réseaux sociaux en particulier. La plupart des bibliothèques fribourgeoises n'ont pas de site web dédié : elles sont dissimulées dans le site web de la commune, de l'école. Ceci rend la visibilité difficile (annexes 2, 4, 5, 12). Une signalétique irréprochable doit être prévue (annexe 3, annexe 12) ; la bibliothèque doit se trouver à proximité immédiate des citoyens (annexes 4, 5).

---

<sup>17</sup> Le point « Diffuser le document promotionnel, par quel canal ? » sera abordé avec les bibliothécaires fribourgeois lors de la Soirée des bibliothèques 2016, organisée par l'ABF. Suite à la présentation de ce projet, cet aspect sera discuté en workshop.

L'organisation d'événements particuliers est également citée par les bibliothécaires : le fait de mettre sur pieds des activités qui conviennent au plus grand nombre permettra de toucher un large public. Ces événements pourraient être menés « hors les murs », sur les lieux de passage, en classe (annexe 12). De manière générale, il est parfois plus efficace de communiquer autour d'une action bien précise. Ce genre d'événements insolites peuvent en être l'occasion (annexe 4). Collaborer avec d'autres institutions culturelles permettrait également de rendre une action particulière plus visible (annexe 3).

Du côté des bibliothécaires, on aborde également la solution du réseau de bibliothèques, mais de manière moins unanime. Le rassemblement des ressources financières permettrait par exemple d'acquérir des collections coûteuses, de suivre les nouvelles tendances et donc d'être davantage visible et en phase avec les besoins du public (annexe 5).

De manière générale, la communication par l'intermédiaire des enfants semble fonctionner (annexe 12), d'où l'importance de leur garantir un accès à la bibliothèque dès le plus jeune âge. Les élèves peuvent également être de bons intermédiaires pour s'adresser aux enseignants (annexes 4, 5). Dans le même ordre d'idées, il pourrait être intéressant pour les bibliothèques de présenter leurs actions et plus-values dans le cadre de la formation des enseignants (annexe 12).

#### *5.2.3.2 Plaidoyer pour la bibliothèque*

Les bibliothécaires reconnaissent également la nécessité de s'entourer et de pouvoir compter sur des personnes relais au sein de la commune, des usagers satisfaits qui vont défendre les intérêts de la bibliothèque auprès des politiques (annexe 3). Plus spécifiquement, le soutien des enseignants est indispensable en ce qui concerne la reconnaissance des bibliothèques scolaires (annexe 3, annexe 12).

#### *5.2.3.3 S'adresser aux autorités communales*

Les contacts informels sont à soigner, aussi bien avec les élus eux-mêmes qu'avec toute personne influente gravitant autour de la bibliothèque (annexes 3, 4, 12). De plus, les élus non-usagers de la bibliothèque devraient pouvoir découvrir et profiter des locaux, en tenant par exemple l'une de leurs séances sur place (annexe 3).

Tout comme les élus, les bibliothécaires soulignent l'importance d'intégrer leurs projets dans les objectifs politiques à venir : plus il y aura de parallèles, plus les besoins des bibliothèques seront entendus (annexe 5, annexe 12). Afin de marquer les esprits et

de présenter clairement les impacts des bibliothèques pour les citoyens, il serait pertinent de s'adresser aux élus en s'appuyant sur des chiffres clés (annexe 3).

#### **5.2.4 Regards sur la situation fribourgeoise**

Tous les bibliothécaires rencontrés reconnaissent l'importance du réel travail documentaire à effectuer pour proposer aux citoyens des liens entre le fonds et leur contexte, son actualité, leur vie, le monde... Pourtant, plusieurs déplorent le manque de ressources en temps et en personnel pour effectuer ce genre de travail (annexes 2, 5). Les conditions ne sont également pas réunies à Fribourg pour penser les bibliothèques publiques et/ou scolaires en terme de 3<sup>ème</sup> lieu. Les bibliothécaires et les politiques regrettent des locaux souvent mal adaptés (annexes 2, 5, annexe 10, annexe 12).

Le professionnalisme et sa reconnaissance dans le canton ont particulièrement animé les échanges du côté des bibliothécaires. En effet, plusieurs personnes ont souhaité mettre en avant le fait que les citoyens peuvent compter sur des professionnels de l'information afin de répondre au mieux à leurs besoins. A l'heure actuelle, il est important que la population en général et les politiques en particulier prennent conscience du sérieux avec lequel les bibliothécaires gèrent leurs structures (annexe 12). Or, celui-ci n'est pas toujours reconnu dans le canton. Dans certaines communes, le terme « bibliothécaire » n'est par exemple pas mentionné comme réelle fonction et les salaires peinent à être stabilisés (annexe 2).

Pourtant, dans les faits, plusieurs bibliothécaires fribourgeois ne disposent d'aucune formation, mais s'investissent avec efficacité et motivation depuis de nombreuses années. Plusieurs personnes interrogées déplorent cette situation, tant chez les bibliothécaires que chez les politiques. Aujourd'hui, étant donné l'évolution du métier et les défis à relever, il est capital de pouvoir compter sur des personnes formées pour offrir aux citoyens des services de qualité, en particulier dans les domaines des nouvelles technologies, des compétences informationnelles et des liens possibles avec le PER. La formation continue est à considérer également (annexes 2, 3, 4, annexe 10). Une formation de qualité permet aux bibliothécaires de penser leur structure en terme de stratégie globale, et ainsi, d'inscrire leurs actions dans les objectifs de la commune et de ses élus (annexe 4).

Peut-on mettre en avant le professionnalisme comme étant une plus-value offerte par les bibliothèques publiques et/ou scolaires fribourgeoises alors qu'elle n'est, dans les faits, pas réellement acquise dans l'ensemble du canton ?

Dans ce sens, l'élaboration d'une stratégie cantonale pour les bibliothèques fribourgeoises est capitale. Dans le canton, pourtant, les nouveaux projets mettent parfois du temps à éclore de manière générale (annexe 3, annexe 4). Dans le domaine des bibliothèques, il est vrai que Fribourg n'est pas un canton particulièrement engagé<sup>18</sup> (annexe 8). Il manque un leader « charismatique » prêt à défendre les bibliothèques, comme le furent par exemple Cornel Dora dans le canton de St-Gall ou Jacques Cordonnier dans le canton du Valais (annexe 3).

---

<sup>18</sup> La personne interrogée suppose que ceci est dû au « degré d'instruction » élevé dans le canton depuis toujours. Plus de détails en page 3 de l'annexe 8.

## 6. Propositions

### 6.1 Document promotionnel

La publication d'un document promotionnel constitue un bon départ afin de faire reconnaître les bibliothèques fribourgeoises. En effet, le CIPE, dans son *Manuel du plaidoyer à l'intention des associations professionnelles*, préconise, parmi les 5 étapes permettant d'élaborer une stratégie de plaidoyer fructueuse, le développement de « matériaux de plaidoyer ciblés » comprenant par exemple les documents d'information. Pour le CIPE, il s'agit d'une méthode facile et peu coûteuse qui permettra à une association « d'éduquer le public » sur les thèmes qui lui tiennent à cœur et, ainsi, d'entamer une réforme politique et économique (CIPE, 2009, p. 21).

Nous avons cherché à formuler un message correspondant à la fois à la charte de l'ABF (annexe 16), aux plus-values abordées dans la littérature (voir point 3.4.2.2) ainsi que par les personnes que nous avons rencontrées (voir point 5.2.2), qu'il s'agisse de bibliothécaires ou de politiques. Ainsi nous avons souhaité un contenu :

- Simple et sans jargon : afin de gagner la confiance des élus, il s'agit de ne pas « coller à l'image classique du bibliothécaire, celle d'une érudition complexante le plaçant au-dessus des autres et le coupant des réalités matérielles » (Ramonatxo, 2010, p. 41). Cette impression de « décalage » a été clairement ressentie par certains politiques interviewés (annexes 7, 10) : nous avons donc tenté de ne pas l'accentuer avec le contenu proposé
- Permettant de prendre conscience des grands impacts des bibliothèques sur l'être humain et la société. La bibliothèque répond à des « besoins de base » : le savoir, la connaissance, l'instruction... (annexe 9). Ainsi, nous avons inséré çà et là des passages des Manifestes de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique, publié en 1994 (IFLA/UNESCO, 2002, appendice 1) et la bibliothèque scolaire, publié en 1999

Contenant des données chiffrées : les chiffres clés ont été calculés sur la base des statistiques 2015 recueillies par la Répondante des bibliothèques (voir un extrait de ces statistiques en annexe 13 et les calculs des chiffres clés en annexe 14), mises en relations avec les chiffres cantonaux (SStat, 2016). Ne disposant pas de toutes les données nécessaires pour un calcul d'impact (voir point 6.2), nous nous sommes contentés d'indicateurs simples.

Lors de la définition de ce projet, l'ABF a souhaité limiter le document à 1 feuille A4. Nous avons tenté de respecter cette contrainte et proposons le contenu ci-dessous. Il appartiendra à l'ABF de décider si il lui convient. Relevons pour terminer la difficulté de l'exercice : en effet, les mots ayant du poids, ils se doivent d'être choisis avec soin et professionnalisme. Nous conseillerions donc vivement à l'ABF de solliciter le regard d'une personne expérimentée et formée dans le domaine avant de valider le message de manière définitive. Cet apport, complété par celui d'un graphiste, permettra d'éditer un document de qualité.

Fribourg : 36 bibliothèques pour les citoyens

Un argumentaire en faveur des bibliothèques publiques et/ou scolaires du canton de Fribourg

La bibliothèque : un outil au service de l'apprentissage

« *La bibliothèque scolaire permet aux élèves de devenir des citoyens responsables* » (UNESCO, Manifeste en faveur de la bibliothèque scolaire, 1999)

La bibliothèque soutient les élèves afin qu'ils identifient les données dont ils ont besoin, y accèdent et les exploitent de manière adéquate.

**A Fribourg 16'294 élèves fréquentent une bibliothèque régulièrement. Cela représente 59% des élèves scolarisés à l'école primaire dans le canton.**

La bibliothèque : un lieu de rencontre

« *La bibliothèque encourage le dialogue [...] et favorise la diversité culturelle* » (UNESCO, Manifeste en faveur de la bibliothèque publique, 1994)

La bibliothèque est un lieu central ouvert à tous : elle permet aux citoyens de se rassembler et stimule la cohésion sociale.

**A Fribourg, 5'633 m2 sont à disposition des citoyens et leur permettent de se rencontrer.**

La bibliothèque : un soutien à l'évolution numérique

« *La bibliothèque facilite l'acquisition de compétences dans le domaine de l'information et de l'informatique* » (UNESCO, Manifeste en faveur de la bibliothèque publique, 1994)

La bibliothèque permet aux citoyens de développer des compétences de recherche et d'utiliser l'information de manière pertinente et responsable.

**A Fribourg, 204 collaborateurs soutiennent et forment les lecteurs dans leurs recherches d'information.**

La bibliothèque : un outil d'éducation permanente

« *La bibliothèque publique, porte locale d'accès à la connaissance, remplit les conditions fondamentales nécessaires à l'apprentissage à tous les âges de la vie, à la prise de décision en toute indépendance et au développement culturel des individus et des groupes sociaux.* »

(UNESCO, Manifeste en faveur de la bibliothèque publique, 1994)

La bibliothèque met l'information à disposition de tous. Elle permet à chaque citoyen de comprendre et diriger les grandes transformations de notre société et stimule l'esprit critique.

**Fribourg compte 35'058 lecteurs inscrits dans une bibliothèque, soit 12% de la population totale du canton.**

La bibliothèque : un fondement de la qualité de vie

« *La bibliothèque favorise l'épanouissement créatif de la personnalité* »  
(UNESCO, Manifeste en faveur de la bibliothèque publique, 1994)

La bibliothèque offre des documents variés et met sur pieds de nombreuses animations permettant à chacun de se divertir, s'épanouir, et développer son sens de l'imaginaire.

**Les bibliothèques fribourgeoises mettent 512'570 documents à disposition de leurs lecteurs. Ils représentent 1'105'301 de prêts par an.**

Albeuve – Avry-sur-Matran – Belfaux – Bösinggen – Bulle – Charmey –  
Châtel-St-Denis – Courtepin – Cousset – Cressier-sur-Morat – Cugy –  
Domdidier – Düdingen – Epagny – Estavayer-le-Lac – Farvagny – Flamatt  
– Freiburg – Fribourg – Givisiez – Granges-Paccot – Heitenried – Kerzers  
– Marly – Middel – Murten – Romont – Schmitten – Sorens – St-Aubin  
– St. Antoni – Sugiez – Tafers – Ueberstorf – Villars-sur-Glâne –  
Wünnewil<sup>19</sup>

Contact : Association des bibliothèques fribourgeoises  
Angélique Joye, Répondante des bibliothèques  
Bibliothèque cantonale et universitaire (BCU)  
Rue Joseph-Piller 2  
Case postale 160  
1701 Fribourg  
Tél. +41 26 305 13 26

<sup>19</sup> Liste des communes disposant d'une bibliothèque membre de l'ABF. Inspiré de la brochure *Coordination des bibliothèques scolaires* disponible à l'adresse : [http://www.bcu-lausanne.ch/wp-content/uploads/2015/06/20150609\\_BCUL\\_coord\\_BS\\_A5\\_web.pdf](http://www.bcu-lausanne.ch/wp-content/uploads/2015/06/20150609_BCUL_coord_BS_A5_web.pdf)



## 6.2 Autres pistes

Les principales pistes à suivre quant à la promotion des bibliothèques fribourgeoises ont été abordées lors des entretiens menés auprès des bibliothécaires et des politiques. Elles figurent donc au point 5.2 du présent document et pourront être complétées par une lecture attentive des synthèses figurant en annexe.

Rappelons néanmoins la fréquente mention, à la fois par les politiques et les bibliothécaires, de la création d'alliances. Dans les deux groupes, on souligne l'importance pour les bibliothèques d'être entourées de « penseurs » influents et charismatiques comprenant l'accès à la culture en général et à la lecture en particulier comme des éléments essentiels à la bonne marche d'une société (annexe 8, annexe 3). La création d'un groupe « d'Amis des bibliothèques » serait donc une bonne piste à suivre. Les propos recueillis et la littérature consultée encouragent la constitution d'un groupe le plus large possible ; il pourrait contribuer à une meilleure défense et visibilité des intérêts des bibliothèques, qui aujourd'hui encore, communiquent trop peu sur leurs actions (annexe 7).

Au terme de ce travail, compte tenu des entretiens, des recherches effectuées et des sources et exemples concrets consultés, nos propositions à l'attention de l'ABF sont les suivantes :

- La mise à disposition d'outils de communication et de plaidoyer concrets pourrait être un soutien bienvenu aux bibliothécaires fribourgeois. Ainsi, nous proposerions la création d'un espace dédié à la communication sur le site web de l'ABF<sup>20</sup>. Il pourrait contenir le document promotionnel développé dans le cadre de ce projet, directement téléchargeable, des modèles de documents nécessaires à la mise en avant des activités des bibliothèques<sup>21</sup>, ainsi qu'un espace de commande de sacs<sup>22</sup>. Des articles soulignant les plus-values des bibliothèques pour les citoyens pourraient également être mis en ligne (voir point 3.4.2.2) afin de soutenir les bibliothécaires dans la construction de leur argumentaire. Cet espace pourrait être complété par des documents utiles

---

<sup>20</sup> BiblioValais <http://www.bibliovalais.ch/valais/shop-408.html>, l'American Library Association (ALA) <http://www.alastore.ala.org/>, l'IFLA <http://www.ifla.org/publications/school-library-advocacy-kit> ainsi que BSF <http://bit.ly/2byJ02N> disposent par exemple de ce genre d'espaces.

<sup>21</sup> Les bibliothèques germanophones du canton travaillent actuellement sur la création d'une « boîte à outils » regroupant des modèles de rapports d'activités, de budgets et autres. La CLP met à disposition quelques documents modèles sur son site web <http://www.sabclp.ch/fr/nbs2014.htm>

<sup>22</sup> L'ABF vient de créer des sacs utilisables par toutes les bibliothèques fribourgeoises qui seront très prochainement mis en circulation.

aux communes (normes simplifiées, exemples de budgets) afin qu'ils puissent se représenter plus aisément la « charge » d'une bibliothèque pour la municipalité (annexes 7, 10)

- Le point 3.4.2.3 traitant de la valeur des bibliothèques constitue un aspect central de la démarche de plaidoyer : s'adresser aux élus en mettant en avant les impacts chiffrés d'une bibliothèque pour les citoyens permettra un message davantage marquant (annexes 3, 5, annexe 7 à 10). Les calculs d'impacts pour les bibliothèques fribourgeoises représentant un projet en tant quel tel, ils n'ont pas pu être effectués dans le cadre de ce travail. Nous encourageons l'ABF à se pencher sur la question dans un avenir proche, en débutant par exemple par une étude de satisfaction et de valeur perçue auprès des publics. L'American Library Association (ALA) propose un calculateur de la valeur des bibliothèques<sup>23</sup> accessible en ligne qu'il vaudrait la peine d'examiner
- Nous l'avons vu, à l'heure actuelle, les bibliothèques publiques et/ou scolaires ont un rôle important à jouer face à l'évolution des nouvelles technologies, que ce soit pour y donner accès ou pour en faciliter l'utilisation par la population. La bibliothèque soutient l'acquisition de compétences informationnelles chez ses usagers. Ces affirmations sont largement partagées du côté des politiques que nous avons rencontrés, qui les jugent comme essentielles dans l'argumentaire à construire pour un plaidoyer efficace. Or, du côté des bibliothécaires, elles ne semblent pas être sollicitées par tous, ou tout au moins vécues au quotidien (voir point 5.2.2.1). Selon plusieurs personnes, « ce n'est pas ce que les lecteurs viennent chercher en bibliothèque publique » (annexes 2, 5, annexe 12). Afin que cet élément soit réellement intégré par tous au plaidoyer, il serait important de le valoriser et de fédérer l'ensemble des bibliothécaires autour de ce message. Il pourrait par exemple faire l'objet d'une prochaine formation continue mise sur pied par l'ABF et pourrait être discuté lors des tables rondes organisées. Des exemples concrets menés dans d'autres cantons y seraient présentés
- La démarche de plaidoyer doit être intégrée dans un concept de communication et promotion global (voir point 1.3.2). Ainsi, l'ABF pourrait

---

<sup>23</sup> Disponible à l'adresse : [http://www.ala.org/advocacy/advleg/advocacyuniversity/toolkit/makingthecase/old/library\\_calculator](http://www.ala.org/advocacy/advleg/advocacyuniversity/toolkit/makingthecase/old/library_calculator)

profiter de la sortie du document promotionnel proposé ici pour l'intégrer dans une stratégie complète, en particulier en ce qui concerne la ligne graphique à suivre, à l'instar de la Miss Media inventée par les bibliothèques/médiathèques de Metz<sup>24</sup>, proposant par exemple un avatar faisant le lien entre les divers canaux de communication : comptes Twitter et Instagram, blog, site web et publication (le *Barouf de Miss Media*)

Les pistes mentionnées ci-dessus n'ont évidemment pas la prétention d'être exhaustives mais auront peut-être le mérite d'encourager l'ABF à poursuivre sa démarche.

---

<sup>24</sup> Qui est Miss Media ? <http://bm.metz.fr/iguana/www.main.cls?surl=miss-media-origine>

## 7. Conclusion

Le message proposé à l'attention de l'ABF résulte de la synthèse des plus-values abordées dans la littérature consultée. Il a été étayé par des entretiens menés auprès de bibliothécaires et d'élus politiques. Cette démarche nous a permis d'élaborer un message en adéquation avec les représentations, préoccupations et besoins de chacun des deux groupes. Bien qu'il existe déjà de nombreux documents argumentant les apports des bibliothèques pour les citoyens, nous espérons, par notre travail, avoir proposé un contenu « sur mesure » pour les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires. Cependant, ayant eu la chance de vivre des échanges très riches, nous regrettons de ne pas les avoir exploités davantage.

La promotion, la communication, le marketing des bibliothèques sont des domaines fort abordés dans la littérature professionnelle, depuis de nombreuses années. Dans l'élaboration de ce travail, nous avons constaté à maintes reprises des convergences...et parfois des redites de points de vue. Or, sur le terrain, en particulier pour ce qui est des représentations de la profession, les choses semblent avoir peu évolué. Dans ce contexte, comment procéder pour ne pas fournir des arguments trop évidents ? Comment les mettre en mots afin qu'ils soient suffisamment percutants ? Durant nos recherches, nous nous sommes rendus compte à plusieurs reprises du professionnalisme nécessaire afin de mettre sur pied une action de communication efficace, représentant un réel maillon de la démarche de plaidoyer. Aujourd'hui, l'importance pour les bibliothèques de collaborer avec d'autres corps de métier (graphistes, publicitaires...) est capitale.

Le temps fera certainement bien les choses, mais il paraît clair que les efforts sont à poursuivre du côté des bibliothécaires, en particulier dans le canton de Fribourg. L'outil proposé dans le cadre de ce projet n'est donc qu'un point de départ. En mettant en avant ce qui fait la valeur des bibliothèques, en calculant leurs impacts au niveau économique et social, on démontrera de manière claire leur présence indispensable pour l'évolution d'un canton, d'une région, d'une société. Mais ceci est un autre projet !

## Bibliographie

ABF, [s.d.]. *Association des bibliothèques fribourgeoises* [en ligne]. [s.d.]. [Consulté le 20 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.abf-vfb.ch/fr/home/>

AFNOR, 2016. *Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?* [en ligne]. [S.l.] : AFNOR, 2016. [Consulté le 7 août 2016]. Disponible à l'adresse : [http://portailgroupe.afnor.fr/public\\_espacenormalisation/AFNORCN46-8/Livre%20Blanc%20fev2016.pdf](http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/AFNORCN46-8/Livre%20Blanc%20fev2016.pdf)

ACCART, Jean-Philippe (dir.), 2010. *Communiquer ! Les bibliothécaires, les décideurs, les journalistes*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. (La boîte à outils ; 21). ISBN 978-2-910227-84-5

ACF, 2010. *Association des communes fribourgeoises* [en ligne]. 2010 [Consulté le 20 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.acf-fgv.ch/>

AVELLAN, Véronique, 2014. *Promotion de la lecture et apprentissages en bibliothèque scolaire - Coordination des bibliothèques scolaires : la démarche vaudoise. Hors-texte*. 2014. Vol. 104, pp. 15-20

AVELLAN, Véronique, PERCIA, Anouck, 2015. *Réseau de bibliothèques scolaires, la démarche vaudoise* [en ligne]. 2015. [Consulté le 21 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobe.ch/fr/Services/Formation-et-perfectionnement/Journee-des-bibliotheques-2015/Coordination-bibliotheques-scolaires-vaudoises-Pre.aspx>

BABOIS, Agnès, 2015. *La bibliothèque autrement : vers une adaptation de la bibliothèque aux nouveaux usages. Livre/échange* [en ligne]. Mai 2015. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bpi.fr/files/live/sites/Professionnels/files/Pdf/Inclusion/Bibliotheque%20dans%20la%20cite/DossierProLE66.pdf>

BATHELOT, Bertrand, 2015. *Lobbying. Définitions marketing* [en ligne]. 4 août 2015. [Consulté le 17 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.definitions-marketing.com/definition/lobbying/>

BATS, Raphaëlle, 2012. *Travailler avec le service de communication de la tutelle : actions, discours et pratiques en commun*. In : VIDAL, Jean-Marc (dir.). *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012, pp. 142-147. (La boîte à outils ; 27). ISBN 979-10-91281-02-7

BBS (éd.), 2000. *Manuel pour un lobby des bibliothèques suisses*. Berne : Association des bibliothèques et des bibliothécaires suisses. ISBN 978-3-9522003-0-8

BCU LAUSANNE, 2013. *Bibliothèques scolaires*. [en ligne]. 2013. [Consulté le 12 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bcu-lausanne.ch/bibliotheques-scolaires/>

BERTRAND, Anne-Marie, 2010. *Bibliothèque publique et Public Library: essai de généalogie comparée*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. Papiers. Série Généalogies. ISBN 978-2-910227-78-4

BIBLIOVALAIS, [s.d.]. *BiblioValais* [en ligne]. [s.d.]. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliovalais.ch/>

BLANCHARD, Philippe, 2015. *Conseils pour travailler son lobbying et réussir une campagne d'influence. Archimag*. Septembre 2015. No 287

BRESSOUD GUERIN, Valérie, 2012. *Biblio Valais Wallis. Congrès BIS 2012* [en ligne]. 2012. [Consulté le 19 août 2016]. Disponible à l'adresse :

[http://www.sbt.ti.ch/doc/forum/BIS\\_Konstanz\\_2012/Bibliothek\\_Politik/Valerie\\_Bressoud\\_reseau\\_valaisan.pdf](http://www.sbt.ti.ch/doc/forum/BIS_Konstanz_2012/Bibliothek_Politik/Valerie_Bressoud_reseau_valaisan.pdf)

BRESSOUD GUERIN, Valérie, 2015. *BiblioValais : un réseau sur le long terme. Journée des bibliothèques 2015, Tramelan, 17 novembre 2015* [en ligne]. [Consulté le 19 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobe.ch/fr/Services/Formation-et-perfectionnement/Journees-des-bibliotheques-2015/BiblioValais.aspx>

BROWN, Nicole, 2004. The shift from apartheid to democracy : issues and impacts on public libraries in Cape Town. *Libri*. 2004, vol. 54, pp. 169-178

BSF Campus, 2016. La plaidoyer : parcours de formation en ligne [en ligne]. 2016. [Consulté le 21 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://formation.bsfcampus.org/#track/55b60f24b82c9d79f6f7537e> [après inscription]

CIPE, 2009. *Comment entreprendre un plaidoyer efficace : un manuel à l'intention des associations professionnelles* [en ligne]. Washington : Centre international pour l'entreprise privée. [Consulté le 26 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.cipe.org/sites/default/files/publication-docs/manuel%20de%20plaidoyer.pdf>

CLP (éd.), 2008. *Normes pour les bibliothèques de lecture publique: principes, données techniques et exemples pratiques*. 3e éd. revue et augm. Berne : Ed. Hep. ISBN 978-3-907832-04-3

COORDINATION DES BIBLIOTHEQUES SCOLAIRES, 2016. *Assemblée annuelle des bibliothèques scolaires vaudoises* [en ligne]. 2016. [Consulté le 22 août 2016]. Disponible à l'adresse : [http://www.bcu-lausanne.ch/wp-content/uploads/2013/05/20160615\\_COORDBS\\_VFinale.pdf](http://www.bcu-lausanne.ch/wp-content/uploads/2013/05/20160615_COORDBS_VFinale.pdf)

CORDONIER, Jacques, 2009. *Une stratégie commune pour les bibliothèques suisses ? Témoignage et réflexions à partir de l'expérience valaisanne* [en ligne]. 10 juin 2009. [Consulté le 1 août 2016]. Disponible à l'adresse : [https://www.nb.admin.ch/org/organisation/03172/03205/index.html?lang=fr&download=NHzLpZig7t.Inp6l0NTU042l2Z6ln1ae2lZn4Z2qZpnO2Yuq2Z6gpJCDfIR\\_gGym162dpY\\_bUzd,Gpd6emK2Oz9aGodetmqaN19XI2ldvoaCVZ,s-](https://www.nb.admin.ch/org/organisation/03172/03205/index.html?lang=fr&download=NHzLpZig7t.Inp6l0NTU042l2Z6ln1ae2lZn4Z2qZpnO2Yuq2Z6gpJCDfIR_gGym162dpY_bUzd,Gpd6emK2Oz9aGodetmqaN19XI2ldvoaCVZ,s-)

CYCLOBIBLIO, 2015. Une bibliothèque ça sert à quoi ? [en ligne]. 2015. [Consulté le 15 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.cyclingforlibraries.org/?cat=143>

DE MIRIBEL, Marielle, 2002. Pourquoi utiliser les principes du marketing en bibliothèque ? *Lecture Jeune*. Septembre 2002, no 103, pp. 18-24

DGEO, 2007. *Recommandations et normes pour bibliothèques scolaires* [en ligne]. Lausanne : Direction générale de l'enseignement obligatoire, 2007. [Consulté le 21 août 2016]. Disponible à l'adresse : [http://www.vd.ch/fileadmin/user\\_upload/organisation/dfj/dgeo/fichiers\\_pdf/Recommandations\\_et\\_normes\\_pour\\_biblioth%C3%A8ques\\_scolaires.pdf](http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dfj/dgeo/fichiers_pdf/Recommandations_et_normes_pour_biblioth%C3%A8ques_scolaires.pdf)

DICS, 2013. *Directives concernant les bibliothèques de lecture publique* [en ligne]. 2013. [Consulté le 7 août 2016]. Disponible à l'adresse : [http://www.abf-vfb.ch/fileadmin/pdf/Mission\\_statuts\\_historique/directives\\_lp\\_2013.pdf](http://www.abf-vfb.ch/fileadmin/pdf/Mission_statuts_historique/directives_lp_2013.pdf)

DUBOSSON, Françoise, 2013. *La bibliothèque : un bien (in)estimable. Conférence du 15 octobre 2013, HEG Genève* [en ligne]. [Consulté le 7 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.hesge.ch/heg/sites/default/files/actualite/documents/20131028-dubosson.pdf>

ESSEC, 2011. Guide du retour social sur investissement (SROI). *Les cahiers de l'Institut de l'innovation et de l'entrepreneuriat social* [en ligne]. 2011.

[Consulté le 13 août 2016]. Disponible à l'adresse : [http://entrepreneuriat-social.essec.edu/GUIDE\\_SROI\\_2011\\_0702111100\\_WEB.pdf?attredirects=0](http://entrepreneuriat-social.essec.edu/GUIDE_SROI_2011_0702111100_WEB.pdf?attredirects=0)

ETAT DE FRIBOURG, SStat, 2016. *Annuaire statistique du canton de Fribourg* [en ligne]. Fribourg : Service de la statistique, 2016. [Consulté le 26 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : [http://www.fr.ch/sstat/files/pdf86/annuaire\\_internet\\_20162.pdf](http://www.fr.ch/sstat/files/pdf86/annuaire_internet_20162.pdf)

GAIMAN, Neil, 2014. *Pourquoi notre futur dépend des bibliothèques de la lecture et de l'imagination: une conférence sur le devoir de chaque citoyen d'exercer son imagination et de pourvoir à ce que les autres exercent la leur* [en ligne]. [S.l.] : Au Diable Vauvert. [Consulté le 15 août 2016]. ISBN 978-2-84626-946-9. Disponible à l'adresse : <http://api.bsfcampus.org/static/Pourquoi-notre-futur-depend-des-bibliothèques-de-la-lecture-et-de-l'imagination.pdf>

GRAND CONSEIL DU CANTON DE FRIBOURG, 2014. *Projet de loi 2013 scolarité obligatoire : entrée en matière* [en ligne]. 2014. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : [https://www.fr.ch/gc/files/pdf67/2013-DICS-10\\_Lecture\\_1.pdf](https://www.fr.ch/gc/files/pdf67/2013-DICS-10_Lecture_1.pdf)

HAYES, Emma, MORRIS, Anne, 2005. Leisure role of public libraries : user views. *Journal of librarianship and information science*. 2005, vol. 37, issue 3, pp. 131-139

HENKEL, Thomas, 2012. La culture informationnelle, un défi pour la bibliothèque. *BiblioBE.ch* [en ligne]. 20 août 2012. [Consulté le 24 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobe.ch/fr/Dossier/Competences-informationnelles/La-culture-informationnelle-%E2%80%93-un-defi-pour-la-bibl.aspx>

IFLA/UNESCO, 1999. *Manifeste de la bibliothèque scolaire*. [en ligne]. 1999. [Consulté le 28 août 2016]. Disponible à l'adresse : [http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school\\_manifesto\\_fr.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_fr.html)

IFLA/UNESCO (éd.), 2002. *Les services de la bibliothèque publique: principes directeurs de l'IFLA/UNESCO*. Paris : ABF Association des bibliothécaires français. Médiathèmes, 3. ISBN 978-2-900177-21-1

JAIN, Vivekanand, SARAF, Sanjiv, 2013. Empowering the poor with right to information and library services. *Library Review*. Vol. 62, issues 1-2, pp. 47-52

JOHNSON, Gerry (éd.), 2011. *Stratégique*. 9e éd. Paris : Pearson Education. Pearson eText. ISBN 978-2-7440-7520-9

JOYE, Angélique, [s.d.]. *FR e Biblio* [en ligne]. [s.d.]. [Consulté le 22 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://frebiblio.org/>

LAHARY, Dominique, 2012. Pourquoi communiquer ? *Bibliothèque(s) : revue de l'ABF* [en ligne]. Vol. 62, juin 2012, pp. 8-10. [Consulté le 22 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61138-62-communiquer.pdf>

LAUREYS, Dawinka, LECOMTE, Yvette, 2011. Les bibliothèques publiques, sources et outils d'éducation permanente : une conviction fondatrice de Marcel Deprez. *Analyse de l'IHOES* [en ligne]. 2011. Vol. 82. [Consulté le 1 août 2016]. Disponible à l'adresse : [http://www.ihoes.be/PDF/Analyse\\_82\\_Lecture\\_publique.pdf](http://www.ihoes.be/PDF/Analyse_82_Lecture_publique.pdf)

LIBAERT, Thierry, 2008. *Le plan de communication: définir et organiser votre stratégie de communication*. 3e éd. Paris : Dunod. Fonctions de l'entreprise. Marketing. Communication. ISBN 978-2-10-051946-0

LUX, Claudia, 2010. Instaurer le dialogue entre décideurs politiques et bibliothécaires. In : ACCART, Jean-Philippe (dir.). *Communiquer ! Les bibliothécaires, les décideurs, les journalistes*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2010, pp.151-154. (La boîte à outils ; 21). ISBN 978-2-910227-84-5

MARTINOLI KOLBA, Nathalie, 2015. *L'Association des bibliothèques fribourgeoises en 2015* [en ligne]. Fribourg : Université de Fribourg. CAS en Gestion de documentation et de bibliothèque. [Consulté le 26 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : [http://doc.rero.ch/record/261054/files/N.\\_Martinoli\\_Kolba.pdf](http://doc.rero.ch/record/261054/files/N._Martinoli_Kolba.pdf)

NOUVEAU STOFFEL, Dominique, 2014. *Historique de l'ABF* [en ligne]. Association des bibliothèques fribourgeoises. [Consulté le 26 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : [http://www.abf-vfb.ch/fileadmin/pdf/Mission\\_statuts\\_historique/historique2012\\_-\\_mise\\_a\\_jour\\_2014.pdf](http://www.abf-vfb.ch/fileadmin/pdf/Mission_statuts_historique/historique2012_-_mise_a_jour_2014.pdf)

PER, 2016. *Plan d'études romand*. [en ligne]. 2016. [Consulté le 7 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.plandetudes.ch/per>

PICCO, Paola, 2008. Multicultural libraries' services and social integration : the case of public libraries in Montreal, Canada. *Public Library Quarterly*. 2008, vol. 27, issue 1, pp. 41-56

PLA, 2014. *Defining advocacy* [en ligne]. [S.l.] : Turning the page. [Consulté le 21 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://publiclibraryadvocacy.org/putting-advocacy-into-practice/>

POISSENOT, Claude, NOËL, Sabine, 2014. *Etre bibliothécaire*. Lyon : Lieux dits. Etre. ISBN 978-2-36219-083-4

RAMONATXO, Ophélie, 2010. Devenir une « arme » stratégique pour sa collectivité. In : ACCART, Jean-Philippe (dir.). *Communiquer ! Les bibliothécaires, les décideurs, les journalistes*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2010, pp. 40-48. (La boîte à outils ; 21). ISBN 978-2-910227-84-5

RIEDINGER, Françoise, 2016. Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ? *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 7 juin 2016. [Consulté le 9 août 2016]. Disponible à l'adresse : [http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/qu-est-ce-qui-fait-la-valeur-des-bibliotheques\\_66504](http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/qu-est-ce-qui-fait-la-valeur-des-bibliotheques_66504)

SECRETARIAT DE LA DECENNIE AFRICAINE DES PERSONNES HANDICAPEES, 2006. *Plaidoyer et lobbying* [en ligne]. Cape Town : Secrétariat de la décennie africaine des personnes handicapées. [Consulté le 25 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : [http://pmb.sicac.org/opac\\_css/doc\\_num.php?explnum\\_id=1355](http://pmb.sicac.org/opac_css/doc_num.php?explnum_id=1355)

SEWELL, Rhonda, 2016. Why advocacy matters for public libraries. *The Gale Blog* [en ligne]. 31 mai 2016. [Consulté le 18 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://blog.gale.com/advocacymatters/>

SPIRAL, 2011. Le Focus Group. *Spiral* [en ligne]. 2011. [Consulté le 15 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.spiral.ulg.ac.be/fr/outils/focus-group/>

THIELEMANS, Freddy, 2003. Le marketing de la bibliothèque : allocution d'ouverture. *Les cahiers du CLPCF* [en ligne]. No 6, 2003, p. 32. [Consulté le 7 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://fr.calameo.com/read/0031496456ef8092325dd>

TOUITOU, Cécile, 2016. Retour sur investissement...ou comment les bibliothécaires alchimistes transforment l'argent en matière grise. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2016, no 8. [Consulté le 7 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0020-002>

VIDAL, Jean-Marc, 2010. Instaurer un dialogue entre l'élu et le bibliothécaire. In : ACCART, Jean-Philippe (dir.). *Communiquer ! Les bibliothécaires, les décideurs, les journalistes*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2010, pp. 49-57. (La boîte à outils ; 21). ISBN 978-2-910227-84-5



## Annexe 1 : Grille d'entretien – bibliothécaires

Grille d'entretiens individuels - bibliothécaires
<p>Questions à transmettre aux bibliothécaires avant la rencontre :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comment jugez-vous vos contacts actuels avec vos souteneurs politiques ?</li> <li>2. Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit quand on parle de lobbying ?</li> <li>3. Comment vos contacts politiques vous voient-ils ? Comment imaginent-ils votre travail ?</li> <li>4. A Fribourg, les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires ont des raisons d'exister parce que... ? Quels sont les compétences ou activités que vous souhaiteriez mettre en avant ?</li> <li>5. Comment améliorer la visibilité de votre bibliothèque dans la commune ? Auprès des politiques ?</li> </ol>
ACCUEIL ET DEROULEMENT
Salutations et remerciements
<p>Présentation personnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mon parcours</li> <li>• Mes occupations actuelles (HEG (cours et TB) – Travail à 50% en bibliothèque mixte)</li> </ul>
<p>Présentation du mandat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lors de la « Soirée des bibliothèques » 2015, une discussion a été menée autour des relations publiques et du lobbying. L'idée de développer une stratégie commune et un argumentaire solide était fortement ressorti.</li> <li>• Un des moyens proposés était la réalisation d'un document promotionnel</li> <li>• Je suis mandatée par l'ABF pour proposer un contenu pour ce document. Il vous (bibliothèques publiques et/ou scolaires) soutiendra dans vos démarches de lobbying</li> </ul>
<p>Les objectifs généraux de notre rencontre sont donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire ensemble le discours commun qui sera mis en avant dans ce document</li> <li>• Réfléchir autour des relations politiques-bibliothèques à Fribourg</li> </ul>
<p>Accord enregistrement (accord oral, signature en fin de séance)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usage uniquement dans le cadre de mon travail à la HEG</li> <li>• Pas de diffusion</li> </ul>
INTRODUCTION
Mettre en route l'enregistrement
<p><b>Question 1 :</b></p> <p>Comment jugez-vous vos contacts actuels avec vos souteneurs politiques ?</p>
<p><b>Question 2 :</b></p> <p>Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit quand on parle de lobbying ?</p> <p>Une expérience personnelle (échec ou réussite), un émotion (positive ou négative), un souhait...</p> <p><input type="checkbox"/> <i>Identifier les représentations</i></p>
<p>Une définition commune du lobbying :</p> <p>« Le lobbying est un ensemble d'actions d'influence menées par un groupe de pression pour défendre ses intérêts face à des institutions ou individus pouvant prendre des décisions qui pourraient les affecter. Il cherche</p>

surtout à influencer les décideurs politiques [...] » (Définitions marketing, 2015)

□□ *Construire la discussion autour d'une définition de départ commune*

Selon un article de Jean-Marc Vidal (2010, p. 55-56), afin d'instaurer un réel dialogue entre les élus et les professionnels des bibliothèques, il faut :

1. Faire évoluer les représentations de la bibliothèque auprès des élus
2. Valoriser les compétences des bibliothécaires dans des domaines diversifiés
3. Améliorer la visibilité et l'intégration de la bibliothèque dans la municipalité

*Structurer l'échange en 3 parties*

#### PARTIE 1 : Faire évoluer les représentations

**Amorce :**

120 secondes : Incendie à la bibliothèque municipale de Lausanne



**Question 3** et questions de relance :

Comment vos contacts politiques vous voient-ils ? Comment imaginent-ils votre travail ?

- Avez-vous des exemples concrets ? Vous êtes-vous sentis jugés ? Comment avez-vous réagi ?
- Selon vous, les représentations ont-elles évolué avec le temps ?
- Quels sont les clichés qui sont encore véhiculés aujourd'hui ? S'agit-il vraiment de clichés ?
- A Fribourg, est-ce différent d'ailleurs en Suisse ?

#### PARTIE 2 : Valoriser les compétences

**Amorce :**

Cyclobiblio, la vélorution des bibliothèques



**Question 4** et questions de relance :

Et vous, qu'aimeriez-vous mettre en avant ? A Fribourg, les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires ont des raisons d'exister parce que... ?

- En ce qui concerne les bibliothèques scolaires ? Les liens possibles avec le PER ? Les contacts avec les enseignants ?
- En ce qui concerne le lieu ? 3<sup>ème</sup> lieu ?
- En ce qui concerne les fonds proposés ?
- En ce qui concerne les apports pour les lecteurs ? Compétences informationnelles ?
- Et les activités de types « culturelles » ?

*Lister les compétences (prise de notes, mots-clés)*

**Question 5 :**

Parmi les compétences mises en avant dans la discussion, laquelle vous paraît la plus importante ? Et ensuite ?

*Hiérarchiser les compétences*

**Question 6 :**

En lien avec ces compétences, donnez des exemples d'activités que vous avez pu mener dans votre bibliothèque ? Et d'autres exemples qui n'ont pas pu être mis sur pieds... ? Pour quelle/s raison/s ?

**PARTIE 3 : Améliorer la visibilité**

**Amorce :** Paul Clark, « The library guy »



De 2009 à 2011, à Tallahassee, en Floride, Paul Clark, bibliothécaire, a fait pression auprès des législateurs en brandissant des pancartes mettant en avant les atouts des bibliothèques dans les corridors du parlement... et a ainsi obtenu des subventions. Les politiques l'ont surnommé « The library guy ».

**Question 7** et questions de relance :

Qu'est-ce que la démarche de Paul Clark vous inspire ?

- Seriez-vous prêts à vous lancer dans de telles actions « coups de poing » ?
- Comment améliorer la visibilité de votre bibliothèque dans la commune ? Auprès des politiques ?

**CONCLUSION**

Recueil de l'adresse e-mail pour recevoir le tableau récapitulatif de la discussion.

Remerciements

## Annexe 2 : Bibliothécaire – entretien 1

### Bibliothèque mixte

#### **Question 1 : Comment jugez-vous les contacts actuels avec les politiques que vous côtoyez ?**

- Bons contacts avec l'administrateur communal, soutient les projets de la bibliothèque et est à l'écoute. On peut bien discuter avec lui. Bonnes relations.
- De bons contacts également, sont entretenus avec le conseiller communal en charge de la bibliothèque. Tant que la bibliothèque fonctionne bien, il est satisfait, mais ne cherche pas à voir plus loin (manque de vision). Plusieurs discussions ont déjà été menées quant à une mensualisation du revenu et à l'augmentation du tarif horaire, mais rien n'a abouti.
- Le conseiller communal vient de changer : la discussion va donc être menée à nouveau. Il est plus jeune et a peut-être une vision différente ?
- Les relations dépendent souvent des personnes.

### PARTIE 1 : Faire évoluer les représentations

#### **Question 2 : Comment vos contacts politiques vous voient-ils ? Comment imaginent-ils votre travail ?**

- C'est une vision désuète. Les « dames de la bibliothèque » ! De manière générale, le travail en bibliothèque de lecture publique n'est pas valorisé, ni reconnu même par les professionnels ID eux-mêmes.
- Tant que la bibliothèque fonctionne, ils ne se posent pas particulièrement de questions.
- Le cahier des charges rédigé par la commune est tout à fait représentatif des activités de la responsable de la bibliothèque. Ils doivent donc se rendre compte du travail accompli.
- Les bibliothécaires n'ont aucun statut et ne sont pas reconnus comme professionnels. Par exemple, la fonction n'est pas clairement donnée (le terme « bibliothécaire » n'apparaît pas. Les collaborateurs sont tous considérés comme « auxiliaires de bibliothèque » ce qui ne veut rien dire.) C'est ce qui pose le plus de problèmes. De ce fait :
  - o pour les responsables communaux, la gestion de la bibliothèque n'est pas la priorité.
  - o du côté des bibliothécaires, le nombre d'heures à effectuer par semaine n'est pas défini. On va à l'essentiel, on pare au plus pressé.
  - o Comme un horaire de travail n'est pas défini, pas garanti, les collaborateurs-trices ont un autre emploi

Des deux côtés, on ne prend pas le temps de la réflexion afin de construire une réelle stratégie. Dans l'idéal, il faudrait refondre l'équipe sur deux, voire trois personnes pour que chacune d'elle puisse avoir un volume de travail suffisant. Cela permettrait de rationaliser et de s'investir pleinement.

### PARTIE 2 : Valoriser les compétences

#### **Question 3 : Qu'aimeriez-vous mettre en avant ? Dans le canton de Fribourg, les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires ont des raisons d'exister parce que... ?**

- Plus-value pour la scolarité des élèves, le développement de l'enfant dès le plus jeune âge :
  - o Offrir aux élèves et à leurs enseignants des services de qualité, par des personnes compétentes
  - o Mettre sur pied des activités en lien avec le PER (collaboration avec les enseignants)

- Proposer un accès à la lecture pour tous (égalité des chances) : participe à l'intégration de tous dans la commune
- Diversité du fonds : souvent, les lecteurs de la bibliothèques disent qu'on y trouve un choix important
- Supports variés : important d'offrir différents support (livres, DVD...) et surtout de faire des liens entre eux pour offrir aux lecteurs une plus-value. Souvent, le temps manque pour faire cela...
- Conseils personnalisés
- Organisations d'ateliers, d'activités ponctuelles pour les plus jeunes
- Accueil des classes à la bibliothèque chaque semaine et visites en classe également
- Accueil de la crèche
- Animations auprès du Service de puériculture et l'accueil extra-scolaire
- Lieu convivial, de rencontre : importance de disposer de locaux adaptés

Les lecteurs de la bibliothèque sollicitent peu les bibliothécaires pour une aide à la recherche (compétences informationnelles). La plupart utilisent aisément le catalogue en ligne pour effectuer des prolongations, réservations. Ne sollicitent pas non plus beaucoup les bibliothécaires pour combler une éventuelle fracture numérique.

**Question 4 : Parmi les compétences mises en avant dans la discussion, laquelle vous paraît la plus importante ?**

- L'accent est clairement à mettre sur l'importance de la bibliothèque dans la scolarité des élèves. La bibliothèque doit s'insérer dans le cadre scolaire (ce que nous faisons, accueil des classes très régulier ainsi que de la crèche)
  - Un élève qui a accès à la lecture et qui lit beaucoup aura plus de facilité dans ses apprentissages
  - La lecture développe la curiosité et l'ouverture d'esprit, fait découvrir d'autres univers et de ce fait accroît la faculté d'adaptation et la tolérance
  - Le contact avec les livres et l'initiation à la lecture depuis le plus jeune âge favorisent l'intégration des enfants non francophones
  - Il est dommage de ne pas intégrer une bibliothèque dans une école nouvellement construite.

**Question 5 : En lien avec ces compétences, donnez des exemples d'activités que vous avez pu mener dans votre bibliothèque ? Et d'autres exemples qui n'ont pas pu être mis sur pied... ? Pour quelle/s raison/s ?**

Des activités menées : en général, les collaborateurs de la bibliothèque ont beaucoup de libertés. C'est très appréciable. Chacun peut faire parler sa créativité, donner ses idées et les mettre sur pied rapidement (là aussi, cela dépend de l'équipe, des personnes et du budget. Actuellement, la dynamique est excellente). Peu de résistance de la commune. Tant que la bibliothèque fonctionne, que le budget est respecté, tout va bien.

- Né pour lire le samedi
- Ateliers « philo »
- Accueil des classes chaque semaine et visites à l'école également
- Accueil de la crèche
- Animations auprès du Service de puériculture et de l'accueil extra-scolaire
- Animations ponctuelles pour les plus jeunes, ateliers avec des illustrateurs-trices
- Passeport vacances en été

- Contes pour enfants
- Nuit du conte

Des activités non menées : Difficulté : c'est uniquement le manque de budget qui va faire qu'une activité n'est pas menée

- Présences d'externes (auteurs, illustrateurs...) pour animer des ateliers. Demandent parfois des montants trop importants.

### PARTIE 3 : Améliorer la visibilité

#### **Question 6 : Comment améliorer la visibilité de votre bibliothèque dans la commune ? Auprès des politiques ?**

- Le plus important serait d'agir au niveau cantonal, convaincre les responsables politiques cantonaux afin qu'ils mettent sur pied une ligne directrice. Cela permettrait aussi que les services offerts par les bibliothèques soient harmonisés. Il existe encore des bibliothécaires très peu dynamiques, qui se satisfont de peu. Des exigences cantonales leur permettraient d'évoluer.
- Dans ce processus, le rôle de l'ABF est très important. Les bibliothèques de lecture publique attendent de l'ABF d'être défendues auprès des politiques.
- Page Facebook : celle de la bibliothèque est bien alimentée mais n'a pas beaucoup de visiteurs. Les habitués de la bibliothèque ne sont pas forcément adeptes de Facebook, ou le contraire, les adeptes de Facebook ne s'intéressent que peu à la vie d'une bibliothèque.
- Site web dédié pour la bibliothèque (et non site web de la commune) : ici, il n'a pas été possible de le mettre sur pied. Résistance des personnes qui gèrent ce site.

## Annexe 3 : Bibliothécaire – entretien 2

### Bibliothèque mixte

#### **Question 1 : Comment jugez-vous les contacts actuels avec les politiques que vous côtoyez ?**

- Le conseiller communal en charge de l'institution a changé : il travaille en lien avec la bibliothèque depuis avril 2016 seulement. Le/la bibliothécaire le connaissait personnellement avant son élection et cela a une influence sur les excellents contacts qu'ils entretiennent. Il s'agit d'une personne qui s'intéresse énormément à la culture et qui est très impliqué dans ce domaine. Cela aide
- Avec le précédent conseiller, cela se passait bien également mais le/la bibliothécaire avait tout d'abord dû s'imposer afin de mettre en avant ses compétences et ainsi, d'obtenir davantage de liberté dans ses prises de décisions
- Les contacts au niveau de Conseil général sont plus problématiques : d'une part, c'est lui qui vote les budgets ; d'autre part tout y est réglé selon des alliances politiques... ce qui dessert parfois les projets de la bibliothèque qui y sont présentés. Le/la bibliothécaire est impressionnée à quel point les jeux de partis ont une place importante dans les décisions prises par le Conseil général. La réalité est parfois faussée à cause de cela
- Le fait que musée et bibliothèque soient regroupés dans une même institution dessert parfois la bibliothèque : les dépenses sont regroupées en un même compte. De ce fait, les sommes allouées sont globales aux yeux de la commune. Dans la répartition des montants, le/la bibliothécaire a parfois le sentiment que la bibliothèque passe en second plan

#### **Question 2 : Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit quand on parle de lobbying ?**

Faire du lobbying c'est rencontrer des gens pour les convaincre du bien-fondé d'une idée. Le relationnel et les personnes ont donc une grande importance. Les bibliothèques fribourgeoises manquent de relations avec les politiciens. Elles ne sont pas suffisamment représentées dans les groupes d'influence et n'ont donc pas de poids politique. Le canton manque également d'un leader charismatique qui fasse avancer la cause des bibliothèques, comme l'ont fait Jacques Cordonier en VS, Cornel Dora à SG. Une volonté politique, qui vient du haut, devrait également soutenir les projets (Anne-Catherine Lyon dans le canton de VD). Pour conclure, Fribourg, de manière générale, est trop frileux quant à ses investissements financiers en lien avec le développement de nouveaux projets

### PARTIE 1 : Faire évoluer les représentations

#### **Question 3 : Comment vos contacts politiques vous voient-ils ? Comment imaginent-ils votre travail ?**

- Le Conseil communal est davantage conscient des conditions de travail et des tâches effectuées à la bibliothèque puisqu'il est déjà venu sur place et consulte les rapports d'activités de la bibliothèque
  - Le Conseil général est moins conscient du travail effectué. Il voit les budgets, les livres rangés et le service du prêt. Sa vision du métier de bibliothécaire est lacunaire, tout comme celle du grand public
- A chaque changement de législature, les autorités politiques sont invitées à visiter l'institution. La plupart du temps, il y a peu de personnes intéressées. De manière générale, la bibliothèque subit une méconnaissance du

PARTIE 2 : Valoriser les compétences

**Question 4 : Qu'aimeriez-vous mettre en avant ? Dans le canton de Fribourg, les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires ont des raisons d'exister parce que... ?**

- Professionnalisme : les bibliothécaires sont des **professionnels** de l'information. Une bibliothèque comme celle-ci, d'une certaine grandeur et souhaitant offrir un nombre important de services de qualité, se doit d'être gérée par des personnes formées. La formation continue a également une grande importance : il est important de ne pas se reposer sur ses acquis. La polyvalence du personnel est aussi à mettre en avant
- Compétences informationnelles : les usagers de la bibliothèques doivent pouvoir compter sur un soutien et des outils afin d'effectuer des **recherches** pointues. A l'heure actuelle, on ne peut plus se permettre de « se débrouiller sur Google »
- Ecole : la bibliothèque est un outil dans la **scolarité** des élèves (formation aux compétences informationnelles, plaisir de lire, découverte d'une bibliothèque...) Pour cela aussi, il est important de s'appuyer sur du personnel formé. Il est du ressort de la bibliothèque de proposer des activités « clé en main » et en lien avec le PER pour les enseignants, afin qu'ils puissent les intégrer au mieux à leur programme scolaire. La bibliothèque doit être proactive
- **Nouvelles technologies** : à partir du moment où une bibliothèque propose le prêt de livres électroniques, elle a un rôle à jouer dans les questions liées aux nouvelles technologies. Les professionnels doivent être capables de répondre aux questions des lecteurs concernant ce support

**Diversité des fonds** : la pluralité des points de vue doit être visible dans une collection. On doit tendre à l'exhaustivité tout en étant bien entendu en phase avec l'actualité (toucher le lecteur dans son quotidien, répondre à ses questions du moment). Les professionnels de la bibliothèques sont aussi là pour faire des liens entre les différents types de contenus (articles de presse, livres disponibles à la bibliothèque...) et effectuer un réel travail documentaire

**Question 5 : Parmi les compétences mises en avant dans la discussion, laquelle vous paraît la plus importante ?**

- Le professionnalisme est le point central à mettre en avant. Il va induire tout le reste : la qualité des services, la diversité des fonds...

**Question 6 : En lien avec ces compétences, donnez des exemples d'activités qui n'ont pas pu être mise sur pieds dans votre bibliothèque. Pour quelle/s raison/s ?**

Pour le/la bibliothécaire, les raisons budgétaires n'ont jamais été un frein et ne doivent jamais l'être. Au premier abord, elle essaie de mettre de côté les arguments financiers lorsqu'elle propose des projets aux collaborateurs de son équipe.

Les projets ajournés jusqu'ici étaient plutôt des projets qui n'avaient pas eu de répondant auprès du public

PARTIE 3 : Améliorer la visibilité

**Question 7 : Comment améliorer la visibilité de votre bibliothèque dans la commune ? Auprès des politiques ?**

- Il est important de disposer des personnes « relais » au sein de la commune, des utilisateurs satisfaits



qui vont pouvoir défendre les intérêts de la bibliothèque auprès des politiques. Pour une bibliothèque scolaire en particulier, des contacts réguliers avec les enseignants, les responsables d'établissement et le Service des écoles sont indispensables. Les élèves qui viennent à la bibliothèque pourront eux aussi faire la promotion des services proposés

- Les contacts, tant formels qu'informels avec les acteurs qui gravitent autour de la bibliothèque, de la culture, de l'école doivent être soignés
- La collaboration avec les autres acteurs culturels locaux doit être améliorée. Pour les bibliothèques, la concurrence est énorme. Le public recherche une activité, et ne considère que rarement par qui elle est mise sur pied. Une meilleure coordination entre les acteurs culturels permettra une programmation plus cohérente et limiter la concurrence négative
- Le bouche-à-oreille et les médias peuvent faire une grande différence. Pour se faire une place dans la presse, la bibliothèque doit proposer des projets qui interpellent les journalistes et qui sont en phase avec l'actualité. Une présence dans les médias permettra à la bibliothèque de se rendre visible auprès du public et de faire savoir aux politiques qu'elle est active
- Les réseaux sociaux peuvent être un bon outil mais il est difficile d'accrocher les gens, vu la quantité d'information circulant sur le web
- Les panneaux signalétiques en ville ont leur importance, ainsi que la présence d'un arrêt de bus proche de l'institution. On doit pouvoir trouver et se rendre la bibliothèque facilement
- Il faudrait se faire connaître auprès de nouveaux habitants de la commune de manière plus systématique
- Des arguments chiffrés doivent être utilisés auprès des politiques. C'est ce qui leur parle le plus

## Annexe 4 : Bibliothécaire – entretien 3

### Bibliothèque de lecture publique régionale

#### **Question 1 : Comment jugez-vous les contacts actuels avec les politiques que vous côtoyez ?**

- Entretien des contacts très irréguliers avec les politiques en charge de sa bibliothèque. Cela tient peut-être au fait qu'elle n'est là que depuis un an : n'a pas encore pu construire un réel réseau.
- A eu des contacts avec des personnes du Conseil général, qu'elle connaissait d'avant. A peu affaire aux conseillers communaux : la bibliothèque dépend d'une association, c'est elle qui est censée prendre en charge les contacts politiques.
- Même si irréguliers, les contacts se passent bien. Elle n'est pourtant pas certaine que la communication soit réellement transparente. Beaucoup de rumeurs... Doit encore apprendre à connaître comment les contacts fonctionnent.
- Pour les politiques, la bibliothèque n'est assurément jamais la priorité. Il est nécessaire de lutter tout le temps pour se faire entendre. Même si sa personne de contact (*chefe de service de la culture*) est très compétente, a d'excellentes idées et est à l'écoute, elle a très peu de temps. Donc la bibliothèque doit souvent avancer seule.

#### **Question 2 : Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit quand on parle de lobbying ?**

- Pour beaucoup, le terme lobbying est connoté négativement. Il s'agit peut-être d'un problème de génération : lorsqu'elle parle avec des personnes de son âge (*plus jeunes*), a l'impression que ce côté négatif disparaît. Il s'agit de travailler en réseau, prendre les bons contacts aux bons moments et pour les bonnes raisons. Egalement savoir à qui s'adresser en fonction des compétences que l'on recherche.
- Importance également d'agir de manière informelle

### PARTIE 1 : Faire évoluer les représentations

#### **Question 3 : Comment vos contacts politiques vous voient-ils ? Comment imaginent-ils votre travail ?**

- Là aussi c'est une question de génération : la vision de la profession est différente chez des personnes jeunes ou âgées. Notre profession a énormément évolué, certaines personnes ont vu, constaté, suivi cette évolution (principalement les personnes qui utilisent les bibliothèques elles-mêmes) et d'autres pas du tout
- Le canton de Fribourg est vraiment très en retard par rapport à cette question. A Fribourg, dans tous les domaines, les évolutions prennent du temps à entrer dans les mœurs. Pour les bibliothèques, il est d'autant plus difficile d'aller de l'avant dans un contexte pareil. Dans le canton, la résistance au changement est importante
- Les changements sont parfois également difficiles à aborder pour les professionnels du domaine. En fait, le problème se situe surtout ici. Beaucoup ont peur et se sentent dépassés par l'évolution technologique, les nouveaux services... Certains n'ont peut-être pas la formation ou les connaissances pour gérer tout cela et aller au-delà de leurs peurs
- Au niveau des différentes tâches des professionnels, le public qui fréquente la bibliothèque voit tout à fait la grande variété des services offerts. Le problème est d'atteindre le public qui ne vient pas

### PARTIE 2 : Valoriser les compétences

**Question 4 : Qu'aimeriez-vous mettre en avant ? Dans le canton de Fribourg, les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires ont des raisons d'exister parce que... ?**

Pour la bibliothèque :

- Jeunesse : La bibliothèque se trouve en phase de changement. Travaille actuellement sur un plan stratégique sur 5 ans qui va concerner principalement le public jeune, les activités possibles en collaboration avec l'école. La BCU Fribourg veut actuellement s'ouvrir à un public plus large et sera donc une « concurrente » de la bibliothèque dont nous parlons. Doivent donc se trouver une raison d'exister, une niche pour survivre. A moyen terme, obtenir le statut officiel de bibliothèque scolaire.
- Bilinguisme : travailler en collaboration avec la bibliothèque francophone. Une valeur ajoutée pour la population
- Lieu : positionner la bibliothèque comme 3<sup>ème</sup> lieu, lieu culturel

Pour les bibliothèques fribourgeoises en général :

- Collaboration avec les écoles : possibilités pour les bibliothèques d'être un outil qui accompagne les enseignants dans les projets de lecture en lien avec le PER ainsi que le développement des compétences informationnelles
- Compétences informationnelles, aide à la recherche : répondre à un besoin spécifique, pour un exposé, une présentation, une recherche particulière... Guider les usagers dans l'abondance d'informations, identifier avec eux le bon outil, évaluer la fiabilité d'une information
- Aide « technique » par rapport au web et aux outils informatiques. Conseils en ce qui concerne la protection des données
- Professionnalisme : les usagers et les politiques doivent prendre conscience que nous sommes des professionnels de l'information.

La formation doit évoluer avec le métier. Attention cependant à ne pas dénigrer l'expérience des collaborateurs moins formés qui sont là « depuis toujours », qui savent énormément de choses et qui veulent bien faire. Lorsque les places se libèrent, les attribuer aux personnes qui ont des connaissances actuelles de la profession (apportent un autre « input », une vision plus stratégique). Panacher les équipes. Importance de la formation continue

- La collection doit certes être actuelle et répondre aux besoins des lecteurs, cela coule de source. Dans le document promotionnel, l'accent et à mettre davantage sur les services, considérés par le public comme annexes
- Lieu : montrer que la bibliothèque contient différents espaces utiles (caféteria, espace de travail, salon de lecture, salle de réunion...), espaces que l'on peut également mettre à disposition pour des activités organisées par des externes.

**Question 5 : Parmi les compétences mises en avant dans la discussion, laquelle vous paraît la plus importante ?**

1. Professionnalisme
2. Travail avec les écoles
3. Compétences informationnelles

**Question 6 : En lien avec ces compétences, donnez des exemples d'activités qui n'ont pas pu être mise sur**

**pieds dans votre bibliothèque. Pour quelle/s raison/s ?**

Toutes les choses qui n'ont pas pu être faites ont un lien avec les ressources en personnel (manque de temps) ou les ressources financières. Si un budget plus important lui était attribué, elle l'utiliserait pour mettre en place plus d'animations et de formation aux usagers.

**PARTIE 3 : Améliorer la visibilité**

**Question 7 : Comment améliorer la visibilité de votre bibliothèque dans la commune ? Auprès des politiques ?**

- Les bibliothèques sont trop timides, humbles, parlent peu du travail qu'elles font. Important de parler le plus possible. Les professionnels des bibliothèques n'ont souvent pas cette personnalité. Pour eux c'est un gros effort. Importance de la formation continue pour développer ces compétences.
- Promouvoir un service ou un événement de manière très intense plutôt que d'essayer de communiquer sur tout à la fois. C'est plus marquant pour les gens.
- Elaborer une réelle stratégie de communication : quel public-cible atteindre par quel canal.
- Etre actifs sur le web : certaines bibliothèques n'ont pas encore de site web dédié.
- Atteindre le public qui ne se déplace pas en bibliothèque, par exemple via la radio locale.
- Proposer aux politiques de se déplacer en bibliothèque, par exemple pour y tenir une de leurs séances. Les atteindre également par le côté privé, par exemple proposer des activités pour les enfants, leurs familles... En participant en tant que privé, leurs représentations vont peut-être changer. Il est capital d'avoir des contacts personnalisés.
- Importance d'être situé dans un lieu central et facilement accessible.

## Annexe 5 : Bibliothécaire – entretien 4

### Bibliothèque mixte

*Les bibliothécaires interrogés n'ont pas souhaité que la synthèse de cet entretien apparaisse dans ce travail.  
Elle restera donc confidentielle.*

## Annexe 6 : Grille d'entretien – politiques

Entretiens individuels politiques
<p>Questions à transmettre aux politiques avant la rencontre :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Comment jugez-vous vos contacts actuels avec les bibliothécaires que vous côtoyez?</li> <li>7. Comment vous représentez vous la bibliothèque et le métier de bibliothécaire ?</li> <li>8. Selon vous, quelles sont les plus-values de votre bibliothèque pour vos citoyens? Leurs rôles à jouer ? A Fribourg, les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires ont des raisons d'exister parce que... ?</li> <li>9. Au niveau local, que manque-t-il à votre bibliothèque pour augmenter sa visibilité ? Des idées de mise en valeur ?</li> </ol>
ACCUEIL ET DEROULEMENT
Salutations et remerciements
<p>Présentation personnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mon parcours</li> <li>• Mes occupations actuelles (HEG (cours et TB) – Travail à 50% en bibliothèque mixte)</li> </ul>
<p>Présentation du mandat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lors de la « Soirée des bibliothèques » 2015 organisée par l'Association des Bibliothèques Fribourgeoises (ABF), une discussion a été menée autour des relations publiques et du lobbying. L'idée de développer une stratégie commune et un argumentaire solide était fortement ressorti.</li> <li>• Un des moyens proposés était la réalisation d'un document promotionnel</li> <li>• Je suis mandatée par l'ABF pour proposer un contenu pour ce document.</li> </ul>
<p>Les objectifs généraux de notre rencontre sont donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire ensemble le discours commun qui sera mis en avant dans ce document : avec votre œil de « politique », identifier quels sont les éléments qui parlent à votre communauté</li> <li>• Réfléchir autour des relations politiques-bibliothèques à Fribourg</li> </ul>
<p>Accord enregistrement (accord oral, signature en fin de séance)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usage uniquement dans le cadre de mon travail à la HEG</li> <li>• Pas de diffusion</li> </ul>
INTRODUCTION
Mettre en route l'enregistrement
<p><b>Question 1 :</b> Comment jugez-vous vos contacts actuels avec les bibliothécaires que vous côtoyez?</p>
PARTIE 1 : Identifier les représentations
<p><b>Question 2</b> et questions de relance :</p> <p>Comment vous représentez-vous la bibliothèque et le métier de bibliothécaire ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vos représentations ont-elles évolué depuis que vous êtes en contacts réguliers avec des bibliothécaires ?</li> <li>• Vos représentations sont-elles identiques pour les bibliothèques hors canton de Fribourg ? Hors Suisse ?</li> </ul>

**Question 3** et articles de relance :

Selon vous, quelles sont les plus-values de votre bibliothèque pour vos citoyens? Leurs rôles à jouer ? A Fribourg, les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires ont des raisons d'exister parce que... ?

*Lister les compétences (prise de notes, mots-clés)*

Afin de relancer la discussion, les sous-thèmes ci-dessous seront abordés grâce à des articles de presse (imprimés en format A4). Voir ce que cela évoque pour eux.

La bibliothèque comme **soutien à l'évolution numérique** :

### **Le livre numérique se fait une place dans les bibliothèques**

**Vaud** Le canton de Vaud s'est lancé pendant l'année 2015. La demande reste pour l'instant très minoritaire.

<http://www.24heures.ch/vaud-regions/livre-numerique-emerge-bibliotheques/story/29548084>

### **Les écrans numériques en question à Vevey**

**Société** La Bibliothèque met sur pied un cycle sur l'influence des écrans dans notre société. Le psychiatre Serge Tisseron parle jeudi.

<http://www.24heures.ch/vaud-regions/riviera-chablais/Les-ecrans-numeriques-en-question-a-Vevey/story/13530358>

La bibliothèque comme **lieu de rencontre** :

### **L'idée de dimanches à la bibliothèque est lancée**

**.ausanne** Des élus lancent la réflexion sur un accès aux livres sept jours sur sept. «Financièrement impossible à court terme», selon la Ville.

<http://www.24heures.ch/vaud-regions/L-idee-de-dimanches-a-la-bibliotheque-est-lancee/story/17263566>

### **La bibliothèque cantonale de Fribourg veut jouer les entremetteuses**

<http://www.rts.ch/info/regions/fribourg/7467722-la-bibliotheque-cantonale-de-fribourg-veut-jouer-les-entremetteuses.html>

## La bibliothèque comme **vecteur d'intégration sociale**

### Culture

#### **250 ouvrages en albanais disponible à la bibliothèque municipale de Lausanne**

Samedi matin se tenait la présentation au public du projet collaboratif entre la Ville de Lausanne et celle de Ferizaj pour la mise à disposition en prêt de 250 ouvrages en langue albanaise

<http://www.albinfo.ch/fr/250-ouvrages-en-albanais-disponible-a-la-bibliotheque-municipale-de-lausanne/>

#### **La Bibliothèque d'Yverdon creuse les racines**

**Culture** L'institution se penche sur les racines, végétales mais aussi culturelles, avec une exposition réalisée par des migrants.

<http://www.24heures.ch/vaud-regions/nord-vaudois-broye/bibliotheque-yverdon-creuse-racines/story/28240145>

## La bibliothèque comme **soutien à l'école** :



Extraits du Plan d'études romand :

« offrir l'accès à une bibliothèque fournie en publications adaptées à l'âge des élèves, variées et multiculturelles (la littérature doit y être présente dès le cycle 1) »

« mettre à disposition des livres en français, dans les langues étudiées et, dans la mesure du possible, dans les langues d'origine des élèves allophones à emporter à la maison (dès le cycle 1) »

« favoriser la fréquentation par les élèves des infrastructures culturelles existantes, dans le quartier, la commune, le canton (dès le cycle 1) »

Aborder également les **compétences informationnelles**

## La bibliothèque comme **lien intergénérationnel** :

#### **Les juniors initient les seniors au jeu vidéo**

**Vevey** Plusieurs jeunes proposent une démonstration à leurs aînés ce mercredi au Centre de jour du Panorama de 14 h à 16 h.

<http://www.24heures.ch/vaud-regions/riviera-chablais/juniors-initient-seniors-jeu-video/story/14442987>

#### **Les livres gratuits pour bébés dans les Bibliothèques et plus à la maternité**

<http://www.rfj.ch/rfj/Actualite/Region/20150824-Les-livres-gratuits-pour-bebes-dans-les-Bibliotheques-et-plus-a-la-maternite.html>



**Question 4 :**

Parmi les rôles à jouer de la bibliothèque mis en avant dans la discussion, lequel vous paraît le plus important ?  
Et ensuite ?

*Hiérarchiser les apports de la bibliothèque*

PARTIE 3 : Valoriser votre bibliothèque



Lancée en 2015, AccroBiblio est une campagne de promotion des bibliothèques au niveau Suisse. Elle est inspirée d'une campagne active aux Etats-Unis depuis 2010.

**La bibliothèque de Montriond va passer l'été à la piscine**

**Lausanne** Fermée pendant les vacances scolaires, la bibliothèque du quartier de Montriond, à Lausanne, profite de l'été pour se délocaliser à la piscine de Bellerive.

<http://www.24heures.ch/val-de-romandie/lausanne-region/bibliotheque-montriond-passer-piscine/story/13778772>

**Question 5 :**

Au niveau local, que manque-t-il à votre bibliothèque pour augmenter sa visibilité ? Des idées de mise en valeur ?

CONCLUSION

Recueil de l'adresse e-mail pour recevoir le tableau récapitulatif de la discussion.

Remerciements

## Annexe 7 : Politique – entretien 1

Conseiller communal
<p><b>Question 1 : Comment jugez-vous vos contacts actuels avec les bibliothécaires que vous côtoyez?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Bonne collaboration avec l'équipe de la bibliothèque. Sont motivées</li><li>– La première fois qu'il a pris contact avec des professionnels du domaine (l'ABF), a ressenti une impression de décalage. Les bibliothécaires ne se sont pas adaptés à son niveau (jargon professionnel, exigences inaccessibles pour une commune comme la sienne)</li><li>– Les contacts dépendent énormément des personnes : il quitte son activité politique dans quelques mois, tout dépendra de qui sera en charge de la bibliothèque par la suite</li></ul>
PARTIE 1 : Faire évoluer les représentations
<p><b>Question 2 : Comment vous représentez-vous la bibliothèque et le métier de bibliothécaire ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Une profession qui communique peu sur ses actions. Manque de communication et marketing. En tant que commune, on trouve peu d'informations pratiques, de marches à suivre, si on veut se lancer. Manque d'outils visibles</li><li>– Lieux fermés et parfois peu accueillants</li><li>– Les collaborateurs peuvent paraître peu chaleureux. Restent derrière leurs guichets</li><li>– Utilise un jargon professionnel parfois incompréhensible</li><li>– Ont des exigences trop élevées pour la gestion de leurs bibliothèques. Elles ne correspondent pas à la réalité. Dans le cas de sa bibliothèque, il a préféré mettre en place tout d'abord des solutions « maison » avant de reprendre contact, par la suite, avec l'ABF</li><li>– A l'heure actuelle, proposer l'engagement d'un contrat fixe ne passerait pas auprès de ses collègues au conseil communal. Trop de méconnaissance de ce qu'est la profession et de l'apport d'une bibliothèque pour les citoyens</li></ul>
PARTIE 2 : Valoriser les compétences
<p><b>Question 3: Selon vous, quelles sont les plus-values de votre bibliothèque pour vos citoyens? Leurs rôles à jouer ? A Fribourg, les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires ont des raisons d'exister parce que... ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Apport pour le <b>développement de l'enfant</b> : être entouré de livres, voir autre chose que la TV ou la console de jeux.</li><li>– Liens possibles avec le programme scolaire, le plan d'études : important que les enseignants puissent y trouver de quoi compléter ce qu'ils font en classe. Si les élèves sont habitués à venir à la bibliothèque dès leur plus jeune âge, ils l'utiliseront ensuite comme réel outil à l'âge adulte. Doit devenir une ressource pour eux</li><li>– Diversité du fonds, des <b>supports</b>. Les contenus peuvent (et doivent) être en <b>lien</b> avec les préoccupations des lecteurs, l'actualité, le monde. Les bibliothécaires sont là pour proposer cette plus-value. Réel travail documentaire</li><li>– <b>Lieu</b> de rencontre et d'accueil des familles. Echanges intergénérationnels</li><li>– Accompagnement du citoyen dans l'évolution technologique actuelle : prêt de tablettes, lien avec des</li></ul>

contenus électroniques, sensibilisation au plagiat, à la fiabilité de l'information sur le web

**Question 4 : Parmi les compétences mises en avant dans la discussion, laquelle vous paraît la plus importante ?**

Tout part de l'école et de la **jeunesse**. Il faut donc mettre en avant l'importance des bibliothèques pour l'évolution des jeunes et les liens possibles avec **école**.

PARTIE 3 : Améliorer la visibilité

**Question 5 : Au niveau local, que manque-t-il à votre bibliothèque pour augmenter sa visibilité ? Des idées de mise en valeur ?**

- Obtenir une reconnaissance cantonale, une ligne
- Fonctionner en réseau pour davantage de visibilité et de moyens : organiser des prêts entre bibliothèques d'ouvrages isolés directement pour les lecteurs ou d'ensemble de documents pour les bibliothèques elles-mêmes. Permettrait de diversifier les supports. Mutualisation des ressources
- Publier de petits articles dans les journaux, dans le bulletin communal. Flyers, affiches
- Pour les activités proposées, penser globalement, en terme de « programmation annuelle » et pas au coup par coup
- Etre présents lors des rassemblements politiques : demander la parole, un temps pour se présenter
- Portes ouvertes où l'on peut boire et manger. Désacraliser le lieu
- Sortir de ses locaux, ne pas se cacher ni s'excuser d'exister
- Au niveau communal, les bibliothèques devraient être soutenues par une commission qui les accompagne dans la réalisation de projets ponctuels, en dehors de fonctionnement courant
- Important de formaliser le fonctionnement de la bibliothèque et de faire apparaître cela dans la ligne de la commune : le budget de la bibliothèque doit être intégré au budget communal, des contrats doivent être clairement rédigés pour les collaborateurs
- Disposer de documents de références, outils pour gérer une petite bibliothèque (normes simplifiées, exemples de budgets, conseils pour programmes informatiques). Rôle de l'ABF de les mettre à disposition. Avant de se lancer, les communes doivent impérativement savoir combien la bibliothèque va leur coûter

## Annexe 8 : Politique – entretien 2

Conseiller communal puis député et actuellement conseiller national

PARTIE 2 : Valoriser les compétences

**Question 1:** Selon vous, quelles sont les plus-values de votre bibliothèque pour vos citoyens? Leurs rôles à jouer ? Quels sont les arguments à donner aux politiques afin qu’ils prennent conscience de l’importance de ces institutions ?

1. Le rôle futur des bibliothèques ne se limitera pas à des prêts de livres. Il doit réellement s’agir d’un lieu culturel, lieu de rencontre, lieu d’échange... un vrai **3<sup>ème</sup> lieu**.

Il illustre ses propos en donnant l’exemple de Bibliomedia Biasca. Au Tessin, la politique de Bibliomedia concerne non seulement le prêt d’ouvrages mais également un rôle d’animation qui dépasse très largement le cadre du livre. Plus on entre dans le fédéralisme, dans des régions linguistiques minoritaires, plus les activités « annexes » au prêt d’ouvrages se développent.

2. La promotion de la lecture auprès des **communautés étrangères** est également un axe de plus en plus important. C’est un message prioritaire à mettre en avant. La réalité Suisse a intégré les étrangers (ce n’est pas le cas de la France). L’achat de livres dans des langues étrangères en vue de l’intégration des étrangers pourrait motiver des communes à prévoir des crédits pour les bibliothèques.
3. La bibliothèque doit être perçue comme un **instrument de formation** qui élèvera le niveau et devrait diminuer les coûts sociaux et donc augmenter les recettes fiscales. On convint souvent les souteneurs avec de l’argent ! Il serait intéressant de leur présenter des études mettant en avant la corrélation entre action culturelle proactive et diminution des coûts sociaux.
4. Les bibliothèques doivent (et sont) actives dans le domaine des nouvelles technologies et général et du livre électronique en particulier. Le livre électronique a de l’avenir pour la lecture utilitaire, en particulier comme support pédagogique, didactique. Dans le cadre de nouveaux apprentissages, l’usager n’a souvent pas besoin de posséder le livre. Il précise qu’il faut être attentif à ne pas considérer le e-book comme un rival du livre papier mais comme un support complémentaire. Pour le développement de sa plateforme de e-books, Bibliomedia a été soutenue par un crédit complémentaire de l’OFC, afin de ne pas empiéter sur le budget prévu pour le livre papier. Le e-book peut palier au gaspillage (écologie, économie de papier). C’est un message qui peut toucher les souteneurs politiques.

Oui, le e-book prend de plus en plus d’ampleur mais le livre papier a toujours de l’avenir. Pour illustrer cela, il nous donne deux exemples :

- Né pour lire : aujourd’hui, cette démarche est devenue une institution. Pour ce projet, Bibliomedia a obtenu des soutiens d’entreprises privées exceptionnels. Des collaborations avec les pédiatres ont été instaurées. L’idée de Né pour lire a sensibilisé les parents au besoin d’alphabétisation de l’enfant, qui, plus tard, sera lecteur et usager de bibliothèques.
- Le Roman des Romands : cette action prouve que dans un cadre scolaire, le livre peut être autre chose qu’un seul instrument d’apprentissage de la lecture. Il peut aussi permettre d’apprendre une langue, émettre une idée, développer un esprit critique... Les élèves participants ont quitté l’école primaire et sont pris dans ce projet juste au moment où ils pourraient se détacher du livre. Selon lui, c’est une très

bonne chose.

**Question 2 : Parmi les éléments mis en avant dans la question précédente, lesquels vous paraissent les plus importants ?**

Les arguments d'**intégration et de formation** sont les principaux à mettre en avant. La bibliothèque peut largement participer à assurer un haut niveau de formation qui va augmenter l'aptitude économique des citoyens. Une bonne intégration des citoyens va également avoir des conséquences positives sur l'économie.

Si l'on s'adresse à des directeurs d'entreprise, parler de capacités, savoirs, connaissances, ressources humaines... Si l'on s'adresse à des décideurs budgétaires au niveau politique, parler de la diminution des coûts sociaux, aspects budgétaires à long terme... Ces deux arguments sont complémentaires, cumulatifs et ne s'opposent pas. Il faut juste adapter le message selon la personne qui se trouve en face de nous.

PARTIE 3 : Améliorer la visibilité

**Question 3 : Au niveau local, que manque-t-il aux bibliothèques pour augmenter leur visibilité ? Des idées de mise en valeur ?**

Selon lui, il est vrai que Fribourg n'est pas un canton particulièrement engagé au niveau des bibliothèques. Cela pourrait s'expliquer par le fait que, dans le canton, le degré d'instruction publique est très élevé depuis toujours. A tous les niveaux de formations, il se situe dans les plus performants de Suisse. Le corps enseignant fribourgeois est de haute gamme. Ainsi, la promotion du livre seul n'a pas été perçue avec la même nécessité qu'ailleurs.

A propos de la promotion et du soutien aux bibliothèques en général :

- Insérer les bibliothèques dans les activités existantes pour faire évoluer les représentations qui les concernent : collaborer avec les écoles et les différents associations de la commune. Instaurer des collaborations avec l'Office du tourisme par exemple pour proposer des visites-lectures de la commune.
- Il souligne l'importance de « créer du rêve » : s'associer à des conteurs, organiser un spectacle...
- Attribuer aux bibliothèques des fonds particuliers. Il cite l'exemple des Grisons : des fonds ont été légués il y a plusieurs années et ont été affectés juridiquement à l'encouragement à l'ouverture de bibliothèques communales. Il s'agissait notamment du fonds M. Michaud et du fonds A. Denzler. Ces deux fonds, gérés par Bibliomedia Suisse, sont maintenant épuisés mais ont tout de même permis de créer un véritable réseau de bibliothèques dans le canton des Grisons.

A propos du document promotionnel en particulier :

- Pour que le document promotionnel ait un écho, s'assurer de son financement et de sa qualité graphique :
  - Financement : penser à contacter des fondations, entreprises, mécènes sensibles aux apports de la lecture et des bibliothèques. Il cite Jean-Marc Probst, passionné du Petit Prince qui a été à l'origine de nombreuses traductions de cet ouvrage.  
S'adresser aux librairies fribourgeoises pour un éventuel soutien. Ces dernières ont un intérêt financier à promouvoir la lecture et son accessibilité. Les grands acteurs du monde du livre ont intérêt à collaborer, puisque leur mission est commune.  
L'ABF devrait s'entourer d'un groupe de « penseurs » comprenant la nécessité de l'accès à la

lecture. De manière générale, il souligne l'importance s'associer avec des personnes influentes.

- Graphisme: Il cite le magnifique travail du graphiste Corrado Luvisoto (Grafix), très sensible, qui conviendrait bien au sujet de notre document

- Veiller à ce que le document soit mis à jour régulièrement
- Déposer le document au dépôt légal. Cela lui donnera encore plus de légitimité
- Associer la sortie de ce document (et ses versions suivantes actualisées) à un événement, une action particulière qui fasse venir les gens. La visibilité que cela pourrait offrir motiverait certainement des entreprises, mécènes à soutenir la démarche de l'ABF. Sortir du rayon de la bibliothèque pour promouvoir par la même occasion la démarche « 3<sup>ème</sup> lieu ». Il propose par exemple de faire venir la phase finale du « Roman des Romands » à Fribourg
- En ce qui concerne le canal de diffusion de ce document, s'adresser absolument à l'Association des communes fribourgeoises

## Annexe 9 : Politique – entretien 3

Ancienne conseillère communale
<p><b>Question 1 : Comment jugez-vous vos contacts actuels avec les bibliothécaires que vous côtoyez?</b> (cf question 2 : attitude peu dynamique, peuvent se sentir quelquefois dérangés dans leur organisation, trouvent les choses vite compliquées)</p>
PARTIE 1 : Faire évoluer les représentations
<p><b>Question 2 : Comment vous représentez-vous la bibliothèque et le métier de bibliothécaire ?</b> Elle précise qu'il s'agit de sa représentation d'aujourd'hui, de ce qu'est la profession aujourd'hui :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Sont seuls dans la sphère « lecture-écriture » et leur travail est souvent mal compris par le public (uniquement rangement de livres, travail tranquille...)</li><li>– Leur attitude est parfois peu dynamique, c'est une « branche immobile » qui n'ose pas provoquer les situations favorables pour elle. Cela participe encore à la vision plutôt passéiste qu'en a le public</li><li>– Les projets hors « normalité » les dérangent dans leur organisation</li><li>– Ont besoin d'un regard nouveau sur leurs pratiques (d'où l'importance d'intégrer régulièrement de nouvelles personnes dans les équipes, par exemple des apprentis dynamiques). Les encourager à suivre des formations continues</li></ul>
PARTIE 2 : Valoriser les compétences
<p><b>Question 3: Selon vous, quelles sont les plus-values de votre bibliothèque pour vos citoyens? Leurs rôles à jouer ? A Fribourg, les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires ont des raisons d'exister parce que... ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Apports pour l'école et les élèves :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Importance de jumeler bibliothèques scolaires et publiques</li><li>○ Former les jeunes aux compétences informationnelles : fiabilité des sources, utilisation des outils informatiques, esprit critique face à tout type d'information sur tout type de support, plagiat...</li><li>○ Plan d'étude romand</li></ul></li><li>– Bibliothèque comme lieu de rencontre :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Projets intergénérationnels</li><li>○ Participation active des habitants</li><li>○ Offrir un lieu où peut s'exprimer le mixité des points de vue</li></ul></li><li>– Ouverture :<ul style="list-style-type: none"><li>○ La diversité que l'on trouve dans les livres doit se retrouver dans ce que propose la bibliothèque (<b>animations</b>, types de supports...)</li><li>○ Liens avec le monde, l'actualité</li></ul></li><li>– Maîtrise de l'information : soutenir les lecteurs dans « l'infobésité », leur donner les outils nécessaires pour s'en sortir, stimuler leur esprit critique</li><li>– Fonds contenant les nouveautés : des contenus proches des besoins des lecteurs</li></ul>

**Question 4 : Parmi les compétences mises en avant dans la discussion, laquelle vous paraît la plus importante ?**

Le lien capital à faire avec l'école, l'instruction, l'éducation : le savoir et la connaissance comme éléments essentiels à la non-exclusion (cf question 7)

Mentionner également que le livre restera la référence dans la conservation de la connaissance

**PARTIE 3 : Améliorer la visibilité**

**Question 5 : Au niveau local, que manque-t-il à votre bibliothèque pour augmenter sa visibilité ? Des idées de mise en valeur ?**

- SORTIR dans la rue, les lieux publics, les centres commerciaux... afin de se montrer et de faire circuler les livres davantage
- Communiquer en mettant en avant le fait que la bibliothèque répond à des besoins de base : le savoir, la connaissance, l'instruction comme éléments essentiels de la non- exclusion. « Mettre de l'argent dans les bibliothèques = économiser dans les domaines des prisons, de la réinsertion... »
- S'axer « défi » et non « fonctionnement normal ». Importance de faire du marketing dans ce sens également
- Penser en terme de plan stratégique : présenter des objectifs à atteindre pour la bibliothèque dans les 5 prochaines années. Intégrer la bibliothèque dans les projets politiques à venir
- Fonctionner en réseau : regrouper les budgets de petits bibliothèques en un montant central à redistribuer. Mutualiser les ressources (financières, humaines, matérielles). Répartir également les fonds spécifiques (DVD, jeux vidéos...) et les animations dans les différentes antennes
- S'adresser aux Associations de communes, être présents lors de leur rassemblements, réunions. Profiter également d'autres séances d'informations, Assemblées communales... toutes les occasions de communiquer sont bonnes
- Ne pas envoyer les documents de présentation mais être là pour les commenter, les rendre vivants auprès des conseils communaux. Exiger la présence du syndic et de la personne en charge de la bibliothèque (culture). Faire preuve de dynamisme et permettre aux interlocuteurs de poser leurs questions. Par la suite, en faire la synthèse, prendre note des préoccupations des politiques et communiquer à ce sujet, y apporter des réponses (aller et venue « tu me donnes – je te donne »)
- Proposer aux politiques des documents utiles à une meilleure gestion de la bibliothèque dont ils ont la charge (rôle de l'ABF)
- Mettre sur pied un groupe d' « Amis de la bibliothèque », groupe de citoyens qui va soutenir les actions de la bibliothèque auprès des politiques. Obtenir ainsi des voix lors de projets présentés lors de l'Assemblée communale



## Annexe 10 : Politique – entretien 4

Députée
PARTIE 1 : Faire évoluer les représentations
<p><b>Question 1 : Comment vous représentez-vous la bibliothèque et le métier de bibliothécaire ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le bibliothécaire est encore considéré par le grand public comme un « rat de bibliothèque ». La plupart des gens n'ont pas suivi la forte évolution de la profession. Il manque encore le message positif du changement.</li><li>• La représentation que l'on se fait d'une bibliothèque et de la profession dépend énormément des personnes : selon le conseiller communal en charge et sa sensibilité, la bibliothèque peut totalement être mise de côté par rapport à d'autres services.</li></ul>
PARTIE 2 : Valoriser les compétences
<p><b>Question 2 : Selon vous, quelles sont les plus-values de votre bibliothèque pour vos citoyens? Leurs rôles à jouer ? A Fribourg, les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires ont des raisons d'exister parce que... ?</b></p> <p>La situation actuelle est difficile : tout le monde est convaincu du bien-fondé d'une bibliothèque et de la nécessité d'y offrir un accès pour tous. Par contre, la responsabilité de tout cela n'est pas suffisamment bien définie. Pour les bibliothèques scolaires par exemple, selon la loi scolaire, elle incombe aux communes à qui l'on demande clairement de créer et de gérer une bibliothèque scolaire. Elle avait vainement essayé de faire passer un amendement « une participation aux bibliothèques scolaires » donnant la possibilité aux communes et à leurs bibliothèques d'être soutenues par le canton pour une part du budget d'acquisition. Un montant par élève scolarisé aurait été alloué à l'achat de livres. Le Grand Conseil a refusé cet amendement. Dans les faits, au niveau communal, la priorité n'est jamais ou très rarement mise sur l'accès à la lecture.</p> <p>Les messages à transmettre au monde politique devraient être les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accès aux livres dès le plus jeune âge : enrichissement possible dans tous les domaines. Les liens possibles avec le PER sont énormes. Les enseignants sont responsables de les exploiter. De leur côté les bibliothécaires doivent leur mettre à disposition des contenus adaptés et communiquer à ce sujet. Proposer aux élèves étrangers des ouvrages en français afin de soutenir leur apprentissage de la langue (la bibliothèque comme <b>outil d'intégration</b>)</li><li>• Aide à la recherche, compétences informationnelles (d'où l'importance de professionnaliser les bibliothèques publiques et/ou scolaires fribourgeoises)</li><li>• Maintien de l'accès à une bibliothèque face à l'essor de l'informatique : la bibliothèque doit être une ressource, un lieu de médiation pour tous les problèmes que cela peut causer (réglages techniques, protection des données, apprentissage constant)</li><li>• <b>Lieu de rencontre.</b> Souvent, les locaux des bibliothèques ne sont pas en adéquation avec ce souhait, manque de place. Pas de création d'endroit permettant la rencontre et l'échange – sur un thème, sur un</li></ul>

livre, sur un sujet d'actualité.

- Expositions, animations : doivent être un moyen d'attirer les usagers et la population à la bibliothèque. Ce sont des possibilités de mieux faire connaître la bibliothèque, de montrer l'importance du livre et de montrer que la bibliothèque est un vrai lieu de vie et d'apprentissage de nouvelles connaissances.

**Question 3 : Parmi les compétences mises en avant dans la discussion, laquelle vous paraît la plus importante ? Et ensuite ?**

L'importance est à mettre sur l'accès à la lecture à l'enfant dès le premier âge. Une fois adultes et après avoir pris de « bonnes habitudes », les jeunes et les moins jeunes se rendront de leur plein gré dans les bibliothèques, une visite régulière sera indispensable. La fusion des bibliothèques publiques et scolaires me paraît nécessaire. Elle créera des mélanges de populations, des échanges intergénérationnels.

Il est également important que le milieu des bibliothèques fribourgeoises se professionnalise : les lecteurs doivent pouvoir compter sur des personnes formées aux nouvelles technologies, aux stratégies de recherches, à la volonté d'organiser des expositions thématiques ou des manifestations autour du livre.

**PARTIE 3 : Améliorer la visibilité**

**Question 4 : Au niveau local, que manque-t-il à votre bibliothèque pour augmenter sa visibilité ? Des idées de mise en valeur ?**

- Nécessité d'un lobby auprès des conseillers communaux pour professionnaliser les bibliothèques : engager les collaborateurs sous contrats et leur offrir un salaire fixe. Pour ce faire, une fracture est obligatoire... avec les bénévoles qui ont passé et passent encore beaucoup de temps à développer les bibliothèques. Mais on peut toujours y aller petit à petit (augmenter graduellement le salaire horaire pour finalement professionnaliser au moins un poste). Pour cela, les communes et les bibliothèques devraient pouvoir s'appuyer sur une ligne et une volonté cantonale commune.
- Mise en avant de l'évolution de la profession de bibliothécaire. Message positif de changement. Faire connaître davantage le métier pour que les citoyens puissent soutenir les bibliothèques et investir pour leur développement.
- Mise sur pied d'expositions : faire venir la population, montrer aux non-lecteurs qu'on fait autre chose que mettre des ouvrages à disposition. On peut aussi organiser des manifestations hors la bibliothèque et sortir pour faire la promotion de ce type d'événements.
- Prise de contact avec l'Association des communes fribourgeoises. Il serait bien que toutes les bibliothèques soient inscrites dans le réseau fribourgeois comme un service à part entière. Proposer à l'Association des communes fribourgeoises de créer un groupe de travail pour les bibliothèques communales ou intercommunales, à l'instar d'autres services mis à disposition par les communes.
- Par exemple, pour les crèches, ou les accueils extra-scolaires, créer une structure à laquelle communes et bibliothèques pourraient adhérer : la responsabilité de la bibliothèque est trop souvent laissée à la seule commune. Créer par exemple une structure intercommunale, comme pour d'autres problématiques (ex : épuration des eaux, pompiers), et par ce biais, faire partie intégrante de l'Association des communes

- Dans les communes, créer un réseau de personnes favorables aux bibliothèques qui pourrait intervenir auprès des conseils communaux, des conseils généraux ou des assemblées communales. Ces interventions régulières aideraient à mieux faire comprendre l'importance de professionnaliser. Utiliser le futur document promotionnel pour renforcer ce message. Il est capital d'avoir des personnes sur le terrain pour diffuser l'information
- Aller se présenter à différentes instances : assemblée communale, manifestation dans la commune (concerts des sociétés de musique, sociétés sportives), intégrer des groupes d'activités (joueurs de cartes, groupements de retraités) : entrer dans le tissu existant, dans la vraie vie.
- Simplifier le message ! Le message véhiculé actuellement par les professionnels des bibliothèques fait un peu peur de par sa complexité. Donner des conseils simples aux communes, des marches à suivre, budgets types, une liste des choses nécessaires afin que chacun puisse identifier clairement les priorités à suivre. L'ABF pourrait proposer des outils simplifiés, et soutenir concrètement les communes qui sont pleines de bonne volonté mais connaissent très peu le domaine.

## Annexe 11 : Grille du Focus group

Déroulement du focus group du 18.4.2016	Timing
ACCUEIL ET DEROULEMENT	8h30 12 min
Salutations et remerciements	1'
Présentation personnelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mon parcours</li> <li>• Mes occupations actuelles (HEG (cours et TB) – Travail à 50% en bibliothèque mixte)</li> </ul>	2'
Présentation du mandat : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lors de la « Soirée des bibliothèques » 2015, une discussion a été menée autour des relations publiques et du lobbying. L'idée de développer une stratégie commune et un argumentaire solide était fortement ressorti.</li> <li>• Un des moyens proposés était la réalisation d'un document promotionnel</li> <li>• Je suis mandatée par l'ABF pour proposer un contenu pour ce document. Il vous (bibliothèques publiques et/ou scolaires) soutiendra dans vos démarches de lobbying</li> </ul>	2'
Les objectifs généraux de notre rencontre sont donc : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire ensemble le discours commun qui sera mis en avant dans ce document</li> <li>• Réfléchir autour des relations politiques-bibliothèques à Fribourg</li> </ul>	1'
Notre rencontre d'aujourd'hui : un focus group : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce qu'un focus group ? Une technique d'entretien qui :               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permet de susciter une discussion ouverte, créative et positive</li> <li>✓ Recueille des informations, des perceptions, des points de vue, sans idées préconçues ni hypothèse à vérifier</li> <li>✓ Donne aux autorités concernées la possibilité de mettre en place des politiques correspondant aux attentes d'un groupe</li> </ul> </li> <li>• Les règles de fonctionnement du focus group               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respect de toutes les opinions (le but n'est pas forcément d'arriver à un consensus)</li> <li>✓ Respect de l'anonymat, confidentialité</li> <li>✓ Modérateur n'est pas là pour donner son opinion mais pour animer et faire avancer la discussion</li> <li>✓ Observateur prendra quelques notes durant le discussion</li> <li>✓ Résultats analysés comme un tout</li> </ul> </li> </ul>	4'
Accord enregistrement (accord oral, signature en fin de séance) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usage uniquement dans le cadre de mon travail à la HEG</li> <li>• Pas de diffusion</li> </ul>	1'
Organisation de la séance <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horaire : la discussion se termine à 10h par un café - croissant</li> </ul>	1'

• WC	
INTRODUCTION	≈ 8h45 28 min
Mettre en route l'enregistrement	1'
Tour de table : chacun/e donnera : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Son prénom et nom</li> <li>• Son lieu de travail</li> <li>• Quelques mots pour répondre à la question suivante : Comment jugez-vous vos contacts actuels avec vos souteneurs politiques ?</li> </ul>	10'
<b>Question 1 :</b> Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit quand on parle de lobbying ? Une expérience personnelle (échec ou réussite), un émotion (positive ou négative), un souhait... <i>Identifier les représentations des participants</i>	15'
Une définition commune du lobbying : « Le lobbying est un ensemble d'actions d'influence menées par un groupe de pression pour défendre ses intérêts face à des institutions ou individus pouvant prendre des décisions qui pourraient les affecter. Il cherche surtout à influencer les décideurs politiques [...] » (Définitions marketing, 2015) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <i>Construire la discussion autour d'une définition de départ commune</i>	1'
Pour Jean-Marc Vidal (2010, p. 55-56), afin d'instaurer un réel dialogue entre les élus et les professionnels des bibliothèques, il faut : <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Faire évoluer les représentations de la bibliothèque auprès des élus</li> <li>5. Valoriser les compétences des bibliothécaires dans des domaines diversifiés</li> <li>6. Améliorer la visibilité et l'intégration de la bibliothèque dans la municipalité</li> </ol> <i>Structurer l'échange en 3 parties</i>	2'
PARTIE 1 : Faire évoluer les représentations	≈ 9h10 15 min
<b>Amorce :</b> vidéo 1 : 120 secondes : Incendie à la bibliothèque municipale de Lausanne <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Fzrbr4YhGzQ&amp;nohtml5=False">https://www.youtube.com/watch?v=Fzrbr4YhGzQ&amp;nohtml5=False</a>	1'50'' (arrêter avant la fin)
<b>Question 2</b> et questions de relance : Comment vos contacts politiques vous voient-ils ? Comment imaginent-ils votre travail ? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avez-vous des exemples concrets ? Vous êtes-vous sentis jugés ? Comment avez-vous réagi ?</li> <li>• Selon vous, les représentations ont-elles évolué avec le temps ?</li> <li>• Quels sont les clichés qui sont encore véhiculés aujourd'hui ? S'agit-il vraiment de clichés ?</li> </ul>	13'

<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Fribourg, est-ce différent d'ailleurs en Suisse ?</li> </ul>	
PARTIE 2 : Valoriser les compétences	≈ 9h25 20 min
<p><b>Amorce</b> : vidéo 2 :</p> <p>Bref, je suis bibliothécaire !</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=WHeAqB9bZU0">https://www.youtube.com/watch?v=WHeAqB9bZU0</a></p>	1'30''
<p><b>Question 3</b> et questions de relance :</p> <p>Et vous, qu'aimeriez-vous mettre en avant ? A Fribourg, les bibliothèques de lecture publique et/ou scolaires ont des raisons d'exister parce que... ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En ce qui concerne les bibliothèques scolaires ? Les liens possibles avec le PER ? Les contacts avec les enseignants ?</li> <li>• En ce qui concerne le lieu ? 3<sup>ème</sup> lieu ?</li> <li>• En ce qui concerne les fonds proposés ?</li> <li>• En ce qui concerne les apports pour les lecteurs ? Compétences informationnelles ?</li> <li>• Et les activités de types « culturelles » ?</li> </ul>	20'
<p><b>Question 4</b> :</p> <p>Parmi les compétences mises en avant dans la discussion, laquelle vous paraît la plus importante ? Et ensuite ?</p> <p><i>Hierarchiser les compétences</i></p>	<i>Si le temps le permet</i>
<p><b>Question 5</b> :</p> <p>En lien avec ces compétences, donnez des exemples d'activités que vous avez pu mener dans votre bibliothèque ? Et d'autres exemples qui n'ont pas pu être mis sur pieds... ? Pour quelle/s raison/s ?</p>	<i>Si le temps le permet</i>
PARTIE 3 : Améliorer la visibilité	≈ 9h45 12 min
<p><b>Amorce</b> : photo de Paul Clark, « The library guy »</p> <p><a href="http://www.tampabay.com/news/humaninterest/library-guy-shows-how-one-man-can-make-a-difference-in-tallahassee/1090758">http://www.tampabay.com/news/humaninterest/library-guy-shows-how-one-man-can-make-a-difference-in-tallahassee/1090758</a></p> <p>De 2009 à 2011, à Tallahassee, en Floride, Paul Clark, bibliothécaire, a fait pression auprès des législateurs en brandissant des pancartes mettant en avant les atouts des bibliothèques dans les corridors du parlement...et a ainsi obtenu des subventions. Les politiques l'ont surnommé « The library guy ».</p>	2'
<p><b>Question 6</b> et questions de relance :</p> <p>Qu'est-ce que la démarche de Paul Clark vous inspire ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seriez-vous prêts à vous lancer dans de telles actions « coups de poing » ?</li> <li>• Comment améliorer la visibilité de votre bibliothèque dans la commune ? Auprès des politiques ?</li> </ul> <p><i>Peu de temps consacré à cette question puisqu'elle a déjà été abordée lors de la « Soirée des bibliothèques » 2015</i></p>	10'

CONCLUSION	≈ 10h 6 min
Est-ce que quelqu'un souhaite ajouter quelque chose ?	5'
Remerciements	1'
Recueil des adresses e-mails pour recevoir le tableau récapitulatif de la discussion. Signature pour accord film puis déplacement vers la pause	
<b>Durée totale</b>	96 min

## Annexe 12 : Synthèse du Focus group<sup>25</sup>

	Rapports avec les souteneurs politiques	Qu'est-ce que le lobbying ?	Représentations	Compétences	Visibilité
<b>Bibliothèque de lecture publique régionale</b>	– Rapport convivial		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les bibliothèques dépendent de la culture, et c'est souvent ce dicastère qui pâtit des coupes budgétaires</li> <li>– Important de se mettre en lien avec l'actualité de la commune pour développer des projets</li> </ul>		
<b>Bibliothèque mixte régionale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bons rapports. Changements éventuels suite à la nouvelle répartition des dicastères et à l'arrivée de nouvelles personnes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Quelque chose qui prend beaucoup de temps.</li> <li>– Nous ne sommes pas formés pour ça, et pas à l'aise. Difficile de se considérer comme une « entreprise » au sein d'une commune</li> <li>– Utiliser plutôt le terme de « promotion », plus positif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pour les décideurs, nous sommes les « gentilles dames passionnées de lecture ». Difficile de changer leur opinion puisqu'en plus ils ne viennent pas à la bibliothèque.</li> <li>– Dans d'autres cantons, les bibliothèques sont mieux perçues qu'à Fribourg : les autorités cantonales ont pris conscience du rôle important des bibliothèques. Nous sommes le parent pauvre... A Fribourg, le canton se décharge : les bibliothèques sont l'affaire des communes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les <b>animations</b> sont à mettre davantage en avant : les projets développés avec les classes sont peu visibles pour le grand public. Les animations organisées pour les adultes ne rencontrent pas un grand succès</li> <li>– Il existe encore beaucoup de monde qui n'ose pas entrer dans une bibliothèque</li> <li>– Chez nous, les usagers ne recherchent pas l'aspect formation. Ils viennent surtout pour les romans, et là, apprécie d'avoir nos conseils</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Représenter les bibliothèques dans les lieux de passage</li> <li>– Pas facile d'intervenir dans la formation des enseignants si par la suite on n'offre pas tous les mêmes services</li> <li>– Importance des contacts informels</li> </ul>

<sup>25</sup> Pour chaque colonne, les contenus abordant le même fil de discussion ou sujet sont de couleurs identiques.



			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les lecteurs enfants font souvent passer un message positif au sujet de la bibliothèque.</li> <li>- La commune veut promouvoir ses services auprès des nouveaux habitants : la bibliothèque en fait maintenant partie. Il y a quand même du progrès. De plus, nous sommes mentionnés dans le rapport d'activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nous pouvons aussi fonctionner comme guichet d'information</li> <li>- Bibliothèque comme lieu de formation (mise à disposition des locaux)</li> <li>- Mise à disposition de mallettes thématiques pour les enseignants</li> <li>- Le liens entre bibliothèque et école n'est pas évident pour tous : nous sommes considérés comme une entité à part</li> <li>- La collaboration avec les enseignants dépend des personnes</li> </ul>	
<b>Bibliothèque interculturelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En tant qu'Association, la bibliothèque interculturelle doit chaque année rechercher des subventions. Rapports cordiaux mais qui pourraient être plus intenses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le lobbying n'est pas négatif, si on est convaincu du bienfondé de notre action. Pas forcément de la manipulation mais nécessite beaucoup de dialogue : expliquer aux « externes » ce qu'ils ne connaissent pas. Les bibliothèques ont tendance à vivre cachées. Sortir et expliquer davantage</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chez nous, la difficulté est plutôt de se faire connaître en tant que bibliothèque classique et pas seulement centre culturel et lieu d'accueil.</li> <li>- Les soutiens financiers augmentent mais le budget de fonctionnement de la bibliothèque est inexistant.</li> <li>- Derrière toutes les activités, il y a un travail sérieux et professionnel qu'il faut valoriser</li> <li>- En France, beaucoup de médiathèques à l'offre très variée souffrent : le métier de bibliothécaire n'est plus reconnu. Attention à ne pas tomber dans ce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervenir dans la formation des enseignants : ils faut qu'il sachent tôt qu'on existe et qu'ils peuvent travailler avec nous</li> </ul>

				<p>travers là en Suisse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Enormément sollicités pour mettre nos locaux à disposition, pour des formations en lien avec nos missions</li> <li>– Valoriser les fonds spécifiques disponibles chez nous.</li> <li>– Faire du lobbying auprès des directeurs d'institutions afin qu'ils dégagent du temps pour des visites. Essayer de faire évoluer les cadres trop contraignants.</li> </ul>	
<p><b>Secondaire II</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Décideur politique = direction de l'école. Ressent le besoin d'être davantage reconnue par sa hiérarchie. Nécessaire de formaliser certaines choses en groupe (toutes les bibliothèques du Secondaire II) pour être entendus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Faire valoir nos intérêts, trouver les bonnes personnes, créer un réseau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il est nécessaire de sensibiliser nos directions au fait que l'on n'est pas seulement là pour ranger des livres.</li> <li>– Mais attention, nos responsables ne perçoivent pas toujours la charge de travail qui se cache derrière les activités autres que la gestion courante. Même si on est content de développer d'autres choses, on ne peut pas tout faire.</li> <li>– Quand ça l'arrange, la direction reconnaît la bibliothèque : il est arrivé qu'une partie du budget de la bibliothèque soit utilisé pour financer un nouveau projet, alors que la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pour une commune, déchets drastiquement réduits (cf étude allemande)</li> <li>– Gratuité ou bas prix, <b>économie financière</b></li> <li>– Le média livre évolue et notre métier doit évoluer avec lui</li> <li>– Le conseil peut aussi avoir un aspect « formation »</li> <li>– Quelque soit la situation géographique de la bibliothèque, ce qui reste en commun c'est faire vivre et valoriser tout ce que l'on peut offrir</li> <li>– Les usagers peuvent aussi profiter de nos compétences en matières de « structure », organisation de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Par l'individualisme de sa profession, l'enseignant n'a pas forcément le réflexe de faire appel à nous : importance de prendre les devants</li> </ul>

			<p>bibliothèque n'avait rien demandé.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Important de vendre l'aspect social (et pas seulement culturel) de la bibliothèque.</li> <li>- Calquer les objectifs et nouveaux projets de la bibliothèque sur les programmes des municipaux pour avoir plus de chances d'être soutenus.</li> <li>- Se poser la question : que peut-on apporter au monde d'aujourd'hui ?</li> </ul>	<p>l'information, capacité à synthétiser et à faire des liens, nos savoirs-faire de <b>professionnels ID</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au niveau de la formation à la recherche, important de cibler nos propositions aux besoins des classes et de prévoir des contenus interactifs. Stimuler les enseignants à être un relais (ce n'est pas toujours facile : importance du bouche à oreille). Agréable qu'une heure soit prévue pour une visite de la bibliothèque dans l'emploi du temps des classes</li> </ul>	
<b>Secondaire II</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Décideur politique = direction de l'école</li> <li>- La bibliothèque est la «25ème roue du char », pas une priorité. Nécessaire de parlementer pour se faire entendre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliserait les termes « groupe d'intérêts », « groupe de pression »</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer de se rendre soi-même en classe</li> <li>- Essayer de créer des synergies avec les enseignants mais pas évident. On ressent parfois un manque de motivation. Manque de temps de notre côté : on ne peut pas fermer la bibliothèque pour aller en classe ou dans des GT et essayer de valoriser la bibliothèque, c'est paradoxal !</li> <li>- Valoriser l'idée de 3ème lieu : lieu de synergie ou se mêlent les populations (enseignants-élèves-visiteurs), mais pour ça il faut des locaux adaptés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la signalétique</li> <li>- Dans les écoles, encourager les enseignants à faire le relais élèves-bibliothèque, valoriser son importance</li> <li>- Les enseignants entre eux n'aiment pas partager, c'est donc encore plus difficile lorsqu'on vient de l'extérieur</li> </ul>

<b>Auteur jeunesse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Heureuse d’avoir obtenu un soutien financier du Service de la culture pour la sortie d’un livre numérique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il y a des ponts à trouver entre les bibliothèques et les entreprises. Les bibliothèques pourraient s’inspirer des entreprises et de la manière de faire, dans le bon sens du terme</li> <li>– Voir le lobbying positivement est une question de choix</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Valoriser le côté écologique : les apports d’une bibliothèque doivent s’inscrire dans un esprit de société</li> <li>– Lieu de rencontre, de partage</li> <li>– Une offre qui évolue draine davantage de public</li> </ul>	
<b>Bibliothèque de lecture publique régionale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rapports cordiaux mais soutien « zéro »... rien de plus que les soutiens habituels, acquis. Des années d’efforts pour obtenir quelque chose de plus. Il faut bien distinguer entente et soutien</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>– « Les dames de la bibliothèque ». Dans la tête des gens, on fait ça par passion, donc aucune raison d’adapter les salaires</li> <li>– Les communes sont d’accord de mettre en avant le service offert par la bibliothèque pour autant que ça ne coûte pas un centime de plus.</li> <li>– Aiment bien pouvoir dire qu’on existe : ce n’était pas le cas avant</li> <li>– On nous demande de plus en plus de choses... mais on n’a pas plus de temps</li> <li>– A force d’efforts, les représentations changeront !</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nous sommes situés dans un centre commercial : nous devons nous battre pour ne pas être uniquement un guichet de renseignement ou une garderie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les actions n’apportent pas forcément de nouveau lecteur met permettent surtout de faire parler de nous. Important et utile de sortir</li> </ul>
<b>Bibliothèque de lecture publique régionale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Petit à petit, a pu compter sur une équipe semi-professionnelle, travail petit à petit reconnu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Difficile de fédérer les actions de promotion pour plusieurs types de bibliothèques : on n’a pas tous les mêmes intérêts, pas tous les mêmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les représentations ont tout de même évolué. Les communes s’intéressent plus à ce que font les bibliothèques, demandent par exemple de participer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Valoriser la bibliothèque comme lieu d’accueil, espace de vie. Permettra de désacraliser le lieu (peur des livres) Malheureusement nos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Visibilité sur internet</li> <li>– Les flyers et dépliants sont encore utiles</li> <li>– Visites et animations dans les classes puis ça fonctionne par bouche à</li> </ul>

		soutiens financiers...	<p>au journal communal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- On doit continuer à promouvoir la bibliothèque comme lieu de rencontre dans la commune</li> <li>- Ce n'est pas forcément plus facile dans les autres cantons : en fusionnant avec d'autres, de petites bibliothèques perdent en liberté et en budget</li> <li>- Les représentations évoluent gentiment. Il faut continuer</li> </ul>	<p>locaux ne sont pas toujours adaptés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en avant les médias différents du livre. Elargir l'offre pour que les gens ne nous voient plus comme des « intellos »</li> <li>- Mettre en avant l'aspect écologique</li> <li>- Nous ne sommes pas des animateurs. L'offre doit être variée, mais pas non plus excessive. Il faut trouver l'équilibre</li> <li>- Carte à jouer avec le développement des accueil extra-scolaires : rationaliser et amortir les locaux</li> <li>- Important de maintenir les liens avec les activités mise sur pieds dans la commune : par exemple mettre à disposition des ouvrages en rapport avec les activités. S'associer permet de montrer qu'on est là</li> <li>- Il faudrait creuser pour mieux connaître les besoins des enseignants et savoir ce qu'on peut leur offrir</li> <li>- Les enseignants sont parfois sur la retenue car ils ne connaissent pas nos compétences, ne savent pas ce qu'ils peuvent nous</li> </ul>	oreilles
--	--	------------------------	---	---	----------

				demander ou non	
<b>Bibliothèque de lecture publique régionale</b>	– Peu de rapport avec les autorités car pas responsable de la bibliothèque			– Du côté des enseignants, le bouche à oreille fonctionne très bien. Utiliser leurs retours pour améliorer notre offre en termes d’animations	– Présence de la bibliothèque dans le hall d’un centre commercial : rendre visible la bibliothèque aux yeux de tous
<b>Bibliothèque de lecture publique communale</b>	– Vient chercher des « recettes » pour sensibiliser le nouveau conseiller communal en charge de la Culture aux soucis de la bibliothèque. L’acquis n’est pas garanti, même à court terme.	– Quelque chose que les bibliothèques ne savent pas faire. – La définition que l’on se fait du lobbying n’est certainement pas la même que celle des décideurs : c’est une difficulté supplémentaire	– Pour les grand public, on représente quelque chose de mal défini et d’un peu mou... Les bibliothèques réagissent trop souvent par acouts, face par exemple à une actualité qui les met en cause. Nos actions manquent de constance et de ligne à laquelle on peut adhérer		– Durant l’été, redistribution de livres dans les lieux publics : simple à mettre en place, peu coûteux et fait parler de nous
<b>Bibliothèque mixte régionale</b>	– Rapports cordiaux, qui deviennent plus tendus lorsqu’on parle d’argent. Dépend des personnes. Certains oublient qu’ils ont été élus pour le « bien commun ». Rien n’est acquis, des tensions peuvent apparaître, en fonction aussi de la personnalité des gens	– Les bibliothèques n’ont pas les mêmes objectifs qu’une entreprise	– Les bibliothécaires sont des « dames épanouies qui, quoi qu’il arrive aiment ce qu’elles font	– Les lecteurs viennent peu pour trouver une aide à la recherche documentaire – Lieu animé pour chaque groupe de population en cohérence avec notre situation géographique, nos missions – La bibliothèque doit être bien située et accessible, dans un quartier vivant. – Un personnel accueillant et disponible – Être un relai de ce qui se passe dans la région – Mettre nos locaux à disposition nécessite une surveillance : des contraintes – A nous de proposer aux	– Peu visible sur internet, dépend de chaque bibliothèque. Souvent cachée sur le site de la commune – Offrir des activités « clé en main » aux enseignants – Ce sont toujours les mêmes enseignants qui viendront et s’intéresseront

				enseignants des activités comme « appel d'air », d'aller au devant de leur besoins : un combat de tous les jours	
<b>ABF</b>	– Les liens entre politiques et bibliothèques se font encore peu. C'est un aspect qui doit encore être travaillé.		– Dans la tête des gens, une bibliothèque est un local avec des livres. Les gens ne perçoivent pas l'ensemble des services qu'il y a autour		– Sur internet, il faut souvent chercher la bibliothèque pour la trouver
<b>Bibliothèque mixte régionale</b>	– Ne voit pas les autorités communales en tant que lecteur. Même les autorités ont parfois leur bureau dans le même bâtiment, il est difficile d'entrer en contact avec elle. Dépend aussi des personnes en présence	– Connotation négative du terme « lobbying »	– La commune aime bien avoir la bibliothèque comme vitrine de ses services		

## Annexe 13 : Extrait des statistiques 2015

Lieu	Nombre de communes	Habitants 2015	Heures d'ouverture	Nombre de lecteurs Enfants	Nombre de lecteurs Adolescents	Nombre de lecteurs Adultes	Nombre de lecteurs Total	Fonds total	Prêts total	Nbre de collaborateurs	Equivalence en poste	m2 pour le libre accès	Don LoRo 2016
Albeuve	3	3330	6	372	0	385	757	9'541	10903	6	15%	100	3269.15
Avry-sur-Matran	11	13163	14	659	341	246	1246	19'566	37399	4	120%	320	5000
Belfaux	5	6597	21.5	850	1	165	1016	17'349	41312	4	104%	93	5000
Bulle	1	21956	35	2468	339	1759	4566	39'687	123181	13	640%	600	5000
Charmey	3	2985	5	78	101	55	234	6'251	4757	5	18%	65	1533.95
Châtel-St-Denis	9	17664	25	157	765	1490	2412	21'495	74548	5	150%	185	5000
Courtepin	2	4103	9.5	558	0	16	574	7'318	5406	4	37%	68	2772.2
Cousset	1	2300	5	600	90	120	810	6'982	12975	3	35%	100	3093.9
Cressier-sur-Morat	1	928	2.5	94	10	41	145	8'229	2125	3	20%	60	284.2
Cugy	1	1641	6.25	170	21	50	241	6'491	4002	4	35%	60	2098.65
Domdidier	1	3122	10.25	615	0	120	735	17'950	22799	6	60%	140	4572.45
Estavayer-le-Lac	7	11075	13.5	609	775	519	1903	18'960	49836	4	140%	230	5000
Farvagny	6	7025	17.5	236	365	370	971	17'539	46845	3	120%	140	5000
Fribourg (Ville)	1	38303	28	1'662	198	984	2844	38'161	89430	4	300%	284	5000
Givisiez	1	3120	10.5	510	35	80	625	16'003	15820	3	30%	110	2979.35
Granges-Paccot	1	3367	7	643	0	201	844	13'912	28390	6	65%	99	5000
Gruyères (Epagny)	1	2100	4	232			232	4'393	3527	23	32%	67	874.7
Marly	9	15200	17	434	82	464	980	31'230	77779	5	140%	300	5000
Middes	2	1633	6.5	181	60	107	348	6'581	7411	12	10%	30	3891.6
Romont	3	8639	15	478	287	523	1288	24'460	34473	2	80%	155	5000
Sorens	1	1094	4.5	248	0	132	380	8'112	13544	14	40%	80	1787.15
St-Aubin	4	3909	8			668	668	12'999	15981	5	64%	77	3150.05
Villars-sur-Glâne	1	12084	32	1464	64	543	2071	40'465	109810	4	280%	295	5000
Vully (Sugiez)	2	3500	6	326	226	241	793	8'740	15267	14	20%	95	4596.95
Bösingen	1	3369	10	132	114	142	388	8'349	14569	3	70%	131	4161.5
Düdingen	1	7872	16.5	0	629	437	1066	12925	42616	4	87%	195	5000
Flamatt	1	5453	6	0	0	274	274	5'859	7798	4	25%	120	3132.85
Freiburg	3	15000	24	902	83	766	1751	17'337	55377	3	115%	245	5000
Heitenried	1	1377	6	125	20	74	219	6'215	6893	2	20%	80	1505.95
Kerzers	6	7566	9.5	388	347	673	1408	9'010	16890	6	53%	150	4632.85
Murten	6	10243	18	0	457	349	806	10'714	24949	3	90%	108	5000
Schmitten	1	4055	6.25	405	0	297	702	7'743	18911	6	31%	313	4106.75
St. Antoni	1	2011	8	151	83	77	311	6'481	9261	4	36%	140	2520.35
Tafers	3	6347	12	105	142	251	498	10'237	26631	4	45%	120	4866.8
Ueberstorf	1	2356	10	151	97	197	445	6'324	14514	4	30%	98	3027.7
Wünnewil	1	3050	9.25	246	0	261	507	8'962	19372	5	45%	180	5000
<b>36 bibliothèques</b>				<b>16249</b>			<b>35058</b>	<b>512'570</b>	<b>1105301</b>	<b>204</b>		<b>5633</b>	



## Annexe 14 : Calcul des chiffres clés

	Statistiques ABF 2015	Statistiques cantonales	Pourcentage
Nombre de bibliothèques	36		
Nombre de collaborateurs	204		
Nombres de lecteurs	35'058	303'377	12
Nombre de lecteurs enfants	16'249	27'672	59
Nombre de documents	512'570		
Nombre de prêts	1'105'301		
Nombre de mètres carrés	5'633		

	Total habitants dans le canton de Fribourg (SStat, 2016, p, 13)
	Total élèves scolarités au niveau primaire pour l'année scolaire 2014-2015 (SStat, 2016, p. 313)

## Annexe 15 : Lettre aux autorités

Monsieur le Directeur de l'Instruction publique, de la culture et du sport,  
Monsieur le Chef du Service de l'enseignement obligatoire de langue française,  
Monsieur le Chef du Service de l'enseignement obligatoire de langue allemande,

C'est avec une attention toute particulière que l'Association des Bibliothèques Fribourgeoises suit l'introduction de la loi scolaire et de son règlement d'exécution dans le canton de Fribourg. Relativement à ces deux documents légaux, nous souhaiterions vous faire part d'un certain nombre de suggestions qui permettront, en s'appuyant sur la nouvelle législation fribourgeoise en matière de scolarité, de renforcer le rôle de partenaire prépondérant et privilégié des bibliothèques scolaires dans le processus d'apprentissage et d'enseignement.

En vertu de l'article 57 b) de la *Loi scolaire* concernant la création et la gestion d'une bibliothèque par les communes et des articles 137 et 142 du *Règlement d'exécution de la loi scolaire*, considérant que les livres et la documentation font partie intégrante des moyens d'enseignement (au sens de l'art. 142), nous estimons qu'il serait légitime qu'une part du forfait dévolu au « panier de l'élève » soit attribuée aux bibliothèques pour l'achat de livres et de nouveaux médias.

Une telle attribution permettra de :

- Mutualiser les ressources et pérenniser des investissements en limitant notamment les « doublons » dans les diverses salles de classe d'un même établissement ;
- Favoriser la diversité de la documentation dans les classes. En effet, un approvisionnement régulier de l'enseignant à la bibliothèque lui permettra de renouveler fréquemment les livres qu'il proposera à ses élèves ;
- Favoriser la collaboration étroite entre enseignants et bibliothécaires-documentalistes ;
- Encourager concrètement les classes à la fréquentation régulière des bibliothèques et permettre aux élèves la découverte d'une documentation sur tout support.

Un tel soutien aux bibliothèques dans l'achat de nouveaux livres et médias permettra, à terme, de viser la concrétisation de la gratuité d'accès à la bibliothèque pour les élèves, évoquée à l'art. 57 b) de la *Loi scolaire*.

En espérant que nos réflexions sauront susciter votre intérêt, l'Association des Bibliothèques Fribourgeoises demeure à votre entière disposition pour toute information et tout échange concernant les activités des bibliothèques fribourgeoises dans le domaine scolaire.

**Association des Bibliothèques Fribourgeoises**

## **Annexe 16 : Charte des bibliothèques fribourgeoises**

Les bibliothèques fribourgeoises sont des institutions communales, cantonales ou privées au service de la population. De type scolaire, lecture publique, universitaire ou spécialisé, elles répondent aux besoins d'information et de documentation dans le cadre de la formation, de la recherche, de la culture et des loisirs.

Les bibliothèques fribourgeoises déploient leurs activités dans les deux parties linguistiques du canton en s'adressant au grand public ou à un groupe cible de la population.

Dans la mesure de leurs possibilités, les bibliothèques fribourgeoises collaborent pour offrir à leurs publics des services cohérents et efficaces. L'Association des Bibliothèques Fribourgeoises (ABF-VFB) défend leurs intérêts sur le plan politique et soutient leurs efforts de coordination et de formation du personnel.

### **Nos missions :**

Nos missions s'articulent autour de quatre pôles : culturel, patrimonial, formateur et social. La réalisation de chaque mission dépend du type de bibliothèque et du contexte propre à chacune.

Il s'agit pour nous de :

- Eveiller et encourager l'intérêt pour la lecture, la curiosité intellectuelle et la culture au sens large.
- Offrir l'accès à l'information ainsi qu'à des collections variées sur tous supports, y compris en ligne et pertinentes par rapport aux missions et à la politique d'acquisition de chacune.
- Préserver et valoriser les documents et l'information appartenant au patrimoine culturel.
- Soutenir l'apprentissage et la formation en offrant des infrastructures propices à l'étude et en collaborant avec les acteurs de la formation.
- Former nos publics cibles aux compétences informationnelles, en les soutenant dans la recherche d'information, en développant leur esprit critique, en les sensibilisant au droit d'auteur, en développant leur maîtrise des technologies de l'information.
- Favoriser les échanges et les rencontres et contribuer à l'intégration sociale.
- Participer à la prévention et à la lutte contre l'illettrisme.

### **Nos valeurs :**

Dans le cadre de nos activités et dans le respect du Code d'éthique BIS pour les bibliothécaires et les professionnels de l'information, nous nous engageons à :

- Adopter une attitude neutre et impartiale dans l'élaboration de nos collections et dans nos relations à nos publics cibles.
- Assurer l'égalité d'accès à nos établissements à nos publics cibles concernés, sans discrimination.
- Protéger la sensibilité de la jeunesse, par exemple en limitant clairement l'accès à la documentation ou à la littérature au contenu inadapté.
- Développer notre professionnalisme par l'élargissement de nos compétences.

- Nous investir dans la formation continue dans une volonté d'amélioration constante de nos services.

### **Notre vision :**

Pour les bibliothèques fribourgeoises de demain, nous voulons :

- Adapter nos outils et notre offre documentaire à l'évolution de la société, des pratiques professionnelles et des technologies de l'information et de la communication.
- Contribuer à la réduction de la fracture numérique, du clivage générationnel, social et culturel, en offrant à tous nos usagers un accès à internet, et à l'information sur tout support.
- Préserver et valoriser pour le long terme le savoir et l'héritage culturel d'hier et d'aujourd'hui, en considérant les défis liés au numérique.
- Développer les collaborations, notamment avec les associations locales et régionales de promotion de la lecture et de la culture.
- Entretenir et développer les contacts avec les instances politiques et les sensibiliser aux domaines d'activité des bibliothèques.