

Bibliothèque(s)

Revue de l'Association des Bibliothécaires de France

n° 87 - DÉCEMBRE 2016



ADVOCACY

NOTRE DOSSIER PAGES 5 À 52

Cyclo-biblio, porte-parole à vélo des valeurs des bibliothèques
• 8

Eblida, les décideurs, les influences et les relations publiques
• 14

Élaborer sa stratégie de communication : capitaliser l'évaluation d'impacts pour construire ses outils de plaidoyer
• 19

Stratégies pratiques pour l'advocacy en bibliothèque
• 25

La bibliothèque vaut-elle le coût ?
• 39

Public Libraries 2020, un projet qui cherche à promouvoir les bibliothèques publiques au niveau européen
• 48



63^E
CONGRÈS
15-17 juin 2017
Porte de Versailles
Paris

**BIBLIOTHÈQUES :
INÉGALITÉS
TERRITORIALES
ET ÉGALITÉ
DES CHANCES**

Ce thème éminemment politique s'inscrit dans le droit chemin de l'engagement de l'ABF où elle avait interpellé les décideurs lors des précédentes élections nationales. Un rapport récent de l'Inspection générale des bibliothèques soulignait les lacunes du territoire en matière de lecture publique, 11 millions de personnes n'ont pas de bibliothèque à moins de 15 minutes de leur domicile. La loi NOTRe et en particulier la création d'intercommunalités plus grandes posent de nombreuses questions sur le devenir de la compétence lecture publique au sein de ces nouveaux ensembles. Comment continuer à assurer l'égalité des chances dans des territoires en pleine recomposition ?

Pour tenter de répondre à cette question, 3 thématiques seront abordées durant ces journées de congrès :

- Quel aménagement du territoire ?
- L'égalité pour qui ? par qui ?
- Quelles actions des bibliothèques pour favoriser l'égalité des chances ?

Association
des Bibliothécaires
de France

Contact : info@abf.asso.fr

Publication paraissant depuis
1907. Éditée par l'Association
des bibliothécaires de France

31, rue de Chabrol – 75010 Paris
Téléphone : 01 55 33 10 30
Télécopie : 01 55 33 10 31
info@abf.asso.fr
www.abf.asso.fr

Directeur de la publication
Xavier Galaup

Rédacteur en chef
Philippe Levreaud

Coordination du dossier
Anne Verneuil
et Thomas Chaïmbault-Petitjean

Comité éditorial
Gérard Briand, Sophie
Courtel, Julienne Debarge,
Xavier Galaup, Laurent Lemaître,
Olivia de la Panneterie

Publicité
Christine Guyot
Téléphone : 06 12 31 38 54
christine.guyot5@gmail.com

Diffusion
ABIS
Téléphone : 01 55 33 10 30
Télécopie : 01 55 33 10 31

Maquette
M.-C. Carini et Pictorus,
révisée par Facteur de Sens

Mise en pages
Facteur de Sens

Abonnements 2016
abis@abf.asso.fr / 01 55 33 10 30
Individuel : 42 € – Collectivités : France
85 € / Étranger 95 €

Commission paritaire
n° 1119G82347 – Trimestriel
ISSN : 1632-9201
ISSN en ligne : 2270-4620
Dépôt légal : décembre 2016

Impression : Jouve, Paris

Bibliothèque(s)
*Revue de l'Association
des bibliothécaires de France*
est analysée dans la base
Pascal produite par l'Inist
et dans la base Lisa

Couverture
Facteur de Sens, d'après
les badges-messages
de Cyclo-biblio

É D I T O R I A L

Nous traversons une période de turbulences plus ou moins fortes selon l'endroit où nous nous trouvons. Les nombreux changements politiques intervenus lors des dernières élections municipales ont pu mettre certains d'entre nous en difficulté face à de nouveaux exécutifs découvrant la lecture publique ou venant avec des idées bien arrêtées sur le rôle des bibliothèques. Bien que compétence obligatoire, les bibliothèques départementales ont été fragilisées par les discussions autour de la loi NOTRe... et, pour certaines, les nouvelles orientations politiques prises changent ou réduisent sérieusement leur périmètre et leurs actions. À cela s'ajoutent les difficultés financières des collectivités locales et le tableau sera presque complet.

Contraints par ces turbulences, les bibliothécaires que nous sommes ont dû s'investir davantage dans la défense et l'illustration du rôle des médiathèques dans la société. C'est bien un changement de posture qui s'impose à nous aujourd'hui : rendre visible à tous le rôle qu'a la bibliothèque pour la société, de lieu d'apprentissage tout au long de la vie à l'apport économique aux territoires en passant par lieu du lien social ou de l'expérimentation numérique. Comme le dit si bien le slogan de *Public Libraries 2020*, « Les bibliothèques changent nos vies ». Malgré toute l'énergie que chacun a pu mettre pour défendre sa bibliothèque ou son réseau, des moyens ont été réduits, des bibliothèques ont été fermées ou reconverties en autre chose et, parfois, la censure a ressurgi... S'emparer aujourd'hui de l'advocacy est donc indispensable, c'est pourquoi l'ABF a créé une commission dédiée. Il s'agit bien sûr d'être encore plus efficace auprès des décideurs mais aussi d'aller expliquer, échanger et convaincre les habitants de nos territoires sur l'importance et l'utilité des bibliothèques.

C'est bien l'objectif de ce numéro de notre revue que de vous montrer toutes les facettes de l'advocacy.

D'autres turbulences nous attendent jusqu'à la fin de la séquence électorale, élections présidentielles et législatives, soyez certains que l'ABF restera vigilante et combative sur tous les sujets qui nous concernent. Nous allons d'ailleurs actualiser le document élaboré en 2012 à l'occasion de la dernière élection présidentielle et le diffuser auprès des candidats. N'hésitez pas à l'envoyer à vos futurs députés.

Portez-vous bien et buvez du mojito! (... et vous pouvez faire une exception pour les fêtes avec un peu de champagne, le tout avec modération bien sûr).



Xavier Galaup
Président de l'ABF

Au sommaire des prochains numéros de Bibliothèque(s)
88/89 : Bibliothèques et inégalités territoriales – 1^{er} juin 2017
90/91 : Illettrisme – 1^{er} décembre 2017

Articles et illustrations :
CC-BY-SA, sauf mention
contraire.

Les opinions exprimées dans
Bibliothèque(s) n'engagent
que la responsabilité
de leurs auteurs.

LISTE DES ANNONCEURS

ABF
2^e de couverture
3^e de couverture
ELECTRE
p. 31
4^e de couverture
Perspectives INHA
p. 51

REMERCIEMENTS

Nous remercions
Anne Verneuil et Thomas
Chaimbault-Petitjean,
coordinateurs du dossier
« Advocacy », ainsi que
tous les auteurs qui y ont
été associés.

S O M M A I R E

DOSSIER ADVOCACY

COORDINATION : ANNE VERNEUIL ET THOMAS CHAIMBAULT-PETITJEAN

- 5 *Invisible, la bibliothèque ?*
THOMAS CHAIMBAULT-PETITJEAN
- 8 *Cyclo-biblio, porte-parole à vélo des valeurs des bibliothèques*
LARA JOVIGNOT ET GILLES RUSSEIL
- 14 *Eblida, les décideurs, les influences et les relations publiques*
VINCENT BONNET
- 19 *Élaborer sa stratégie de communication : capitaliser l'évaluation d'impacts
pour construire ses outils de plaidoyer*
CÉCILE TOUITOU
- 25 *Stratégies pratiques pour l'advocacy en bibliothèque : leçons tirées
de la recherche et de l'expérience*
WENDY NEWMAN
- 34 *Évaluer l'activité et l'impact : 40 ans de pratiques pour cerner la valeur des bibliothèques*
NADINE DELCARMINE ET CÉCILE TOUITOU
- 39 *La bibliothèque vaut-elle le coût ?*
NOLWENN BOURIC ET CÉLINE DUCROUX
- 43 *La valeur économique et sociale des bibliothèques en Espagne*
GLÒRIA PÉREZ-SALMERÓN
- 48 *Public Libraries 2020 : un projet qui cherche à promouvoir
les bibliothèques publiques au niveau européen*
HANNAH GENT

BIBLIOMONDE

- 54 *Dessine-moi une stratégie,
déterminons un programme*
- 55 *Les bibliothèques face aux restrictions budgétaires,
un exemple hollandais*
JULIE CALMUS

ESPACES & ARCHITECTURE

- 57 *Se transformer, s'adapter :
le défi de la rénovation de la médiathèque de Sèvres (Hauts-de-Seine)*
BERNARD MNICH
- 60 *Médiation de l'architecture contemporaine :
quels rôles à jouer pour les établissements de lecture publique ?*
CAROLINE MAZEL ET FRANÇOIS ROSFELTER

BIBLIOTHÈQUES & INCLUSION

- 64 *Bibliothèque vivante et migrant-es : comment faire ?
L'exemple suédois*
THOMAS COLOMBÉRA

BIBLIOTHÈQUES & NUMÉRIQUE

- 65 *Raspberry Pi
le mini-PC à tout faire !*
JULIEN DEVRIENDT

NOTES DE LECTURE

- 67 *Paul Gaudric, Gérard Mauger et Xavier Zunigo – Préface de Christophe Evans,
Lectures numériques : une enquête sur les grands lecteurs*
PHILIPPE COLOMB
- 68 *Claire Haquet et Bernard Huchet (sous la direction de),
Repenser le fonds local et régional en bibliothèque*
AMÉLIE BARRIO

ERRATUM

La rédaction présente ses excuses à Odile Giraud pour avoir fait paraître un compte rendu de son intervention avec quelques erreurs (article « La création, entre artistes, écrivains et lecteurs » – retours du congrès ABF 2016 – p. 88 à 91 de *Bibliothèque(s)* no 85/86).

La Bibliothèque municipale de Lille est labellisée B.N.R. (Bibliothèque Numérique de Référence) depuis 2012 ; dans le cadre de ce label, elle organise ou participe à des expérimentations portant sur les collections ou services (avec retours sur les usages effectués).

L'application « Bleu de toi » de Dominique Maes a été éditée en 2012 par CotCotCot Éditions.

C'est trois ans plus tard que Dominique Maes, les chercheurs de l'Université Lille-1 et les bibliothécaires de la bmL se rencontreront pour la première fois autour de l'expérimentation Stimtac, portant sur la dalle haptique.



Dalle haptique STIMTAC



Une bibliothèque, ça sert à quoi ?

**S'INFORMER
ET SE FORMER**



www.cyclobiblio.fr | Cyclo-biblio 2016 | Toulouse - Bordeaux

Une bibliothèque, ça sert à quoi ?

**ACCÉDER
AUX RÉSEAUX NUMÉRIQUES**



www.cyclobiblio.fr | Cyclo-biblio 2016 | Toulouse - Bordeaux



▶ 14



▶ 19



▶ 23



▶ 48

Invisible, la bibliothèque ?

« Il est donc essentiel de conscientiser le regard de la société sur la lecture publique, non pour en préparer la défense, mais pour en faire valoir l'exemplarité » – Antony Merle

La crise et les restrictions budgétaires ont touché de plein fouet les bibliothèques dans le monde. Au Royaume-Uni pour ne prendre que cet exemple, environ 400 établissements ont dû fermer leurs portes en raison de coupes budgétaires ces cinq dernières années, dont près du quart rien qu'en 2015 d'après les chiffres officiels¹. Il ne faut pas croire qu'il s'agit là d'un phénomène purement anglo-saxon, ni que notre modèle d'établissements d'État et territoriaux nous protège, puisqu'en France également s'annoncent ça et là des fermetures de bibliothèques, des diminutions d'horaires, des modifications de tarif d'inscription, des coupes parfois drastiques de budget.

THOMAS CHAIMBAULT-PETITJEAN

responsable de la formation initiale des élèves fonctionnaires à l'Enssib

Comment en est-on arrivé là ? Le fait est que les gens n'ont pour la plupart aucune idée de ce que font les bibliothécaires ni de comment ils peuvent les aider. D'après Jenny Leigh Garcia, « *seul 20 % de ce que nous faisons est réellement visible par d'autres personnes* »². La plupart de nos activités demeure de fait invisible aux usagers comme aux décideurs. Ils ne nous voient pas construire des collections, choisir des ouvrages, les cataloguer, organiser des services, préparer des trains de reliure, répondre aux demandes de prêt entre bibliothèques, passer des heures à compiler des bases de données pour répondre aux questions posées au service de référence, négocier des droits d'usages pour les

¹ www.cipfa.org/about-cipfa/press-office/archived-press-releases/2015-press-releases/library-funding-cut-by-%C2%A350m

² Garcia, Jenny Leigh. « Dispelling the myths: Quantifying what librarians really do » in *Business information alert*, 12 (6), p. 1-3, 2000.



ressources électroniques, participer aux réunions de projet, de budget, de service. Et proposer des services à distance pour essentiel que ce soit aujourd'hui, ne corrige pas cette méconnaissance.

Mais si les usagers ne nous voient plus, les décideurs ne nous voient pas non plus comme essentiels à la vie de nos communautés. Aujourd'hui, en période de crise et devant la concurrence des nouvelles pratiques de lecture et de recherche d'information, nos établissements se retrouvent circonscrits dans une vision utilitaire, de loisir, des services proposés et qui donc ne peut faire le poids face aux besoins sociaux, économiques. D'où un manque prégnant ressenti par les professionnels, parfois avéré, de reconnaissance et de considération.

Alors que faire ?

Les collègues américains ont forgé depuis une vingtaine d'années le concept d'*advocacy* qu'on pourrait traduire par « plaider » en faveur d'une cause déterminée. Très utilisé pour les ONG comme par certaines agences internationales (Unicef, UNAids), il a été repris et décliné dans le monde des bibliothèques.

Issu du latin *advocare*, « appeler à son aide », ou parler au nom de quelqu'un d'un point de vue juridique, l'*advocacy* s'inscrit dans un ensemble d'activités qui regroupent aussi bien les campagnes de promotion et de marketing que le lobbying politique sans être tout à fait aucun des trois.

Ainsi, à l'inverse des actions de communication, il ne s'agit pas tant *in fine* de développer l'utilisation des services dans les bibliothèques que d'éveiller des soutiens, qui puissent se lever et se mobiliser pour la cause et les valeurs portées par les bibliothèques, ce qu'Antony Merle appelait « *consientiser le regard de la société* ». De même, on s'éloigne de la notion de marketing (c'est-à-dire comment toucher le plus justement et le plus efficacement possible les publics auxquels on s'adresse) car il ne s'agit pas tant de changer la bibliothèque pour qu'elle réponde le mieux possible aux besoins de ses usagers, et usagers potentiels, mais bien de travailler sur la façon dont elle répond déjà

aux priorités des communautés qu'elle dessert et de le faire savoir. Enfin, l'*advocacy* s'éloigne de la notion de lobbying (du latin *loggia*, une pièce où l'on peut rencontrer directement les décideurs pour se livrer à discussions et débats de manière privée) en ce qu'elle implique une approche certes ciblée mais non plus restreinte aux seuls décideurs politiques.

Wendy Newman, professeure en *Advocacy* des bibliothèques à l'Université de Toronto et formatrice auprès du programme *Library advocacy Now*³ de l'association des bibliothèques canadiennes, cite la définition de Ken Haycock pour définir le concept comme « *un effort délibéré, prévu et soutenu pour développer une compréhension et un soutien au fil du temps par retouches successives* »⁴. Éveiller un intérêt pérenne autour des actions et des valeurs que portent les bibliothèques dans la société civile d'une part, dans la conscience des décideurs et des personnes qui les influencent d'autre part. Il s'agit donc dans un premier temps de travailler sur les valeurs que nous souhaitons porter et véhiculer, sur l'image qu'offre notre profession, pour mettre en œuvre des stratégies de contacts, de relations et d'influence auprès de groupes déterminés. Cette activité prend du temps, de l'énergie. Il faut aller vers les décideurs, les rencontrer, expliquer, préparer des argumentaires, exposer combien nos activités servent leurs objectifs, convaincre.

Dans un mémoire de fin de cursus⁵, soutenu en janvier 2012 sous la direction de Christelle di Pietro, Antony Merle, alors élève conservateur des bibliothèques explique également qu'il

³ Canadian Libraries association. *Library Advocacy Now!* Disponible sur : <http://cla.ca/wp-content/uploads/LibraryAdvocacyNow.pdf>

⁴ « A planned, deliberate, and sustained effort to develop understanding and support incrementally over time », Haycock, Ken (2011). *Advocacy revisited: newer Insights based on research and evidence: the seventh Follett Lecture*, Graduate School of Library and Information Science, Dominican University, 9th February 2011. *World libraries* 19 (1 & 2) <http://worldlibraries.dom.edu/index.php/worldlib/article/viewArticle/96/33>

⁵ Merle, Antony. *L'advocacy des bibliothèques : vers un modèle à la française ?* [en ligne]. Enssib, 2012. Disponible sur le Web : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60366-l-advocacy-des-bibliotheques.pdf





s'agit d'« associer les populations de façon pertinente pour qu'elles se sentent naturellement impliquées dans la défense et la promotion de leur service public » et fait reposer toute la démarche sur deux pieds politique et éthique, insistant notamment sur l'impact transformateur de nos établissements dans la société.

Reste qu'il convient de se demander si cette réponse anglo-saxonne est transposable dans notre modèle de bibliothèques français où les établissements apparaissent comme des éléments du pouvoir⁶ à qui il revient, qu'il s'agisse de l'État ou des collectivités territoriales, de développer et d'enrichir ce service public. Une telle mainmise expliquerait alors le manque d'implication d'une population civile désinvestie de la question. En outre, le statut de fonctionnaire des professionnels, encadré de droits et de devoirs, semble les contraindre à un rôle de techniciens auprès des décideurs quand les professionnels américains apparaissent, quant à eux, détenteurs d'un véritable contre-pouvoir au même titre que la presse et les médias.

Les réponses sont multiples et viennent encore de l'évolution de la société civile puisqu'on peut dépasser la représentation d'une société apathique en soulignant les nombreuses mobilisations citoyennes en général, autour de la lecture publique plus spécifiquement, suivant une tradition militante continue. Qu'on pense ici aux mouvements #BiblioDebout qui a émergé à Paris, Lyon, Toulouse au printemps dernier⁷. Plus largement, il faut citer les réflexions autour du *design thinking*, de la participation des usagers, d'inclusions, du vivre-ensemble, de citoyenneté... tout ce qui participe à intégrer plus encore la bibliothèque au cœur de la cité. La mobilisation citoyenne est possible et ne demande qu'à être lancée et entretenue.

Quant à l'administration, il ne s'agit pas tant d'aller à l'encontre des politiques dessinées par les dirigeants que de les

orienter en fonction de nos savoirs professionnels, ce qui est exactement notre rôle. Avec cette attention que « *le plus grand problème avec le management n'est pas une posture d'opposition mais une posture d'indifférence* »⁸. C'est là que les professionnels doivent reprendre la main en défendant non seulement leurs budgets mais également en développant le rôle que nos établissements peuvent jouer dans la société.

Le dossier que vous tenez entre vos mains essaie ainsi de dessiner les différentes dimensions que peut revêtir une campagne d'*advocacy* en bibliothèque.

Il s'agit dans un premier temps de revenir et d'expliquer ce qui compose et favorise la réussite d'une campagne de plaidoyer. Dans ce but, les articles de Cécile Touitou et de Wendy Newman reviennent sur les différentes stratégies à déployer pour réussir une telle campagne. De bons exemples sont présentés par Lara Jovignot d'une part, qui revient sur la voie et l'impact de la campagne Cyclo-biblio, et par Vincent Bonnet d'autre part, sur le rôle joué par Eblida auprès des décideurs européens notamment en faveur du droit de prêt numérique. La dimension de plus en plus importante que prend l'*advocacy* dans les préoccupations professionnelles est illustrée par la présentation par Cécile Génot du module dédié sur la plateforme BSF campus, ainsi que celle de la boîte à outils proposée par l'IFLA aux bibliothécaires par Philippe Colomb et Marie Garambois.

Dans un second temps, il s'agit de revenir plus précisément sur l'impact réel que peuvent avoir les bibliothèques dans la société, que ce soit d'un point de vue de transformation sociale ou que ce soit purement économique (on parle bien là de rentabilité économique), toute la polysémie du terme de « valeur » des bibliothèques qu'on cherche à promouvoir. Et, de fait, les arguments ne s'annulent pas l'un l'autre mais obtiennent l'un ou l'autre l'oreille et l'attention de tel ou tel décideur et sont donc à mobiliser en fonction des interlocuteurs. Le dossier revient dès lors sur cette notion de valeur des bibliothèques dans un article porté par Nadine Delcarmine et Cécile Touitou puis expose des études et des campagnes locales (comme celle menée en 2015-2016 dans le département du Val-d'Oise), nationales avec celle de la FESABID, l'association professionnelle espagnole, et internationales grâce au retour d'Hannah Gent autour du programme européen *Public Libraries 2020* et à la présentation par Annie Dourlent des actions menées par la Fondation Bill et Melinda Gates. Et puisque *Bibliothèque(s)* est aussi la revue de l'ABF, vous y trouverez un encart dédié à la commission *advocacy* qui a vu le jour dans l'association professionnelle, avec un projet conséquent pour l'année à venir. ■

⁶ Cf. Merklen, Denis. *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques?* Presses de l'Ensisib (Papiers), Villeurbanne, 2013

⁷ Cf. aussi <https://biblio-debout.org/>

⁸ « As should now be abundantly clear, the greatest problem with management is not opposition but indifference » in White, Herbert. *Managing the special library: strategies for success within the larger organization*. New York: White plains, 1984.

LARA JOVIGNOT
Présidente de Cyclo-biblio,
bibliothécaire déléguée à la politique
documentaire, Bibliothèques
de la Ville de Lausanne (Suisse)



GILLES RUSSEIL
Secrétaire de Cyclo-biblio, responsable des
bibliothèques de Lettres et Sciences Humaines,
Service Commun de Documentation
de l'Université de Bordeaux Montaigne



Cyclo-biblio,

« Les grandes idées
viennent du Nord »
disait un philosophe,
scandinave sans
doute. Le mouvement
Cycling for libraries
(littéralement

« pédaler pour les
bibliothèques ») semble
confirmer cet adage.

porte-parole à vélo des valeurs des bibliothèques

Créé en 2011 par des collègues finlandais, le concept a de quoi intriguer : réunir des bibliothécaires autour de deux piliers *a priori* sans rapport particulier, le vélo et les bibliothèques. Pourtant ce mode de circulation

doux, par la relation aux autres et au temps qu'il offre, a permis de réinventer les concepts d'événement et de rencontre professionnels. *Cycling for libraries* a en effet imaginé une autre façon de les construire : penser une rencontre réunissant de manière originale des bibliothécaires de différents horizons et statuts, l'organiser sur le principe d'un congrès itinérant où les barrières s'estompent, tout en portant la parole des bibliothèques auprès de différents publics. *Cycling for libraries*, et son équivalent francophone Cyclo-biblio, est donc à la fois une conférence informelle de professionnels et une campagne d'advocacy, le tout à vélo.

LA « VÉLORUTION » DES BIBLIOTHÈQUES

Chaque année depuis trois ans, une cinquantaine de bibliothécaires pédalent une semaine entre deux villes : Montpellier-Lyon en 2014, Bâle-Strasbourg l'an dernier puis Toulouse-Bordeaux en juin 2016. L'équipe d'organisation tente à chaque édition de dépasser le simple cadre de la conférence, même informelle, de bibliothécaires.

En effet, la motivation principale des participants consiste à venir échanger avec les pairs, apprendre de nouvelles pratiques, trouver des idées de projets ou des solutions à leurs

difficultés, tout en développant leur réseau professionnel. Une thématique annuelle permet d'assurer un fil directeur dans les discussions, comme les bibliothèques participatives l'an dernier, ou encore la coopération et la francophonie pour la prochaine édition. Ce partage est essentiel et nous le revendiquons. Il n'en demeure pas moins que nous positionnons chaque année davantage Cyclo-biblio en tant que campagne d'advocacy. Les bibliothécaires portent la parole des bibliothèques en mettant en œuvre un réel plaidoyer en leur faveur. Nous essayons de démontrer qu'elles sont encore révolutionnaires dans notre société ; nous faisons la « vélorution » des bibliothèques.

Avant de poursuivre, revenons quelques instants aux fondamentaux en précisant pourquoi cette action est non seulement importante, mais indispensable.

L'advocacy sous toutes les formes



Cyclo-biblio



Sophie Elib

La fierté de transmettre les valeurs des bibliothèques lors d'un bookcrossing public sur la place Gutenberg de Strasbourg (2015)

Premièrement, devant les enjeux auxquels les bibliothèques font face, il ne suffit plus d'informer sur notre existence, ni de simplement communiquer sur les offres et les services de nos structures. La diversité des pratiques culturelles et l'accès facilité à l'information sont tels que les bibliothèques ne sont plus le canal central d'appropriation et de diffusion de la culture. Il convient donc de démontrer la valeur de cette information et de ces lieux, de leur faire prendre conscience de ce qu'est une bibliothèque aujourd'hui et à quoi elle sert : leurs missions, leurs rôles, leurs richesses documentaires mais aussi humaines. À ce titre, le slogan de Cyclo-biblio, « La bibliothèque, c'est plus qu'une histoire de livres ! », est percutant. L'objectif est clair : il faut accroître la conscience du public. C'est cette notion (« *increase awareness* ») qui est largement mise en avant dans les campagnes américaines d'advocacy.

Le second objectif est de remettre la bibliothèque au cœur de l'agenda politique, pour lui permettre ainsi de remplir ses missions avec des moyens appropriés. La principale manière d'agir reste la mise en exergue des rôles et de l'impact des bibliothèques dans la société auprès des décideurs et des élus, tout en mobilisant les citoyens, leurs électeurs. L'enjeu est bien de gagner le soutien de la population.

DES VALEURS À DIFFUSER

Pour réussir à convaincre, la question fondatrice est celle des valeurs portées dans la société d'aujourd'hui par les

bibliothèques. Que défendent-elles ? En quoi sont-elles indispensables pour le vivre ensemble ? La polysémie du terme « valeur » peut être troublante et il convient d'en mettre en lumière les deux facettes.

En éthique, une valeur fait référence à ce qui est désiré, ou estimé, car bon, beau ou juste. Dans notre cas, ce sont toutes les valeurs défendues par la profession, largement citées dans les textes de référence comme le code d'éthique de l'IFLA¹. Par exemple, l'accès gratuit à tous sans distinction de couleur, de sexe, ou de religion, est une valeur fondamentale largement partagée.

Notre propos s'intéresse lui plus spécifiquement à la valeur au sens d'un produit qui satisfait un besoin, qui possède une utilité sociale.

Plusieurs textes, dont le plus connu est le Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique², le plus récent la Déclaration des bibliothèques québécoises³, ou le plus « français » la Charte Bib'Lib de l'ABF⁴, affirment les rôles et missions des bibliothèques publiques, en insistant largement sur leurs valeurs. Encore faut-il que cela se sache par toutes les parties prenantes, en dehors de textes déclaratoires. Faire de l'advocacy, c'est donc propager ces valeurs. C'est ce que prévoit Cyclo-biblio le temps d'une semaine : être porte-parole des bibliothèques.

La diffusion de la valeur des bibliothèques est concrétisée dans l'affiche et les flyers « Une bibliothèque, ça sert à quoi ? ».

Signalétique à la bibliothèque universitaire de Bâle (2015)



Sophie Elib

¹ Code d'éthique de l'IFLA pour les bibliothécaires et les autres professionnel(les) de l'information [en ligne] www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/frenchcodeofethicsfull.pdf

² Consultable en ligne à l'adresse suivante : www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

³ Consultable en ligne à l'adresse suivante : www.banq.qc.ca/documents/services/espace_professionnel/milieux_doc/ressources/publications/Declaration_des_bibliotheques.pdf?language_id=3

⁴ Charte du droit fondamental des citoyens à accéder à l'information et aux savoirs par les bibliothèques [en ligne] www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/biblib/charte_biblib_abf.pdf



Sophie Bib

Visite de la bibliothèque universitaire de Colmar et présentation de leur projet de Learning Center (2015)

Nous avons proposé sept réponses : éveiller les sens et l’imaginaire, assurer la liberté d’expression, trouver et interroger l’information, stimuler son esprit critique, favoriser l’intégration sociale, contribuer à une société plurielle, découvrir l’inattendu.

Ces réponses sont loin d’être exhaustives mais elles renvoient aux trois grands principes fondamentaux des sociétés démocratiques de « liberté, d’équité et de cohésion sociale »⁵.

Liberté d’information, liberté de pensée, liberté de se cultiver, liberté de création : la bibliothèque joue dans ces champs un rôle important et visible auquel le grand public est sensible et réceptif. Constituer des collections reflétant la diversité de la création et offrir un accès large à celles-ci à tous sont les deux missions auxquelles les bibliothèques sont les plus identifiées. Développer sa créativité, son imaginaire ou ses connaissances est autant de sources de bien-être, de développement personnel.

Dans l’action de Cyclo-biblio, il s’agit également de faire comprendre le rôle actif du bibliothécaire sur ces questions ; par exemple, comprendre les enjeux de l’information libre

et plurielle n’est pas inné et les bibliothécaires ont dans ce domaine comme dans d’autres un rôle essentiel de médiateur.

La valeur d’équité, voire d’égalité, permet de mettre l’accent sur le rôle des bibliothèques non pas auprès du public au sens large mais de « populations », de groupes identifiés pour lesquels elles doivent mettre en œuvre une politique documentaire et/ou des services spécifiques : enfants, scolaires, adolescents, publics empêchés (par l’âge, la distance, l’enfermement, etc.) ou exclus de l’accès à la culture. La bibliothèque permet un accès à tous, sans discrimination, pour contrecarrer

Distribution de cadeaux et de flyers à Bordeaux (2016)



Cyclo-biblio

⁵ Pour plus d’informations, voir MERLE, Anthony. L’advocacy des bibliothèques : vers un modèle à la française ? [en ligne]. Mémoire d’étude du Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : ens sib, 2012. www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60366-l-advocacy-des-bibliotheques.pdf

notamment les déséquilibres générés par les lois du marché, les situations politiques ou les distinctions sociales. Par son biais, chaque personne peut ainsi avoir un accès similaire à l'information, bénéficier de soutien comme la formation aux outils numériques, assurant une réduction des inégalités sociales et économiques.

Notre souhait de visiter des bibliothèques de toutes tailles et de tous types s'inscrit dans cette vision d'un service qui doit irriguer l'ensemble de la société. Lors de l'édition 2016, la bibliothèque de Bruch (780 habitants), avec ses cinquante mètres carrés aménagés parfaitement a ainsi remporté tous les suffrages par son intégration profonde à la vie du village.

Assurer la cohésion sociale est une valeur qui rencontre également un écho certain auprès de nos participants. La bibliothèque, dans le mouvement du troisième lieu, est devenue un lieu de vie, de partage. Elle permet de développer l'esprit critique, et la connaissance de l'autre, tout en réalisant une part active dans l'intégration sociale. Elle est un instrument indispensable pour la paix et la démocratie. La découverte des bibliothèques publiques installées au cœur des lieux de vie des populations urbaines ou rurales nous le démontre chaque année.

La visite de la bibliothèque interculturelle Jukibu à Bâle fut ainsi l'un des temps forts de l'édition 2015. Cette bibliothèque financée par des dons et des fondations vise à répondre aux besoins des familles et des enfants migrants et étrangers : leur donner à la fois à lire des documents dans leur langue d'origine et accompagner leur apprentissage des langues parlées en Suisse. De même en 2016, avons-nous particulièrement apprécié la visite et les échanges avec les collègues de la médiathèque Grand M à Toulouse : installée au cœur d'un quartier dit « difficile », l'engagement des professionnels et le succès évident de cette structure ont passionné les « cyclothécaires ».

Au-delà de la simple perception éthique de la valeur, celle-ci à également une dimension utilitariste, au sens où elle répond à

un besoin. Chaque utilisateur appréciant différemment un même service, la mesurabilité devient un enjeu essentiel. Une autre réponse est donc de travailler sur une évaluation des impacts, donc sur le caractère mesurable et/ou quantifiable des bibliothèques. La commission « advocacy » de l'Association des bibliothécaires de France (ABF) travaille notamment sur une étude sur l'impact économique et social des bibliothèques françaises.

LA STRATÉGIE D'UNE CAMPAGNE D'ADVOCACY

Pour transmettre ces valeurs et notre façon de les appréhender, nous avons travaillé sur la manière de communiquer et d'atteindre les interlocuteurs que nous souhaitons convaincre. Si la dimension informelle et collective de Cyclo-biblio en fait son originalité, sa visibilité et sa convivialité assurent un impact maximal sur les publics cibles. Cela suppose malgré tout un engagement personnel des participants.

En effet, le concept d'advocacy étant mal connu en France, cette posture sinon militante, du moins engagée, implique chez le participant un rôle parfois contraire à sa personnalité ou à la culture « traditionnelle » du métier dans laquelle l'on « attend » et accueille un usager qui fait la démarche volontaire de venir en bibliothèque. « De quel droit dois-je inciter des gens à fréquenter les bibliothèques s'ils n'en ont pas le projet personnel ? » « Que leur dire pour les convaincre du bien-fondé des bibliothèques ? » « Comment faire passer le message auprès des élus ? »

Ces questionnements nous ont amenés à travailler sur des messages et outils de communication adaptés à chaque public.

Notre cible principale reste le public non fréquenteur. Si nous tâchons d'informer les usagers des bibliothèques quant aux nouvelles missions dont ils ignorent parfois l'existence, celui qui ne vient pas doit découvrir par nos actions ce qu'est une bibliothèque aujourd'hui au-delà de tous les clichés réducteurs qu'il peut avoir. Notre but est bien sûr de l'inciter à utiliser

DEVENEZ CYCLOTHÉCAIRE !

Du 18 au 24 juin 2017, soyez l'un(e) des 50 bibliothécaires à pédaler autour du lac Léman pour la 4^e édition de Cyclo-biblio.

Cyclo-biblio est une conférence informelle de bibliothécaires à vélo, qui vous permettra de visiter une dizaine d'établissements en Suisse et en France, de partager les

expériences de professionnels de tous horizons, et de vous former d'une manière conviviale. La coopération et la francophonie seront les thématiques qui animeront les discussions le long du parcours. Notre objectif ? Être au cœur du partage des connaissances. Cyclo-biblio est également une campagne de promotion des

bibliothèques. Cette initiative, projet de l'association du même nom, indépendante et apolitique, porte la parole des bibliothèques et de leurs valeurs dans la société. Inscription du 3 janvier au 28 février.

Plus d'infos sur :

www.cyclobiblio.fr et sur les principaux réseaux sociaux.



Cyclo-biblio

Présentation d'un incunable à la bibliothèque des Dominicains, Colmar (2015)

les services proposés mais aussi, voire surtout, qu'il prenne conscience en tant que citoyen et électeur de l'importance de soutenir cette institution. L'objectif est qu'il choisisse des représentants soutenant les bibliothèques ou, le cas échéant, qu'il se mobilise contre une menace de fermeture.

Pour remplir ces objectifs, nous mettons en œuvre différents moyens de communication : en premier lieu la visibilité de notre groupe par sa taille et son mode original de déplacement mais aussi les flyers distribués au fil du parcours et les cadeaux (livres, CD, DVD) offerts qui permettent d'amorcer les échanges. Ces discussions informelles « hors les murs » nous

Visite du pôle Média-Culture Edmond-Gerrer à Colmar (2015)

Cyclo-biblio



permettent d'atteindre les gens là où ils sont, et pas uniquement dans les bibliothèques.

Notre communication passe aussi évidemment par les médias. Un travail préalable est mené pour les informer de notre arrivée. Par leur intermédiaire, nous souhaitons toucher la population dans son ensemble, et en mettant en exergue un ou deux aspects de nos missions, comme le rôle social d'une bibliothèque ou la diffusion du livre numérique dans nos offres, abolir certains clichés.

Invités systématiquement lors de nos visites de bibliothèques, les élus orientent régulièrement leurs discours autour du livre et de la lecture. Nous leur répondons alors en soulignant la diversité de nos actions et des valeurs défendues.

Si pour le public des usagers ou des non-usagers, les valeurs de liberté d'expression et d'accès égal à la culture sont mises en avant, les politiques sont très réceptifs au discours sur le rôle social des bibliothèques : leur montrer qu'elles sont un maillon important pour la cohésion sociale en s'adressant à toutes les populations y compris les plus fragiles permet de dépasser la vision uniquement consummatrice (de budget, de ressources humaines, etc.) que certains peuvent hélas avoir.

FIER D'ÊTRE BIBLIOTHÉCAIRE

En lançant une campagne d'advocacy, nous n'avions pas prévu qu'une des cibles sur laquelle notre action aurait le plus d'impact se révélerait être nos collègues : à la fois ceux qui participent à l'aventure et ceux des sites visités. Cyclo-biblio a permis à nombre d'entre eux de découvrir la fierté d'être engagé



André Lentin

Visite de la Médiathèque Émile-Zola de Montpellier (2014)

dans cette profession et de réfléchir à leur identité professionnelle. Plus que de militantisme, c'est bien d'un engagement pour son métier et à travers lui pour le bon fonctionnement de la société dont il s'agit. Mettre en lumière les valeurs de nos institutions, c'est rappeler l'importance de notre métier, le valoriser, et en être fier. C'est ainsi que nous avons pris conscience que la participation à Cyclo-biblio était une réelle formation à l'advocacy et à la prise de conscience de l'utilité des bibliothèques. Une sorte de « Librarian Pride » ou « Ride » plus exactement. Les retours des collègues soulignent le fait que désormais ils se sentent plus à l'aise pour expliquer dans leur vie privée, sociale,

familiale ce que sont aujourd'hui les bibliothèques. Le bibliothécaire est ainsi le premier porte-parole des bibliothèques.

Si la participation même à Cyclo-biblio peut être perçue comme un moyen de se former à l'advocacy, un besoin s'exprime clairement aujourd'hui chez les membres de l'association et les participants de « professionnaliser » cet aspect du tour : comment être visible et efficace dans nos déplacements cyclistes ? Comment améliorer les retombées médiatiques ? Comment s'adresser aux élus et dans quels buts ? En un mot comment nous former à être de meilleur « porte-parole » de la cause des bibliothèques ?

Ces questions nous animent à l'heure où nous préparons la quatrième édition de Cyclo-biblio qui nous amènera du 18 au 24 juin 2017 autour du lac Léman à la découverte des bibliothèques suisses et de Haute-Savoie. Un extrait du « Library Advocate's handbook » de l'American Library Association⁶ pourrait résumer l'engagement des organisateurs à s'investir dans cette tâche prenante : « À l'âge de l'information, les porte-parole des bibliothèques continuent d'avoir un rôle crucial à jouer pour éduquer le public et à le convaincre que les bibliothèques et les bibliothécaires sont essentiels dans la société de l'information. Pour être efficace, nous devons parler d'une seule voix, forte et claire. La démocratie a besoin des bibliothèques. Et toutes les bibliothèques ont besoin de porte-parole ». Si elle vous parle également, devenez cyclo-bibliothécaire ! ■



Cyclo-biblio 4^e édition « Le Léman »

❖ du 18 au 24 juin 2017. Informations et inscription sur www.cyclobiblio.fr

⁶ Traduction libre. Consultable en ligne à l'adresse suivante : www.ala.org/offices/sites/ala.org/offices/files/content/ola/2008lah.pdf

VINCENT BONNET
Directeur d'EBLIDA



Eblida,

les décideurs, les influences et les relations publiques

Il y a quelques années, le Bureau européen des associations de bibliothèques, d'information et de documentation n'était connu que d'un cercle d'initiés en France, et communiquait assez peu en dehors de ce cercle restreint.

Cela était probablement dû d'une part à sa communication tout en anglais, et d'autre part à une certaine perception de la position de la France au sein de l'Union européenne. Cette perception particulière, très franco-française, qu'*en France, c'est différent*.

Pourtant, l'ABF, une des associations fondatrices d'EBLIDA, a dès ses origines activement contribué à la vie de l'association, indiquant par là même qu'en France, ça n'est pas si différent. Car les décisions des politiques ne comptent pas qu'à l'échelon local ou national, mais également à l'échelon européen voire international. Et depuis quelques années, grâce à un effort combiné avec ses membres et une volonté de promouvoir ses actions en faveur des bibliothèques, EBLIDA a gagné en visibilité auprès de la communauté des bibliothécaires en France, mais surtout auprès des décideurs en Europe.

Quelle que soit notre position personnelle vis-à-vis de l'Union européenne, on ne peut nier l'impact de ses décisions

sur la vie de nos concitoyens. C'est pourquoi, il est essentiel de s'intéresser aux dossiers traités à Bruxelles, et de travailler avec les décideurs soucieux de l'intérêt général et investis dans leur mission de représentation des citoyens.

Qu'ils soient eurodéputés, fonctionnaires internationaux ou diplomates, le travail mené par ces personnes doit être alimenté par des sources fiables, au sein desquelles les organisations non gouvernementales et autres associations professionnelles comme EBLIDA jouent un rôle de premier plan.

Or, les bibliothèques n'étant pas une compétence directe de l'UE, pourquoi et comment intéresser les décideurs à ce sujet et aux nombreuses questions attenantes ?

Comment se construisent les sphères d'influence et y a-t-il un impact réel du rôle des associations professionnelles dans ces activités ?

Enfin, quelles relations publiques établir et mettre en place afin d'éveiller l'intérêt, d'être visible et entendu, bref d'avoir un impact sur ces questions ?

Tels sont les points que nous tenterons d'éclaircir et de relier au cours de l'article afin de dessiner une image compréhensible du lobbying et de l'*advocacy* pour les bibliothèques en Europe.

Photo de la formation à l'advocacy de février 2016

Agnieszka Kurutyte P.Lazaro



LES BIBLIOTHÈQUES, LE DROIT COMMUNAUTAIRE ET LES DÉCIDEURS

Lors d'une formation au droit d'auteur donnée par la juriste du groupe Verts-Alliance libre européenne il y a deux ans, on a pu entendre de la bouche de plusieurs eurodéputés amis des bibliothèques que « les bibliothèques n'achètent pas les livres qui sont dans leurs collections¹ ».

Pour paraphraser un célèbre homme politique français², on pourrait dire que « la route est longue, mais la pente est raide », et que par conséquent, il y a encore du travail pour faire prendre conscience de ce que sont les bibliothèques, de leur fonctionnement et du rôle qu'elles jouent dans la construction d'une société de l'information dans laquelle les citoyens sont actifs.

Même si le passage de la Communauté économique européenne à l'Union européenne via le Traité de Maastricht en 1992 a étendu les compétences communautaires à de nouveaux domaines (éducation, formation professionnelle, culture, santé publique, protection des consommateurs, réseaux transeuropéens et politique industrielle) selon le principe de subsidiarité, les bibliothèques ne sont pas en soi une compétence communautaire. Il n'existe pas de Directive bibliothèques.

Pourtant, même si elles peuvent apparaître d'une importance moindre face à des phénomènes tels que la surpêche, la protection de l'environnement, ou la politique agricole commune, elles n'en restent pas moins un symbole important de l'Europe de la connaissance et de la diversité culturelle. Il n'est que de voir la

fierté et l'attachement des décideurs politiques européens à Europeana pour comprendre le poids du symbole.

Or, bien que les bibliothèques ne puissent être abordées comme telles, de nombreuses thématiques au cœur des problématiques européennes telles que l'insertion, la lutte contre l'illettrisme, le développement des compétences numériques mais surtout le droit d'auteur, offrent de sérieuses opportunités.

Prenons le droit d'auteur. Si nous attendons le moindre changement sur le sujet, il est clair que ce n'est pas de la France que viendra l'initiative, mais bien de l'Union. Or, le droit communautaire, dont l'influence est grandissante, se compose d'une variété de sources et se construit par étapes.

Ainsi, les bibliothèques sont impactées par les directives (liste non exhaustive) :

- directive droit de prêt de 1992 (revue en 2006) ;
- directive sur le droit des bases de données (1996) ;
- directive sur la société de l'information (2001) ;
- directive sur les œuvres orphelines (2012).

Mais elles sont également impactées par les jugements rendus par la Cour de Justice de l'Union européenne qui modifie le droit communautaire en permanence.

Ainsi, les bibliothèques entrent dans le cadre des compétences européennes, mais *par défaut*.

Or, justement, la législation européenne ne s'envisage pas en silos nettement séparés, mais bien plutôt de manière transversale. Ainsi, les sphères d'influence ne peuvent se limiter au seul secteur public, aux questions de prêt ou aux questions de conservation, et se situent au croisement de plusieurs disciplines, pouvant aller au-delà des zones habituelles de contact.

LA BULLE BRUXELLOISE ET LES SPHÈRES D'INFLUENCE

Si officiellement l'Union européenne n'a pas de capitale, ou alors en compte plusieurs³, et bien que les eurodéputés se réunissent en séance plénière douze fois l'an au Parlement européen à Strasbourg⁴, c'est à Bruxelles que tout se passe.

Pour l'UE, Bruxelles c'est d'abord le quartier Léopold⁵ plus connu sous le nom de quartier européen, au cœur duquel se situent les organes décisionnaires que sont la Commission européenne et le Conseil de l'Union européenne, ainsi que le



Vincent Bonnet (EBLIDA), Amandine Jacquet (ABF), Steen Bording Andersen (Président Association des bibliothèques danoises) au Parlement européen pour l'exposition *Generation Code – born at the Library* (organisé par Public Libraries 2020)

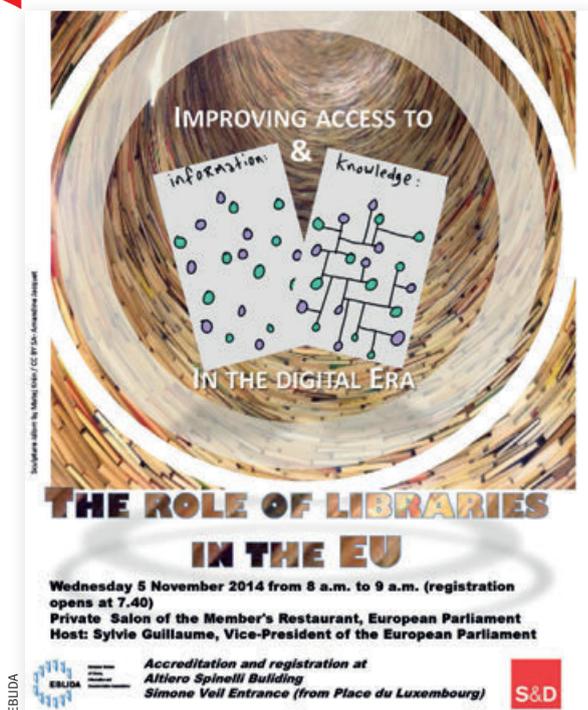
¹ Information donnée par la juriste du groupe des Verts/ALE du Parlement européen et indiquant que le B.A.-BA est nécessaire sur ces questions.

² La citation originale étant « notre route est droite, mais la pente est forte » prononcée par Jean-Pierre Raffarin, Premier ministre du gouvernement Chirac de 2002 à 2005, lors de la séance de l'Assemblée nationale du 3 juillet 2002, source : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Raffarinade>

³ Strasbourg est le siège du Conseil de l'Europe (Institution différente de l'Union européenne), et le siège du Parlement européen. Bruxelles est le siège de la Commission. Luxembourg, le siège de la Cour de justice de l'UE et la Cour des Comptes, et Francfort-sur-le-Main, le siège de la Banque Centrale européenne.

⁴ www.europarl.europa.eu/plenary/fr/home.html

⁵ Cf. www.adt-ato.brussels/fr/zones-strat%C3%A9giques/quartier-europ%C3%A9en (consulté le 07 octobre 2016).



Affiche d'un petit déjeuner organisé par EBLIDA au Parlement européen

Parlement européen⁶, tous regroupés⁷ dans un périmètre facilement accessible à pied. S'y ajoutent l'organe d'orientation qu'est le Conseil européen, et enfin les organes consultatifs que sont le Comité économique et social et le Comité des Régions.

Mais la bulle bruxelloise c'est bien plus que ça. Bruxelles est en effet le deuxième plus grand centre de lobbying du monde, juste derrière Washington. Environ 3 000 structures de lobbying représentées par au moins 30 000 lobbyistes⁸ influencent de manière directe les discussions des institutions européennes sur une base quotidienne. Mais à la différence des États-Unis et du Canada qui se sont équipés de lois sur le lobbying⁹ définissant des grands principes et des catégories de lobbyistes, l'Union européenne se refuse jusqu'à présent à enrichir son

⁶ Même si le siège du Parlement est à Strasbourg, le Parlement européen de Bruxelles accueille les réunions de travail des différents comités et des groupes politiques. Les eurodéputés y sont présents en moyenne 25 semaines par an (contre 13 à Strasbourg, et 9 dans leur circonscription).

⁷ Certains bâtiments de la Commission ne sont toutefois pas situés au cœur de Bruxelles. Mais les lieux de décisions de la Commission (bureaux des Présidents, Vice-Présidents et Commissaires) sont bel et bien regroupés au Berlaymont, près du rond-point Schuman.

⁸ On estime la répartition des lobbyistes comme suit : 70% représentent les intérêts d'entreprises commerciales (pétrole, tabac, industrie alimentaire...), 10% les gouvernements nationaux, 10% les gouvernements locaux et les villes, 10% la société civile.

⁹ Aux États-Unis, le *lobbying disclosure act* a été établi en 1995, cf. <http://lobbyingdisclosure.house.gov/lda.html>, au Canada, la loi sur le lobbying du 2 juillet 2008 (<http://lois.justice.gc.ca/fra/lois/L-12.4/>) est le résultat de l'évolution de l'enregistrement du régime des lobbyistes existant depuis 1989 (https://lobbycanada.gc.ca/eic/site/012.nsf/fra/h_00008.html).

arsenal juridique d'une telle loi, ajoutant à son discrédit de la part des citoyens. Elle n'offre qu'un bien maigre registre de transparence¹⁰ conçu pour donner des informations sur les sociétés de lobbying, mais largement inoffensif car uniquement déclaratif.

Avec des sommes déboursées équivalentes à un milliard d'euros par an, le lobbying des entreprises est sans commune mesure avec les moyens à disposition des associations de bibliothèques. La concurrence est féroce et le manque d'équilibre des différents intérêts patent.

Enfin, le troisième paramètre à prendre en compte est celui des (encore¹¹) 950 journalistes accrédités s'occupant des affaires européennes à Bruxelles où la presse est organisée en « bouquets » autour de sujets législatifs thématiques tels que l'emploi, l'agriculture ou encore l'action climatique.

Les sources d'information sur l'UE à Bruxelles sont principalement auto-référentielles et fonctionnent en cercle restreint. En effet, en dehors des élites et lobbyistes, qui lit, ou même connaît *European Voice*, *Euractiv*, *Euobserver.com* ou encore *The Parliament magazine* ?

Jusqu'au 19 avril 2015, le seul journal « externe » avec un lectorat important dans le quartier européen était la *Financial Times*, indiquant bien l'orientation politique de l'UE et son caractère essentiellement économique. Mais depuis le 20 avril 2015, un nouveau journal est apparu : *Politico*, petit frère européen du grand frère états-unien né lui en 2007. Il est d'ailleurs piquant de constater que ce sont les États-Unis qui comblent le vide laissé par les groupes de presse européens qui ont leurs correspondants permanents pour chaque pays, mais ne sont pas à même de proposer un journal européen proprement dit.

LES RELATIONS PUBLIQUES

Ainsi, dans un univers qui favorise l'entre soi, les représentants des bibliothèques doivent être visibles pour exister et porter sur la place publique les problématiques de leurs membres. Or, c'est précisément à l'intersection de toutes ces problématiques de droit communautaire, de décideurs politiques et de sphère d'influence que se situe le nœud du problème.

Entre le besoin de fournir des informations fiables et faciles à comprendre à des interlocuteurs saturés d'informations et au cœur de luttes d'influence, défendre les intérêts des bibliothèques ne peut se faire uniquement dans l'atmosphère feutrée des bureaux des institutions mais doit

¹⁰ <http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/homePage.do?locale=fr>

¹¹ Jusqu'en 2005, on comptait 1300 journalistes accrédités. Cette chute vertigineuse est due aux coupures budgétaires.

LIBRARY ADVOCACY₄EU : WORKSHOP À BRUXELLES¹

Du 1^{er} au 3 février 2016, les représentants des associations nationales de bibliothécaires de 19 pays d'Europe ont été conviés par Eblida² et l'association des bibliothécaires de Lettonie (LAL) avec le concours de *Public Libraries 2020*³, à une session de travail de 2,5 jours à Bruxelles.

Les objectifs de ce séminaire étaient multiples : tout d'abord, il s'agissait de mettre en contact, créer des connexions, construire une cohésion de groupe. Par la rencontre et en favorisant les échanges interpersonnels, le pari était de créer les conditions d'une synergie pour renforcer les liens et les actions au niveau européen. Cette participation active une fois atteinte, il s'agissait de commencer à construire collectivement une stratégie pour l'advocacy des bibliothèques. Enfin, Eblida souhaitait préparer avec le groupe les grandes lignes de travail pour les 5 ans à venir, afin de définir les priorités de l'association dans l'agenda législatif européen.

« Increase the Power of your Influence: Individually and Collectively » : tout un programme !

En lieu et place de la traditionnelle réunion de travail (une table, des chaises, du café et beaucoup de blabla), la méthode adoptée était radicalement novatrice. La session, entièrement animée par un facilitateur, avait dans sa

forme une approche que les amateurs de *design thinking* ne renieraient pas ! Des exercices de présentation aux jeux de rôles en passant par la mise en place d'exercices tant physiques qu'intellectuels, la participation de chacun fût recherchée et encouragée. Bref : de la mobilité, du café, des Post-it et beaucoup d'imagination. Ainsi les 26 participants ont-ils pu admirer les qualités de gymnaste d'un éminent directeur de bibliothèque (marchant sur les mains en parfait yogi), l'agilité motrice d'un représentant d'association français ou les talents d'imitateur d'un facétieux bibliothécaire...

Des objectifs ambitieux à l'échelle européenne

En faisant le pari de l'intelligence collective, la méthode proposée par Eblida nous a permis de travailler comme jamais : Rassemblés par le même désir de promouvoir les bibliothèques dans un contexte législatif, économique et social difficile, des axes de travail ont été identifiés, affinés puis traduits en

actions. Les enjeux identifiés durant cette session pour les années à venir sont les suivants : La valeur sociale des bibliothèques (social value), les droits des usagers/utilisateurs (user rights), les droits d'auteur (Copyright), la boîte à outils (Toolbox), les datas (collecte et utilisation), les bibliothèques publiques, et la lecture numérique (e-reading). En les priorisant ensemble, nous avons pu éprouver points communs et différences au sein des différentes associations des pays européens présentes. Au-delà des outils et des discours, les échanges ont été fructueux, et chacun est reparti avec une feuille de route à court et moyen terme.

CHARLOTTE HENARD

Responsable de l'accueil et des services aux publics à la bibliothèque de Toulouse.
Membre de la commission Advocacy

1. Yes le titre est en anglais : Que le francophone qui n'a jamais passé trois jours à parler uniquement en anglais me jette la première pierre !

2. EBLIDA est le Bureau européen des associations de bibliothèques, d'information et de documentation. C'est une association créée en juin 1992. Sa mission est de défendre et représenter les intérêts des bibliothèques, services d'archives et services de documentation, ainsi que des professionnels des sciences de l'information auprès des institutions européennes.

3. *Public Libraries 2020*, représenté par Ilona Kish, est un programme de soutien en faveur des bibliothèques, financé par la fondation Bill et Melinda Gates.

également s'incarner dans des actions visibles, combinant ainsi lobbying et *advocacy*.

Le lobbying est l'action d'un groupe de pression. S'il se pratique en général à l'abri des regards, il n'en est pas moins un travail de long terme impliquant des relations personnelles et la construction d'un réseau de confiance. Des recommandations ont d'ailleurs été élaborées par diverses organisations¹², dont celles d'être ponctuel, fiable, honnête, compréhensif, sympathique, précis, concis, substantiel, personnel, en bref, d'être un passeur.

Se combinant avec le lobbying, l'*advocacy*, quant à elle, a bien plus une vocation publique relayant un ensemble d'actions ponctuelles dont l'objectif est de donner de la visibilité à un secteur.

¹² Recommandations élaborées par l'association EDRI (European Digital Rights association).

Le terme *advocacy* signifie principalement plaider, mais également promotion, mobilisation et revendication¹³. À ce jour, le terme n'a toujours pas de traduction française satisfaisante qui permettrait de recouvrir l'ensemble de ces significations. En effet, il s'agit bien de *défendre et promouvoir* une cause, mais également de *mobiliser* – le public, ses membres, les politiques – tout en *revendiquant* – ladite cause, des droits, etc.

L'*advocacy* se construit en particulier autour d'un message clé élaboré à partir d'une ou plusieurs raisons et d'objectifs clairement identifiés (le pourquoi). Tout ceci bien sûr en utilisant des outils que l'on peut inventorier comme suit : des histoires (le storytelling) ; des données (statistiques, résultats d'enquêtes ou d'études, toute donnée permettant d'étayer le

¹³ Cf. www.linguee.com/english-french

propos); des FAQ; des briefings média (quel message on transmet et comment on communique); une conscience claire de ce qui est à faire, et de ce qu'il *ne faut pas faire*.

Pour autant, si lobbying et *advocacy* sont au cœur des relations publiques, leur crédibilité n'existe que par la légitimité de l'association qui les organise. Être légitime vis-à-vis des intérêts que l'on représente permet la reconnaissance par l'ensemble des partenaires, y compris par les décideurs, des qualités de représentation, d'interlocuteur fiable et sérieux, et de tiers de confiance. C'est-à-dire de devenir un point de contact pour les décideurs sur toutes les questions ayant trait aux intérêts que l'on représente.

Il est également important de noter qu'au sein d'une organisation comme EBLIDA par exemple, la légitimité vient de prises de position élaborées à partir de points de vue combinant des approches nationales différentes, affirmant toujours la primauté de l'intérêt public sur les intérêts privés, et la reconnaissance du besoin d'une plus grande harmonisation juridique européenne afin de lever les obstacles à la circulation des savoirs et à l'accès à la connaissance. Ces principes légitimes sont à la base de relations publiques clairement établies, et font d'EBLIDA un partenaire reconnu et respecté dans la sphère européenne.

CONCLUSION

La construction de l'Union européenne pourrait, sans trop forcer le trait, être comparée au phénomène urbanistique de bruxellisation¹⁴ des années 1960 et 1970. Il est d'ailleurs important de rappeler que l'objectif de l'Union européenne est d'abord et avant tout la construction d'un vaste marché unique (y compris numérique), incluant la circulation des biens, des services, des personnes et des capitaux. Dans ce contexte, quid de la circulation de la connaissance et de l'accès libre au savoir? Comment les bibliothèques peuvent-elles se situer dans un contexte de marché? Ces questions restent ouvertes, et ne peuvent être ignorées par les bibliothécaires eux-mêmes et leurs représentants.

C'est pourquoi, pour s'assurer que l'UE s'intéresse aux bibliothèques, et bien que cela soit une gageure, il est nécessaire de mobiliser toutes nos forces pour démontrer que *les bibliothèques comptent*.

De manière littérale, les bibliothèques comptent en effet puisqu'à l'échelon européen, leurs dépenses d'acquisition annuelle¹⁵ représentent la somme de 4 milliards d'euro. Elles comptent également puisque la Commission européenne

¹⁴ <https://fr.wikipedia.org/wiki/Bruxellisation>

¹⁵ En 2013 selon le rapport Outsell, cette somme était de 5,5 milliards de dollars (soit, selon au taux de conversion de 0,7532, un montant de 4,1 milliards d'euros), cf. www.outsellinc.com/store/products/1270.



L'eurodéputée Julia Reda au congrès ABF

finance Europeana. Sans cela, pourquoi continuerait-elle d'investir dans ce projet?

Mais au-delà des chiffres et du symbole, il est nécessaire de démontrer que les actions et le travail quotidien des bibliothèques, de toutes les bibliothèques, sont un investissement structurel de long terme au bénéfice de la société européenne dans son ensemble. Que ce soit sur des questions de luttes contre l'illettrisme, d'accès aux savoirs pour tous ou de conservation du patrimoine, la bibliothèque demeure une *porte d'accès locale à la connaissance*¹⁶.

Néanmoins, sur des questions sensibles telles que le droit d'auteur et sa possible réforme, les crispations sont extrêmement fortes, et les relations tendues. Cela dépasse largement les seuls enjeux liés au droit d'auteur puisqu'il s'agit de la transformation des modèles économiques par le numérique qui remet en cause le fonctionnement traditionnel de l'économie et des acteurs du marché. Mais ces questions sensibles, au cœur des problématiques bibliothéconomiques sont saisies dans toute leur dimension par des associations comme EBLIDA qui travaille en étroite coopération avec des organisations sœurs (LIBER, IFLA) ainsi qu'avec des structures aux problématiques proches (Europeana, Public Libraries 2020).

C'est pourquoi je suis particulièrement heureux de voir qu'EBLIDA a pris pied en France, et est désormais une organisation reconnue. Je suis également heureux de constater l'intérêt renouvelé des associations professionnelles des bibliothèques françaises pour les questions européennes et leur volonté de pleinement prendre part à la construction de l'Europe des bibliothèques.

La prochaine étape étant, à n'en pas douter, la nomination d'un représentant national au sein du Conseil d'administration d'EBLIDA à prévoir pour les élections professionnelles de mai 2018. ■

(Cet article est une version abrégée d'un chapitre d'un ouvrage à paraître au Cercle de la Librairie.)

¹⁶ Comme indiquée dans le Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html#o

CÉCILE TOUITOU
Responsable mission marketing,
bibliothèque de Sciences-Po Paris



Élaborer sa **stratégie** de **communication** :

capitaliser l'évaluation d'impacts pour construire ses outils de plaidoyer

Le plus efficace pour entamer une véritable campagne d'« advocacy » n'est-il pas de promouvoir l'impact de sa bibliothèque sur les quartiers dans lesquels elle est implantée ? Ecouter ses usagers, solliciter les non-usagers, observer, enquêter, mesurer permettent de collecter des données d'impact qui pourront être autant d'arguments qui seront entendus des usagers, des partenaires et des pouvoirs publics.

AVANT DE COMMUNIQUER AUTOUR DE L'ADVOCACY...

En charge de la mission « Marketing » d'une bibliothèque académique, l'« advocacy » devrait être au cœur de mon activité... Aujourd'hui, si beaucoup de publications se préparent sur la question¹, la mise en œuvre de cette « pratique » est encore largement laissée à l'initiative personnelle. Il n'y a pas à ma connaissance de poste en lecture publique ou universitaire qui intégrerait cette dimension au profil. Les directeurs d'établissement continuent à défendre leur bibliothèque et leur budget, comme ils l'ont toujours fait, les responsables de la communication continuent à communiquer *urbi et orbi*, comme ils l'ont toujours fait, et les responsables marketing, quand ils existent, continuent à étudier les usages pour donner aux collègues des clés pour une offre de services conçue idéalement pour et par les usagers.

Pour l'heure, ce sont les associations professionnelles (ABF, ADBU) qui se saisissent de la question et défendent la « Bibliothèque », ses missions, son impact auprès de leurs hiérarchies administratives et politiques ainsi qu'auprès de leurs publics. Cependant, là non plus, aucune campagne systématique n'a été déployée en France qui serait le pendant de « *I love libraries* ».²

¹ Notons un volume à paraître en 2017 sur l'advocacy dans la collection Bibliothèques du Cercle de la librairie

² www.ilovelibraries.org/about
ilovelibraries.org est une initiative de l'American Library Association (ALA), conçue pour informer le grand public (américain) de ce qui se passe dans les bibliothèques d'aujourd'hui. ilovelibraries.org promeut la valeur des bibliothèques et des bibliothécaires, explique les questions clés concernant les bibliothèques, et exhorte les

La démarche d'advocacy a depuis longtemps été théorisée puisque dès 1994, Arthur Curley, alors président de l'ALA, rédige un éditorial intitulé « *Library Advocacy Now!* »³ où il exhorte ses collègues à prendre le flambeau de la défense des bibliothèques : « *We must speak out loudly, clearly, and with a unified voice. But we can not do it alone* ».

Dans un contexte français en pleine ébullition (beaucoup de volontés mais encore peu de réalisations concrètes), il s'avérait téméraire (ou prétentieux) de rédiger un article sur ce qu'il convient de faire en matière de communication autour du plaidoyer des bibliothèques, puisque justement rien n'a été fait de significatif. Ayant cependant rédigé un script sur ce sujet dans le cadre de l'initiative « BSF campus⁴ » de Bibliothèques sans Frontière, en 2015, j'ai accepté de prolonger l'exercice théorique par un article qui se veut une amorce de dialogue avec les collègues sur ce que l'on fait mais surtout ce qu'il faudrait faire, afin de jeter les bases d'un projet encore à dessiner, puis à construire tous ensemble, dont l'objet serait la communication à engager auprès des tutelles et du grand public pour la défense des bibliothèques.

lecteurs à soutenir et à prendre des mesures en faveur de leurs bibliothèques.

³ American Libraries, Vol. 25, No 8 (Sept. 1994), p. 784

⁴ <http://bsfcampus.org/>

ALA AND YOU

YOU WILL FALL FOR OUR NEW SCHOOL LIBRARY MEDIA SERIES!

These concise, practical books on topical and current subjects related to school library media programs and services are priced to fit the restrictive budgets that librarians currently face in purchasing professional materials.

- CHALK TALK STORIES**, Arden Dwyer
168 pp. 4 1/2" x 11" illus. 1994
paper #2716-4 \$22.50
- TODDLER STORYTIME PROGRAMS**, Diane Briggs
199 pp. 4 1/2" x 11" illus. 1993
paper #2714-4 \$20.50

Forthcoming issues in the series—**ALPHABET: A Handbook of ABC Books and Book Extensions for the Elementary Classroom**, 2nd ed., Patricia Roberts

ABC BOOKS AND ACTIVITIES: From Preschool to High School, Carole Hillerman Cooper

Other new titles—**HANGIN' OUT AT ROCKY CREEK: A Melodrama in Basic Young Adult Services in Public Libraries**, Eric Wilson-Linghomb
274 pp. illus. 1994 #268-7 \$29.50

NO PEEPING UNDER THE CURTAIN: Tips and Scripts for School Drama Productions, Gene Beck
330 pp. illus. 1994 #245-7 \$32.50

HOORAY FOR HEROES! Books and Activities Kids Want to Share With Their Parents and Teachers, Dennis Demersberg & Lorraine Rennie
285 pp. 1994 #264-4 \$27.50

CHILDREN OF SEPARATION: An Annotated Bibliography for Professionals, Cross W. Swanson
369 pp. 1994 #265-X \$42.50

For additional information, call/writer:
SCARECROW PRESS
PO Box 432, Minnetonka, MN 55340
952-546-6002 / 800-277-7597

Library advocacy now!
BY ARTHUR CURLEY, ALA PRESIDENT

We know that millions of people love and appreciate librarians. But that is not enough. The time has come for us as an Association and profession to harness those feelings of goodwill and gratitude.

Other interests have vocal constituencies with claims they advocate forcefully in the media, in executive chambers, and legislative halls. We cannot become aggressive about getting others to speak out on our behalf.

This is the goal of Library Advocacy Now! an exciting new program of the American Library Association. Proposed by the ALA Special Committee on Public Awareness and funded by a World Book/ALA Goal Award, Library Advocacy Now! will mobilize a national network of library advocates who are ready, willing, and able to speak out on behalf of libraries and library legislation.

As a profession, librarians have a leadership role to play in educating legislators, institutional leaders, and others about the possibilities and dangers inherent in the new information superhighway and the vital role of libraries and librarians. We must speak out loudly, clearly, and with a unified voice. But we cannot do it alone.

Finding our voice

We must mobilize the public—the taxpayers and voters who use our libraries, the political leaders and influencers—in demand that their libraries be fully funded. With more than 50% of the adult population using library services, we have the potential to speak, not with a whisper, but a roar. Library Advocacy Now! will help us find our voice.

Most of us do not learn advocacy techniques in library school. Indeed, most of us did not anticipate that someday librarians would be joined against road maintenance, garbage collection, or the football team, or band for survival. Library Advocacy Now! will provide invaluable training about how our librarians, Friends, and trustees can speak out effectively and mobilize others.

This training is being made available free to every ALA chapter. Those wishing to schedule programs should contact Gerald Hodges, director of the ALA Chapter Relations Office, at 300-545-2413, ext. 4265.

Programs will be offered at the 1995 ALA Midwinter Meeting in Philadelphia and Annual Conference in Chicago. I strongly encourage every librarian, board member, and trustee to take advantage of this training so that together we can better articulate and advocate the cause of libraries and the people who depend on them.

With your active support, we will make the voices of librarians and library supporters heard throughout our land. Together we will tell the story of the doctor who saved a child's life, the entrepreneur who started a multimillion-dollar business, and the teenager who learned the truth about AIDS—at the library.

A basic American value

Together we will demonstrate beyond a doubt why our nation's school, public, and college libraries are a basic American value that must be vigilantly protected and supported in the Information Age.

Our rallying cry: Libraries change lives. Our mission: To advocate the full support of our nation's school, public, and college libraries.

It is a big job. Fortunately, it is one shared each and every one of us can make a difference in the course of our day-to-day lives. Library Advocacy Now! training will show us how.

I thank you in advance for joining me in this crucial endeavor. It is vital to the survival of our libraries and our democracy. And I look forward to a new era of revitalized support for America's libraries.

Library Advocacy Now! (Arthur Curley)
Source: *American Libraries*, Vol. 25, N° 8 (Sept. 1994), p. 784.

CONTEXTE

Il convient dans un premier temps de revenir sur le contexte qui pousse les professionnels des bibliothèques à vouloir « plaider leur cause ». Alors que l'on assiste dans de nombreux pays à la réduction des budgets alloués aux bibliothèques, les professionnels se mobilisent pour défendre l'existence même de leurs établissements. En Grande-Bretagne, par exemple, les professionnels déplorent la fermeture de 343 bibliothèques et la suppression de 8 000 emplois depuis 6 ans.⁵ En France, on se souvient de la ministre de la Décentralisation et de la Fonction publique qui commentait dans les *Échos* du 18 septembre 2015 la baisse de 30 % de la dotation globale de fonctionnement (DGF) que verse l'État aux communes et à leurs communautés au profit d'une enveloppe exceptionnelle, en ces termes : « Le milliard d'euros devra servir à des projets offrant des retours sur investissement. Il y a beaucoup d'émissions de télévision sur les gabegies locales. Les hôtels de région sont-ils trop grands ? Les médiathèques sont-elles un équipement toujours d'actualité au XXI^e siècle ? On peut se poser la question. »

⁵ *Libraries lose a quarter of staff as hundreds close*, 29th March 2016. En ligne : www.bbc.com/news/uk-england-35707956

À l'étranger, des bibliothécaires mis en difficulté se mobilisent, des associations se créent, comme « *Voice for the Library*⁶ », les usagers montent au créneau. En France, le contexte est moins tendu. Cependant, chacun s'accorde à penser qu'il devient nécessaire de sauver le soldat bibliothèque avant qu'il ne soit trop tard...

Mais quelle stratégie de communication adopter à l'heure où les indicateurs traditionnels d'activité des bibliothèques sont tous plus ou moins à la baisse ? Comment convaincre sa tutelle de conserver la bibliothèque, son personnel et son budget, voire d'accroître ce dernier alors que les prêts baissent et que la part des gros lecteurs est en constante diminution ?

Défendre l'activité et la place de la bibliothèque pour le bien-être de la communauté que l'on dessert, passe désormais par la construction d'un argumentaire ou d'un plaidoyer qui soit en mesure de convaincre à la fois les tutelles mais aussi les usagers qui pourront également en être les meilleurs avocats.

ADAPTER SON DISCOURS À SES INTERLOCUTEURS

Avant de penser à communiquer, il convient de savoir quoi dire ! Préparer sa stratégie de communication va consister en premier lieu à faire le point sur ce que connaît son interlocuteur des bibliothèques et, en fonction de cela, à adapter son discours et ses arguments !

Tout d'abord ne supposez pas que votre tutelle ou que vos élus locaux savent exactement ce qu'est une bibliothèque et ce qu'elle peut offrir... Si à vos yeux, cela peut paraître incroyable, il se peut qu'inversement vous ayez une vision très erronée de leurs univers professionnels ! L'erreur la plus souvent commise qui aboutit inmanquablement à une impasse serait de jargonner et de parler de son établissement comme on le ferait à ses collègues. Il convient donc de se garder absolument d'être trop « bibliocentré » !

Souvent, vos interlocuteurs ont une représentation de la bibliothèque qu'ils se sont forgée quand ils étaient enfants. Depuis lors, les bibliothèques ont connu une très grande évolution que la majorité de vos contacts n'a pas mesurée. Essayez de les aider à réaliser à quel point les bibliothèques sont importantes pour leurs administrés. Une manière facile de commencer à les convaincre est de les inviter à une visite et d'en profiter pour leur offrir un abonnement à la bibliothèque.

Cependant, une simple visite et de belles paroles ne suffiront peut-être pas. Les gestionnaires aiment les chiffres, il va vous falloir en réunir !

⁶ www.voicesforthelibrary.org.uk/our-manifesto/

RACONTER DES « SUCCESS STORIES »

Quand vous préparez votre argumentaire, soyez aussi factuel que possible. Cependant, soyez prudent avec les chiffres que vous mettez en avant ! Vos prêts baissent car vos usagers lisent moins ? Ne mettez pas alors en avant l'évolution du prêt qui baisse, comme dans bien des bibliothèques de par le monde ! Racontez plutôt la belle histoire de vos réussites, les « *success stories* » comme disent les Anglo-Saxons⁷.

Privilégiez les chiffres positifs qui montrent une évolution de l'impact de votre établissement. Voici quelques-uns des chiffres que vous pouvez valoriser et qui auront plus de poids auprès de vos tutelles :

- Le nombre de visites individuelles que vous avez accueillies
- Le nombre d'usagers que vous avez formés
- Le nombre de réservations cumulées sur les postes Internet
- Le nombre de classes que vous avez reçues
- Le nombre d'associations avec lesquelles vous avez engagé un partenariat

Si vous offrez ce type de prestation :

- Le nombre de demandeurs d'emploi que vous avez accompagnés dans leur recherche
- Le nombre de seniors que vous avez initiés à l'Internet

Par ailleurs, selon les missions qui ont été définies pour la bibliothèque, n'oubliez pas de mesurer l'impact territorial de votre établissement. Vous pouvez analyser les adresses de vos abonnés pour dessiner la « zone de chalandise » de votre bibliothèque : d'où se déplace-t-on pour s'y rendre ? quelle est son attractivité⁸ ? Si vous accueillez des usagers bien au-delà de votre quartier d'implantation ou de votre commune, c'est peut-être le moment de présenter ces résultats à la ville limitrophe pour obtenir de l'aide... Si votre bibliothèque a une offre dématérialisée qui peut intéresser le public des internautes au-delà des frontières de votre commune ou de votre EPCI, il conviendra d'étudier finement l'implantation géographique de ces visiteurs virtuels.

Si vos missions concernent particulièrement l'accueil des enfants, préparez des données sur la part des enfants du quartier ou des classes des écoles que vous recevez. Est-ce que vous en touchez 10 % ou bien 90 % ? Comment faire pour en accueillir plus ? C'est en faisant le bilan de l'existant et de ce qu'il reste à faire pour atteindre vos objectifs stratégiques que vous pourrez décrocher de l'argent et des postes.

Ces différents chiffres d'activité sont les plus « faciles » à

⁷ Consulter à ce sujet la page que *Public Libraries 2020* consacre à des « *success stories* » en bibliothèque : www.publiclibraries2020.eu/content/success-stories-o

⁸ Voir : Emmanuelle Asselin « Évaluer l'impact de sa bibliothèque sur le territoire : mesurer la zone de chalandise ou de rayonnement de sa bibliothèque », in *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*, Presses de l'Enssib, 2016 (BàO ; #37)

obtenir, si on peut dire dans la mesure où il vous suffira de tenir des registres à jour de votre activité pour les collecter puis les exploiter et vous en servir comme support à un bilan d'activité et un plan d'action.

Cependant, dans le cadre des nouvelles tendances de l'évaluation en bibliothèque qui tend à mesurer l'impact plutôt que l'activité, on pourra essayer de dégager des éléments de plaidoyer sans doute plus convaincants dans la mesure où ils ne sont pas centrés sur la seule activité de la bibliothèque mais sur l'usager.

S'APPUYER SUR SES USAGERS

Mesurer l'impact de la bibliothèque signifie mettre en place des dispositifs ou des enquêtes permettant de qualifier la « plus-value » qu'apporte l'établissement non seulement au public qu'il dessert mais à l'ensemble d'une communauté ou d'un quartier. En quelque sorte, on cherche à mesurer la « valeur » (économique ou sociétale) de son établissement et de son offre de services.

L'impact de la bibliothèque sur des personnes, des groupes ou sur la société en général peut induire divers changements qui peuvent être identifiés par différentes méthodes⁹ :

- Des changements dans les qualifications et les compétences peuvent être identifiés par des observations ainsi que par des tests. Des entretiens peuvent également être menés ou on peut solliciter les usagers afin qu'ils s'autoévaluent.
- La réussite des usagers dans leurs études, leurs recherches, ou le développement de leur vie professionnelle peut être identifiée en cherchant les corrélations entre leur utilisation de la bibliothèque et les données relatives aux succès dans leur travail, aux examens ou dans l'avancement de leur carrière¹⁰.
- Une meilleure estime de soi ou le développement du bien-être personnel pourront être évalués au travers d'enquêtes ou d'entretiens.

C'est dans ces grands domaines que l'on pourra essayer de quantifier ou de qualifier l'apport de la bibliothèque. Selon les missions ou l'activité de la bibliothèque, on pourra donc choisir de retenir les indicateurs suivants :

- L'accès à la culture et l'acculturation que permet la bibliothèque.

⁹ Lire à ce sujet le Livre blanc « Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ? », février 2016 ; Commission Afnor CN 46-8 Qualité – Statistiques et évaluation des résultats. En ligne : http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/AFNORCN46-8/index.html

¹⁰ Cf. Papin Dominique, *Impact des bibliothèques sur la réussite des étudiants – survol de la littérature récente*, Université de Québec, 2016. En ligne : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/65739-impact-des-bibliotheques-sur-la-reussite-des-etudiants-survol-de-la-litterature-recente

- L'accès à la formation et les apprentissages effectivement acquis.
- L'accès à un lieu dont l'image est positive et l'amélioration de l'estime de soi du fait de sa fréquentation.
- L'accès à des outils ou des services d'aide à la recherche d'emploi, et la part des personnes prises en charge qui ont effectivement trouvé un emploi.

La bibliothèque contribue indéniablement à l'amélioration du bien-être et de l'estime de soi des usagers et des personnes qui vivent à proximité de la bibliothèque qui bénéficient de façon directe ou indirecte de sa notoriété; reste à le prouver et à en convaincre vos interlocuteurs! Les corrélations directes pourront cependant être difficiles à établir, toutes choses étant égales par ailleurs.

L'intérêt des mesures d'impacts est qu'elles reposent la plupart du temps sur des enquêtes d'autoévaluation ou sur des données déclaratives. Ce sont donc les usagers eux-mêmes (et les non-usagers, à l'occasion) qui établissent la valeur (réelle ou perçue) de la bibliothèque. Quoi de plus convaincant pour un maire ou un président d'EPCI que de savoir que la majorité des citoyens estime que leur vie a changé au contact de la bibliothèque? Est-ce vrai? Est-ce faux? Peu importe! Ce qui compte c'est le sentiment perçu par le bénéficiaire. Il convient de le collecter et de le colporter!

C'est bien le sens de la campagne que mène actuellement l'ALA autour du projet « Libraries transform¹¹ » : mettre en avant ce qui fait la valeur de la bibliothèque pour les usagers et porter leur bonne parole, car c'est celle qui sera entendue par les décideurs.

On le voit bien dans cette campagne, pas de chiffres de prêts, même pas de données sur les visites, mais du concret!

WHY LIBRARIES ARE TRANSFORMING



¹¹ www.ilovelibraries.org/librariestransform/

La bibliothèque pour Paul c'est trouver la presse tous les matins; pour Meryem, c'est trouver un lieu tranquille pour faire ses devoirs après la classe; pour Liam, c'est écouter de la musique; pour Véronique, c'est bénéficier d'un accès gratuit à Internet, etc.

DIFFUSER SES RÉSULTATS

Une fois ces éléments collectés, on dispose de tous les éléments nécessaires à la construction du plaidoyer.

Selon que son argumentaire s'adresse aux tutelles ou au public, à ses partenaires ou à ses collègues, il faudra choisir les éléments qui illustrent le mieux l'activité de la bibliothèque, celle que l'on veut voir valorisée à l'extérieur afin de convaincre ses interlocuteurs pour arriver à ses fins : donner un budget plus conséquent, augmenter le nombre de postes ou encore engager un partenariat avec la bibliothèque.

Finalement, la stratégie de communication va se décliner en fonction des objectifs et du contexte de la « négociation ». Les étapes sont donc les suivantes :

1. Que veut-on obtenir?
2. Auprès de qui allons-nous plaider?
3. Quels sont les indicateurs d'impact qui seront les mieux entendus pour satisfaire les points 1 et 2?

4. Solliciter les usagers et le public cible de ces actions pour collecter leur ressenti, leurs attentes et leurs besoins via des enquêtes ou des entretiens

5. Construire son argumentaire en s'appuyant sur ces données collectées auprès des usagers et éventuellement sur les données d'activité.

N'oubliez pas de mobiliser vos usagers dans votre action. Des représentants des usagers seront vos meilleurs porte-parole. Si vous le pouvez, il est encore plus significatif de s'associer des associations de quartier ou des groupes représentatifs des usagers. Il est important de défendre et de porter votre ancrage dans le quartier et la « communauté ». À défaut, n'oubliez pas d'intégrer des « paroles d'usagers » à votre plaidoyer sous forme de *verbatim*.

Des témoignages qui illustrent comment la bibliothèque a impacté des parcours de vie humanisent les statistiques et constituent le discours le plus irrésistible pour évoquer la valeur des ressources, du personnel et de la bibliothèque. Montrez à votre communauté des exemples concrets de la façon dont la bibliothèque fournit une richesse irremplaçable à l'ensemble du quartier. Racontez ces « *success stories* » à vos tutelles, aux médias et aux membres influents de votre communauté! ■

NOUVEAU

LA MÉDIATION À L'HEURE DU NUMÉRIQUE

Jean-Philippe Accart

Mieux relier sa bibliothèque aux publics

Dans un contexte technologique mouvant produisant une information surabondante, la médiation, en particulier numérique, est devenue une fonction cruciale pour les professionnels de l'information. Aujourd'hui, les bibliothèques doivent pouvoir procurer instantanément aux usagers des contenus filtrés et organisés leur permettant d'explorer en ligne toute la richesse de leur catalogue. Actifs sur les réseaux sociaux, les bibliothécaires et les documentalistes ont donc également pour mission de positionner sur le Web une image de marque valorisante de leur institution ou de leur entreprise.

Voici un manuel qui décrit tous les aspects de la médiation. Il est destiné aux bibliothécaires qui souhaitent perfectionner leur pratique ainsi qu'à ceux qui gèrent au quotidien un service d'information numérique. L'ouvrage intéressera également les documentalistes, les chercheurs, les étudiants, les enseignants et à fortiori les concepteurs et promoteurs des sites internet de bibliothèques.

Commandez-le vite !

Dans la « Collection Bibliothèques »

176 pages

- Version papier : 35€ TTC / 33,18€ HT
- Version consultable : 24,50€ TTC / 23,22€ HT
- Version téléchargeable (epub ou PDF) : 26,25€ TTC / 24,88€ HT

- ISBN 978-2-7654-1505-3



9 782765 415053



www.electre|boutique.com



NOUVEAU

Le recueil des illustrations du 62^e congrès de l'ABF

Images de Damien Roudeau



18 €

ISBN : 2-900177-46-4

En vente sur
www.abf.asso.fr



WENDY NEWMAN
Senior Fellow, Faculty of Information
(retired), University of Toronto



Stratégies pratiques pour l'advocacy en bibliothèque: leçons tirées de la recherche et de l'expérience

Qui est intéressé par un plaidoyer en faveur des bibliothèques et la bibliothéconomie? Les bibliothécaires sont-ils prêts à reconsidérer leur approche traditionnelle de simplement « faire passer le message », pour adopter une approche organisée, systématique et fondée sur des preuves en faveur de ce plaidoyer?

En 2014 et 2015, j'ai découvert, un peu à ma grande surprise, que près de 9 500 personnes issues de 128 pays étaient suffisamment intéressées pour s'inscrire dans le MOOC (Massively Online Open Course – cours en ligne ouvert et massif) que j'organisais, « *Library Advocacy Unshushed – LA101X* »¹ et proposé par la Faculté de Sciences de l'information de l'Université de Toronto, sur la plate-forme edX. Ce MOOC était une adaptation en six semaines d'un cours universitaire crédité de douze semaines que j'avais dispensé dans le cadre de notre diplôme de Master de Sciences de l'Information, validé et accrédité depuis dix ans par l'ALA. Le MOOC en lui-même comprend de courtes conférences vidéos (accompagnées de transcriptions que de nombreux participants pouvaient lire dans leur propre langue en utilisant des logiciels de traduction automatique), complétées par des lectures, des discussions de pair à pair entre les apprenants, d'entretiens vidéo avec une vingtaine de professionnels exceptionnels venus du Canada, des États-Unis, du Royaume-Uni venus partager leurs histoires de plaidoyer réussies (l'ensemble du MOOC est toujours disponible en ligne sous forme d'archives, et l'inscription y est gratuite.) Ce MOOC a montré l'intérêt que des collègues du monde entier avaient pour cette procédure de plaidoyer et souligne leur besoin d'en discuter entre eux. J'ai aussi animé des dizaines d'ateliers en tant que formatrice bénévole dans le

programme de plaidoyer *Library Advocacy Now!* de l'Association des bibliothèques canadiennes. Il me semble désormais évident que les bibliothécaires sont de plus en plus préoccupés par le devenir des soutiens financier et politique en faveur des bibliothèques. Ils sont préoccupés par une baisse de pertinence et de visibilité des bibliothèques à une époque où l'information semble plus facile d'accès grâce à Internet. Beaucoup d'entre eux se sentent isolés – qu'ils travaillent dans de très petites bibliothèques où ils n'ont pas de collègues professionnels, ou dans des établissements plus grands où leurs collègues peuvent ne pas tous partager leur passion ou leur détermination. Ils croient fermement en l'importance des bibliothèques et les valeurs qu'elles véhiculent, et ils veulent se montrer des défenseurs plus efficaces. Mais ils ne savent généralement pas comment transformer cet engagement passionné en soutien réel et effectif pour les bibliothèques.

Il y a peu de recherches sur la notion de plaidoyer pour les bibliothèques. Nous avons en effet la chance d'avoir un excellent état de cette recherche dans l'article de Ken Haycock : *Advocacy revisited*². Dans cette conférence, le

¹ <https://www.edx.org/course/library-advocacy-unshushed-university-torontox-la101x>

² Haycock, Ken (2011), *Advocacy revisited: newer insights based on research and evidence: the seventh Follett Lecture*, Graduate School of Library and Information Science, Dominican University, 9th February 2011. *World libraries* 19 (1 & 2) <http://worldlibraries.dom.edu/index.php/worldlib/article/viewArticle/96/33>

professeur Haycock part en effet d'une recherche appliquée particulièrement pertinente qui a émergé à partir de plusieurs disciplines. Ces travaux sont en grande partie issus d'Amérique du Nord. Bien sûr, nous avons besoin de bien plus d'éléments d'analyse – en particulier localement sur la façon dont bibliothèques et bibliothécaires sont perçus. Malheureusement, nous ne disposons pas encore de suffisamment de données pour mener à bien certaines approches stratégiques de base. Je suis persuadée alors que la mise en œuvre d'un plaidoyer stratégique et organisé en faveur des bibliothèques et de la documentation est essentielle pour replacer nos établissements comme service incontournable envers les communautés et la société. Comme le montrent ces travaux de recherche, une forte utilisation des bibliothèques n'implique pas de fort soutien à celles-ci. Pas plus que la nostalgie. Nous ne devons rien prendre pour acquis. Je crois que le plaidoyer relève également d'une obligation éthique fondamentale pour les professionnels, une question de gestion et de confiance des publics.

DÉFINITION DU PLAIDOYER

Qu'est-ce que le plaidoyer, en fait ? Il semble que beaucoup de collègues considèrent cette notion comme synonyme de « promotion ». Leurs campagnes de « sensibilisation » encouragent les gens à visiter et à utiliser la bibliothèque. Ils peuvent également créer des slogans sur la valeur et

l'importance de la bibliothèque. D'autres considèrent que la notion de plaidoyer se rapproche de celle de « marketing », qui comprend une composante de recherche – par exemple demander aux utilisateurs et aux utilisateurs potentiels comment la bibliothèque pourrait changer pour mieux répondre à leurs besoins. Je crois que la meilleure définition est celle de Haycock qui la définit comme « *un effort délibéré, prévu et soutenu pour développer une compréhension et un soutien au fil du temps par retouches successives* »³. Il ne s'agit pas de développer l'usage de l'établissement ; comme nous le savons, à la différence des entreprises, les bibliothèques peuvent doubler leur utilisation et ne pas obtenir de soutien financier plus important. Il s'agit de développer des soutiens.

UN PLAIDOYER STRATÉGIQUE

Se poser en défenseur des bibliothèques nécessite un positionnement hautement stratégique pour réussir dans un environnement où se mêlent tant d'autres causes nobles et où les stéréotypes de la bibliothèque apparaissent toujours obsolètes. Être stratégique signifie tout simplement ceci : obtenir l'impact le plus grand en dépit du temps, des financements et de l'attention limités que vous pouvez y consacrer. Nombreuses sont les tentatives de plaidoyer qui ont fait face à une mort lente, pour ne s'être pas suffisamment

³ *Ibid.*, p.1.



Un composite montrant certains des conférenciers invités qui ont contribué à des entrevues au MOOC



arrêtées sur la stratégie. De quels éléments de stratégie parle-t-on alors? Il est tentant de commencer par ce que nous avons fait de mal – sur nos malentendus et nos erreurs. Dans un article, Sean Moore, le directeur de l'école de Plaidoyer d'Ottawa au Canada, identifie les erreurs

communes que les organismes sans but lucratif font lorsqu'ils s'adressent aux gouvernements⁴. Bon nombre des problèmes qu'il identifie découlent d'une mauvaise compréhension de l'environnement de prise de décision – par exemple, se montrer incapable de comprendre le calendrier et les priorités du gouvernement, ou faire montre d'impatience. Comment faire alors pour éviter ces erreurs communes et faire le meilleur usage de notre temps et de nos ressources en tant que défenseurs des bibliothèques et de la documentation? Après avoir enseigné, étudié, discuté avec des collègues, observé et participé à des actions de plaidoyer pendant de nombreuses années, je vois ces stratégies comme essentielles. J'éprouve aujourd'hui une profonde gratitude envers les chercheurs, les étudiants et les collègues qui ont été mes professeurs.

Stratégie de Plaidoyer #1 : Mettre l'accent sur le renforcement des soutiens aux bibliothèques.

Bien que nous ne devons pas ignorer les données d'usage, une utilisation plus élevée de nos établissements ne mène pas, en soi, à un soutien accru. Supposer que les usagers réguliers se feront les apôtres de la bibliothèque constitue une erreur aussi fréquente que dommageable. Au contraire, une étude importante autour des dynamiques de soutien aux bibliothèques, publiée par OCLC en 2008⁵, a montré que les plus fervents partisans de nos établissements étaient des gens qui n'étaient pas même nécessairement abonnés en bibliothèque. Ces partisans enthousiastes croient surtout que les bibliothèques peuvent réellement bousculer et transformer les individus et les communautés.

⁴ Moore, Sean. « Can public policy advocacy be learned? Or taught? » (2011) *Philanthropist* 23 (11). <http://thephilanthropist.ca/original-pdfs/Philanthropist-23-4-458.pdf>

⁵ *From awareness to funding: a study of library support in America* (2008). OCLC. <https://www.oclc.org/en-CA/reports/funding.html>



L'équipe du MOOC avec, de gauche à droite : Carolyn Dineen, Gwen Harris, Wendy Newman

Stratégie de Plaidoyer #2 : Identifier, respecter, et travailler en lien avec le processus de prise de décision.

Il est important que les collègues qui souhaitent mener une action de plaidoyer de manière efficace sachent qui a le pouvoir de concrétiser ou d'influencer les décisions qu'ils poursuivent. Bien qu'il puisse y avoir de nombreux interlocuteurs ayant un intérêt pour le résultat recherché, le nombre de décideurs dans la plupart des cas est relativement réduit. Les décideurs sont, de leur côté, influencés par des personnes clés. Qui sont ces personnes clés – par exemple, dans la fonction publique, dans les médias, dans les commissions budgétaires – et quelles idées, quelles causes, quels contacts, quels engagements peuvent les influencer? Il n'y a pas d'alternative à une solide connaissance des décideurs. Ils peuvent être dans les universités, au sein des communautés locales, dans les administrations gouvernementales. À l'Université, l'organe de prise de décision à propos de la bibliothèque est souvent interne. Dans les municipalités, le processus de décision politique (y compris les conseils donnés par les gestionnaires administratifs) demeure la clé. Quelle est la meilleure façon de le savoir? La stratégie de Plaidoyer #3!

Stratégie de Plaidoyer #3 : Cultiver des relations personnelles de confiance avec les décideurs et les influenceurs-clés.

Travaillez-y de manière proactive, et faites-en une habitude. Nous, humains, sommes prédisposés à écouter les gens avec lesquels nous avons déjà des contacts – des personnes qui

UN PARCOURS DE FORMATION EN LIGNE POUR DEVENIR ACTEUR DU CHANGEMENT!

Depuis juillet 2016, Bibliothèques Sans Frontières propose sur sa plateforme de formation en ligne BSF Campus un parcours consacré au plaidoyer en bibliothèque. Cette formation gratuite s'inscrit dans la démarche de l'ONG pour positionner les bibliothécaires comme acteurs du changement au sein de leur communauté.

Lancée en novembre 2015 et enrichie progressivement, BSF Campus (www.bsfcampus.org) est une plateforme de formation continue accessible en ligne et hors ligne, représentant quinze heures de cours réparties en 100 leçons. Ses contenus pédagogiques se concentrent sur les compétences de base pour la gestion et l'animation d'une bibliothèque, la gestion de projets culturels, les usages et pratiques autour des technologies de l'information et de la communication, l'innovation et le plaidoyer.

Créée par Bibliothèques Sans Frontières avec le soutien de la Fondation Bill & Melinda Gates, BSF Campus avait pour premier objectif de renforcer les compétences des bibliothécaires sur le continent africain. Mais, très vite, BSF a remarqué des connexions depuis la France et a reçu de très nombreux courriers de remerciements de professionnels, de bibliothèques, d'associations français. Aujourd'hui, sur les 3 000 utilisateurs inscrits sur la plateforme, plus de la moitié vient en réalité de France et BSF travaille à la création de nouveaux parcours de formation avec des bibliothèques françaises.

Le plaidoyer, ADN de Bibliothèques Sans Frontières

Intégrer un chapitre sur le plaidoyer dans cette formation était une évidence pour BSF. « *Les bibliothécaires doivent avoir les moyens de se faire entendre, non seulement pour que les lieux qu'ils créent et animent atteignent leur plein potentiel, mais surtout parce qu'ils sont au contact des aspirations et innovations de toute la société* », explique Jérémie Lachal, directeur général de l'ONG.

Depuis sa création en 2007, BSF défend les bibliothèques et les réseaux de lecture publique comme service essentiel pour le lien social, le développement économique et humain et la réduction des inégalités. Partout dans le monde, aussi bien dans les pays dits du « sud » qu'en France, l'ONG promeut la bibliothèque comme lieu de co-création du changement social. Elle revendique en cela pour les bibliothèques des moyens leur permettant d'agir et de jouer pleinement leur rôle de transformation de la société.

Si l'ONG a toujours placé l'action au cœur de son mandat, elle travaille également à transformer les pratiques et les législations au niveau local et international. Ainsi, par exemple, avec la campagne *l'Urgence de lire* en 2012 pour une meilleure prise en compte de la dimension intellectuelle de l'être humain dans les situations de crise humanitaire ou, plus récemment, avec la pétition pour l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques qui a fait couler beaucoup d'encre dans la profession ! Au niveau global, l'organisation collabore étroitement avec l'IFLA pour la promotion du rôle des bibliothèques dans l'atteinte des objectifs de développement durable. Au niveau local, BSF accompagne les bibliothèques et les associations dans leur positionnement, leur levée de fonds et leurs campagnes de plaidoyer auprès des autorités et du grand public.

Devenez acteur du changement !

Le parcours sur le plaidoyer regroupe 8 leçons pour comprendre le plaidoyer, ses objectifs, ses cibles, et mettre en œuvre sa campagne. Il propose également des bases pour communiquer auprès des médias et du grand public et engager ses réseaux dans son action. Accompagné d'exercices et de très nombreuses ressources multimédias pour aller plus loin, ce parcours est sanctionné par un test final qui ouvre droit à une certification par Bibliothèques Sans Frontières.

Aussi, lorsqu'en 2015, Bibliothèques Sans Frontières commence à construire la plateforme BSF Campus, son positionnement et l'expertise acquise en matière de plaidoyer l'amènent naturellement à intégrer ce volet dans la formation.

« Cette formation est bien entendu une introduction mais l'important est de planter des petites graines qui germeront. Nous souhaitons que la profession gagne en confiance en eux, développe une *argumentation de plus en plus poussée pour défendre ses projets auprès d'acteurs du monde politique ou économique* », décrit Laura Maclet, responsable du programme BSF Campus à Bibliothèques Sans Frontières. Et si cette transformation est particulièrement nécessaire en Afrique francophone, elle apparaît également comme un besoin souvent exprimé chez les bibliothécaires français.

Alors, prêt pour devenir acteur du changement ?

CÉCILE GÉNOT



nous paraissent raisonnables, avec qui nous partageons des valeurs, et dignes de confiance. Ces relations clés se trouvent souvent en dehors de nos milieux institutionnels proches. Par conséquent, que ce soit à des fins de plaidoyer ou d'autres objectifs,

il est essentiel que les bibliothèques soient connues et impliquées auprès d'individus et de groupes clés au-delà même des seuls murs de l'établissement. Dans l'étude historique menée par la bibliothèque publique de Chicago, la Bibliothèque Engagée⁶, il y a un chapitre sur une collègue responsable d'annexe. Elle est manifestement impliquée dans un large éventail d'activités locales, grâce à quoi elle est connue et apparaît comme quelqu'un de confiance, et où d'autres ont l'occasion d'en apprendre davantage sur le travail de la bibliothèque en faveur de la transformation du quartier et de ses habitants. Elle connaît les nombreuses façons dont la bibliothèque peut faciliter la vie des habitants, et elle agit sur ces opportunités. La bibliothèque est devenue une organisation essentielle qui fait advenir de bonnes choses. D'autres personnes peuvent alors prendre la parole pour la bibliothèque, au moment où cette dernière n'est pas présente, sans risquer d'invalider sa parole pour conflit d'intérêts. L'étude OCLC déjà citée a également constaté que « les bibliothécaires passionnés impliqués dans leurs quartiers » renforcent l'engagement militant de ces habitants. Cela implique que les bibliothécaires doivent être actifs de manière visible dans la vie de leurs communautés. Ils doivent manifester une dévotion marquée pour le travail de l'établissement. Les relations formées ainsi sont également essentielles pour construire des alliances, au travers desquelles beaucoup de questions majeures (par exemple, la législation sur le droit d'auteur) sont traitées.

Stratégie de Plaidoyer#4 : Apprendre et pratiquer les techniques d'influence.

Dans la conférence mentionnée plus haut, le professeur Haycock cite les travaux fondateurs de Robert Cialdini sur l'influence – aussi appelée « la psychologie de la persuasion ». Le professeur Cialdini a étudié un énorme corpus de recherches sur la façon dont les gens sont influencés par d'autres et il en

a distillé six « principes universels ». Il les appelle les principes de *réciprocité* (nous nous sentons obligés quand les gens font quelque chose pour nous) ; de *preuve sociale* (nous prenons des décisions sur la base de ce que les autres font) ; d'*engagement et de cohérence* (nous avons tendance à demeurer fidèles à nos valeurs et nos décisions antérieures) ; d'*amour* (nous sommes enclins à soutenir les personnes que nous aimons) ; d'*autorité* (nous nous tournons vers des experts dans nos prises de décisions) ; et de *rareté* (nous avons tendance à valoriser ce qui est rare). Les livres de Cialdini⁷ offrent beaucoup de conseils pratiques sur l'application de ces principes.

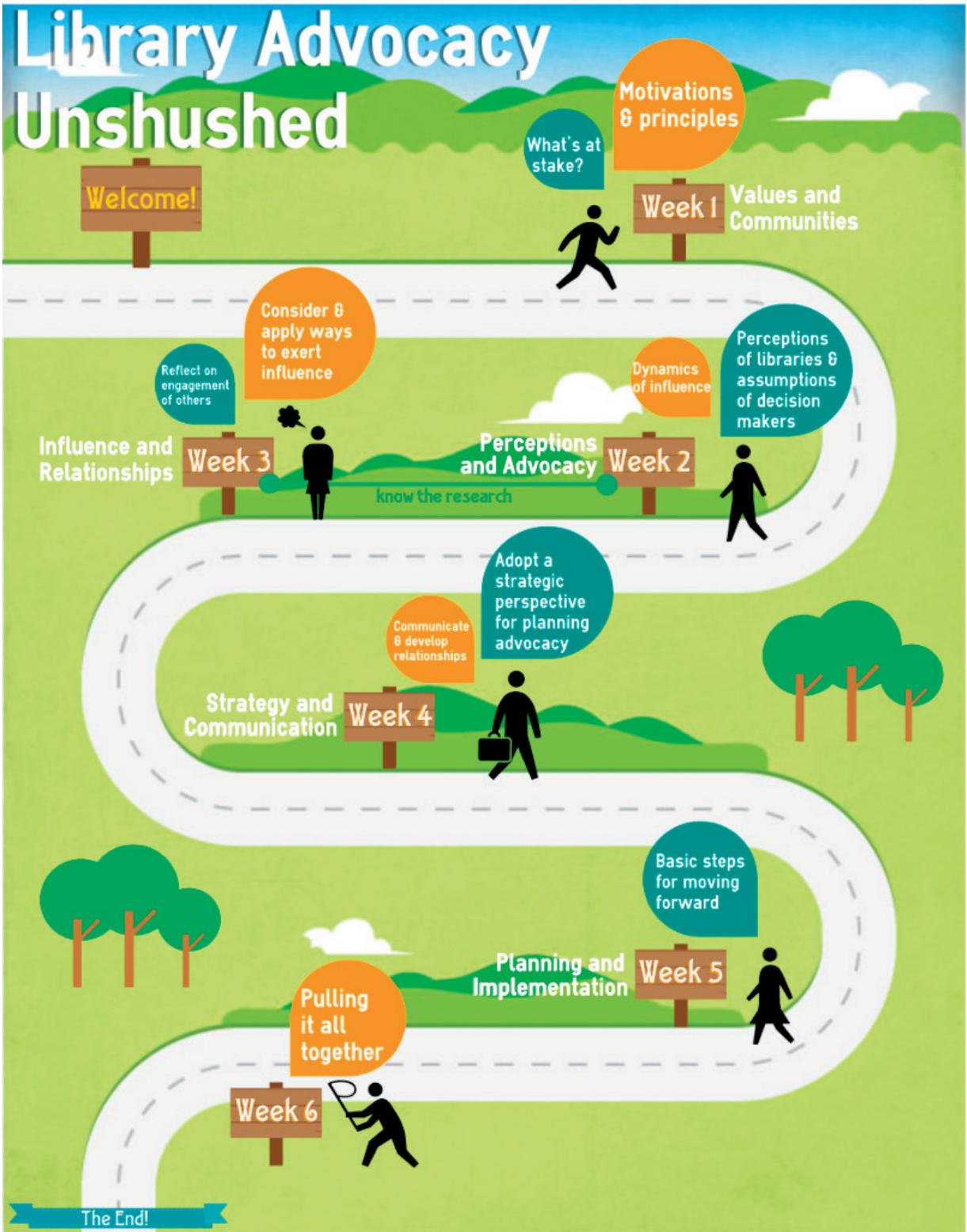
Stratégie de Plaidoyer#5 : Soyez extrêmement bien informé...

... et pas seulement sur le travail de la bibliothèque, mais aussi sur les besoins et les priorités des communautés qu'elle dessert. C'est essentiel pour votre crédibilité et votre capacité à être persuasif. Les bibliothèques sont de grandes compilatrices de données et de statistiques sur leurs services, leurs activités et leurs collections. Cependant, la plupart de ces informations ne sont pas pertinentes aux yeux des décideurs, et elles peuvent même renforcer les stéréotypes liés à l'établissement. Commencez plutôt avec l'environnement de vos décideurs : quelles sont leurs priorités, et quels problèmes essayent-ils de résoudre ? S'ils s'intéressent à l'amélioration de l'alphabétisation des enfants, par exemple, en quoi le travail de la bibliothèque peut-il y apporter une contribution tangible mesurable ? S'ils s'intéressent à attirer et retenir les meilleurs chercheurs à l'université, que fait la bibliothèque pour faire avancer cette priorité ? Sans cette pertinence, les données de la bibliothèque seront de peu d'intérêt pour les décideurs. Et vous saurez ce qui

⁷ Par exemple : Cialdini, Robert (2006) *Influence: the psychology of persuasion*, Harper Collins.



⁶ The engaged library: Chicago stories of community building. (2005) Urban Libraries Council. www.urbanlibraries.org/filebin/pdfs/Engaged_Library_Full_Report.pdf



est important pour vos décideurs parce que vous aurez fait vos devoirs et que vous aurez travaillé avec des personnes et des groupes en dehors de la bibliothèque.

Stratégie de Plaidoyer#6 : Utilisez des histoires pour transmettre la valeur et les principes de bibliothèques.

Dans la mesure du possible, racontez sous forme d'histoires vos arguments et témoignages en faveur du rôle des bibliothèques. Les travaux publiés par OCLC ont en effet établi que ces éléments pouvaient renforcer les plaidoyers à mettre en œuvre. Raconter une histoire est un outil vraiment puissant parce que cela permet de rendre concret des éléments abstraits. John Szabo, qui dirige la Bibliothèque publique de Los Angeles, nous a ainsi proposé plusieurs exemples dans le MOOC, comme l'histoire d'une femme au chômage ayant suivi de nombreuses formations à la bibliothèque grâce à quoi elle a pu retrouver du travail. Les retombées de ce genre d'histoire sont très différentes de celles auxquelles on peut s'attendre en décrivant simplement la bibliothèque comme un lieu où les gens peuvent améliorer leurs compétences de recherche d'emploi. Pour être efficaces, ces histoires doivent être pertinentes et s'accorder aux priorités de ceux qui les entendent. Cela signifie que vous devez les collecter de manière intentionnelle et systématique pour ensuite raconter et faire correspondre la bonne histoire avec le bon auditeur.

Stratégie de Plaidoyer #7 : Communiquer de façon stratégique.

Dans la formation *Library Advocacy Now!*, nous avons utilisé l'acronyme BASIC pour évaluer nos moyens de communication avec les décideurs. Cet acronyme signifie : *Bref* (aussi court que possible), *Appréciateur* (du soutien passé ou actuel), *Spécifique* (ce que nous leur demandons précisément) ; *Informatif* (leur dire ce qu'ils doivent savoir seulement), et *Courtois* (peu importe combien nous différons d'eux). La publicité a perfectionné l'art du slogan, des phrases courtes et aisément mémorables. Nous devrions les imiter quand nous décrivons la valeur et l'impact des bibliothèques tout en gardant à l'esprit cependant que nous ne



Le « studio de production » créé pour enregistrer des conférences et des interviews pour le MOOC dans une petite salle de classe, comme l'iSchool n'avait pas un studio d'enregistrement formel

cherchons pas à renforcer l'usage de nos établissements, mais le soutien de ces personnes d'influence.

Stratégie de Plaidoyer #8 : Démontrez en quoi nous nous alignons avec les priorités de nos décideurs.

Bien que nous ne puissions pas répondre à l'ensemble des priorités de nos décideurs, nous devons respecter le fait que la décision finale leur revient. Ils décideront en fonction de leurs raisons à eux, et non pas des nôtres. Nos décideurs ne s'intéressent pas à la survie de la bibliothèque en tant qu'institution, mais bien plus au bien-être des communautés qu'ils administrent. Ces « communautés » peuvent être un quartier, une faculté ou une université, un cabinet d'avocats... À Toronto, où plus de 50 % des résidents sont nés à l'extérieur du pays et où le bien-être des immigrants est une priorité civique, un ancien maire décrit la Bibliothèque publique comme « *le lieu où les nouveaux arrivants vont devenir Torontois* ». La bibliothèque avait clairement communiqué autour de son adhésion avec cette priorité particulière du conseil municipal.

Stratégie de Plaidoyer #9 : Planifier et évaluer.

Planifier une stratégie de plaidoyer implique de fixer des objectifs précis et mesurables, dans une temporalité finie. Cela aide à être clair sur ses objectifs, à suivre ses progrès, à



LA STRATÉGIE INTERNATIONALE DE PLAIDOYER DE L'IFLA

Depuis plusieurs années et notamment la présidence de Claudia Lux, dont le slogan était « les bibliothèques à l'ordre du jour », l'IFLA s'est fortement investie dans une stratégie de plaidoyer institutionnel. Alors que l'organisation s'est historiquement construite sur la coopération professionnelle, cette inflexion en faveur d'une défense plus dynamique des bibliothèques et de leur importance sociale s'est structurée en trois axes majeurs et avec un souci permanent d'impliquer les organisations membres de la fédération internationale.

Un premier axe consiste à l'élaboration collective d'un discours de plaidoyer partagé par l'ensemble de la profession. Pour ce faire, l'IFLA s'est appuyée sur une large expertise internationale et sur une collecte d'exemples signifiants auprès de ses membres pour élaborer un « Trend Report » (<http://trends.ifla.org>) qui cherche à définir les mouvements de fond de la société de l'information et à montrer comment les bibliothèques peuvent y contribuer positivement. En dégagant cinq grandes tendances (« les nouvelles technologies élargiront et limiteront à la fois l'accès à l'information », « l'enseignement en ligne démocratisera et déstabilisera l'apprentissage à l'échelle mondiale », « les limites de la protection de la vie privée et des données seront redessinées », « dans des sociétés hyper-connectées, de nouvelles voix et de nouveaux groupes pourront se faire entendre », les nouvelles technologies transformeront l'économie mondiale de l'information »), l'IFLA a ainsi

fourni aux différents acteurs des éléments structurants qui permettent de construire un plaidoyer fort et inscrit dans l'époque.

L'inscription des bibliothèques dans les grandes politiques publiques, dite « mainstreaming », est le deuxième axe de cette stratégie de plaidoyer. Au niveau international, l'IFLA a donc participé aux travaux de l'ONU afin que le rôle positif des bibliothèques ne soit pas oublié notamment dans les politiques de développement, d'éducation et de lutte contre les inégalités. L'organisation a aussi contribué à l'élaboration des nouveaux objectifs du millénaire, dits Objectifs du millénaire pour le développement (www.un.org/fr/millenniumgoals/), qui ambitionnent d'être la feuille de route des politiques publiques au niveau international pour les quinze années à venir. L'IFLA a par exemple suggéré des politiques de développement des bibliothèques et proposé des indicateurs mesurant le rôle des bibliothèques dans la réalisation de ces différents objectifs en s'appuyant, là encore, sur des expériences positives rapportées par ses membres. Et c'est également dans ce cadre qu'en 2015, l'IFLA a promulgué la Déclaration de Lyon sur l'accès à l'information et au développement. Ce texte synthétise l'engagement des bibliothèques en matière d'accès à l'information et l'articule avec les objectifs plus généraux du développement. Il a été signé à ce jour par plus de 600 institutions et associations.

Enfin, troisième axe du travail de plaidoyer de l'IFLA, la formation d'ambassadeurs et d'ambassadrices

des bibliothèques avec le programme « IFLA international leaders ».

Neuf bibliothécaires ont ainsi été sélectionné-es l'été dernier. Leur rôle sera de représenter les bibliothèques sur la scène internationale, tout en étant formé-es à l'interaction avec les politiques et les institutions internationales. Mais au-delà de ces neuf collègues particulièrement motivé-es, l'IFLA encourage les représentant-es des associations membres à s'engager au niveau local et régional en rencontrant les responsables politiques pour promouvoir les principes de la Déclaration de Lyon et rappeler le rôle crucial qu'ont les bibliothèques à jouer pour le développement. Pour ce faire, l'IFLA propose aussi un nouveau « toolkit » destiné à aider les bibliothèques dans leur travail de plaidoyer. Le kit peut être téléchargé sur le site de l'IFLA (www.ifla.org/node/8688) et il appartient désormais à chacun de s'en emparer à son niveau, pour agir dans le sens d'une communauté d'intérêts portée par les bibliothèques. De cette façon, l'IFLA concourt à la professionnalisation du discours et à donner des voix et des visages au plaidoyer en faveur des bibliothèques.

Ainsi, avec un discours construit, partagé et nourri d'exemples concrets, une stratégie claire et lisible, et des voix pour le porter dans toutes les instances, l'IFLA semble s'être dotée de tous les instruments nécessaires pour assurer la promotion efficace et pertinente des bibliothèques partout dans le monde.

PHILIPPE COLOMB
ET MARIE GARAMBOIS



Une interview vidéo via Skype avec Nancy Kranich (Rutgers University)

faire les ajustements nécessaires. Par exemple, on peut deviner par expérience qu'un but peut prendre plus de temps que prévu initialement. C'est utile de le savoir. La planification et l'évaluation minutieuses permettent donc de ne pas perdre l'objectif de vue. Un autre exemple peut résider dans l'évaluation de moyens de communication comme des réunions avec les décideurs. Bien que pratiquement aucun décideur ne va prendre d'engagement définitif lors d'une première réunion, vous devriez pouvoir évaluer dans quelle mesure il s'est montré intéressé, dans quelle mesure il est utile de faire appel à son réseau ou d'engager des actions de suivi.

Wendy Newman qui interviewe Huw Williams, expert en matière de plaidoyer (Impact Public Affairs)



Stratégie de Plaidoyer #10 : Faire de la stratégie de plaidoyer un mode de vie, dans toute l'organisation.

La communauté professionnelle a tendance à se défendre avec ferveur lorsque le budget de la bibliothèque (voire son existence même) est sous une menace directe. Mais elle ne se mobilise pas lorsque tout semble bien aller. Des campagnes pour « Sauver la bibliothèque », si elles peuvent attirer l'attention des médias, arrivent généralement trop tard. Au lieu de cela, vous devez vous concentrer sur la façon dont vous pouvez éveiller à l'avance la compréhension et la sensibilisation des décideurs et influenceurs, dont vous pouvez positionner la bibliothèque comme indispensable à la réussite dans l'Université, le quartier, l'école, la ville. Vous ne pouvez le faire que par le développement sur le long terme de relations de confiance, en étant visiblement impliqué dans la vie de l'ensemble des communautés desservies, en raconter leurs histoires où la bibliothèque a joué un rôle positif et engageant. Si nous croyons en la valeur et l'importance des bibliothèques et de la bibliothéconomie, et si nous voulons nous assurer que nos collectivités se développent et prospèrent, nous ne pouvons pas faire moins. ■

(Article traduit par Thomas Chaimbault-Petitjean.)

NADINE DELCARMINE
Présidente,
CN 46-8 « Qualité – Statistiques
et évaluation des résultats »

CÉCILE TOUITOU
Experte,
CN 46-8 « Qualité – Statistiques
et évaluation des résultats »



Évaluer l'activité et l'impact: 40 ans de pratiques pour cerner la valeur des bibliothèques

L'évaluation en bibliothèque est ancienne. Depuis plus de cent ans, les bibliothécaires comptent, mesurent, évaluent. C'est dans leur ADN! Après un bref retour sur les normes proposées par l'Afnor en la matière, les auteurs s'attardent sur ce qui fait la valeur de la bibliothèque, comment la mesurer, et comment ces données peuvent constituer la pierre angulaire de la construction d'un plaidoyer pour la bibliothèque.

« **C**e qui compte ne peut pas toujours être compté, et ce qui peut être compté ne compte pas forcément. »¹ Albert Einstein.

Du manifeste de l'Unesco sur les bibliothèques publiques mis à jour dans la dernière décennie du XX^e siècle, il ressort que les bibliothèques, lieux de construction et de diffusion des savoirs et de la culture, ouvertes à tous, sont un tremplin pour l'égalité des chances et au partage de la connaissance.

Dès lors, leurs missions se déclinent au travers d'une multiplicité d'axes et d'actions renouvelées en permanence sous l'influence des évolutions de la société, des pratiques des usagers, des développements technologiques.

L'évaluation de leur activité est une préoccupation ancienne; dès le dernier quart du XIX^e siècle, on en trouve la trace dans l'exigence de production de rapports d'activité par les bibliothèques universitaires françaises à destination des recteurs,

rapports dans lesquels on s'intéresse aux moyens mis à disposition, aux acquisitions et éliminations des collections, aux lecteurs inscrits.

C'est à partir du milieu des années 1970, sous l'impulsion de l'Unesco, que se structurent à l'échelle internationale les outils de mesure des politiques publiques de la lecture. L'AFNOR s'implique dans les travaux de l'ISO qui visent à mettre à disposition un référentiel, la norme ISO 2789, permettant d'appréhender l'activité au travers de statistiques dont le recueil et l'analyse sont normalisés. L'adoption d'un vocabulaire commun, de démarches communes de comptage et d'analyse favorise la pratique de la comparaison. Le ministère de la culture et de la communication, celui de l'enseignement supérieur et de la recherche construisent de grands instruments de suivi: l'ESGBU (enquêtes statistiques générales des bibliothèques universitaires), les synthèses nationales de l'Observatoire de la lecture publique. La cinquième édition de cette norme parue en 2013 et traduite en 2014 continue de constituer le socle du suivi des activités en termes de collections et de services en faisant une large place aux dimensions numériques.

Au tournant du XXI^e siècle, la culture de la performance, issue du privé, se diffuse dans les organismes publics et l'administration. De l'élaboration de statistiques, on passe avec la norme ISO 11620 à la construction d'indicateurs destinés à évaluer la performance des structures documentaires afin d'améliorer la qualité des services rendus. Il s'agit également de contrôler le bon usage des fonds publics en introduisant les critères

¹ Cité dans *Évaluation et enseignement supérieur*. Issu du 23^e colloque international sur le thème « évaluation et enseignement supérieur », qui s'est tenu à l'Université Paris Descartes en janvier 2011, organisé par l'Association pour le développement des méthodologies d'évaluation en éducation; sous la direction de Marc Romainville, Rémi Goasdoué, Marc Vantourout. De Boeck, 2013.

d'efficacité, d'efficience et de performance. Ces démarches s'enracinent tandis qu'en France le contexte dans lequel les bibliothèques assument leurs missions évolue profondément sous l'influence du mouvement de fond de la décentralisation qui touche d'abord les collectivités territoriales puis les universités. La loi organique relative aux lois de finances (LOLF), inspirée par le concept de « nouvelle gestion publique », vulgarise la logique de performance axée sur une logique de résultats plutôt que de moyens et entend renforcer la transparence budgétaire afin de maîtriser les dépenses de l'État. Contractualisation, démarche de projets, définition préalable d'objectifs : autant de contraintes auxquelles sont dorénavant soumises les bibliothèques. Dans sa 3^e édition, la norme articule les indicateurs en quatre domaines principaux : ressources, accès et infrastructure ; utilisation ; efficience ; potentiel de développement. Et l'on voit apparaître notamment des préoccupations liées à une connaissance plus fine des publics usagers et de leur satisfaction.

En avril 2014, la première édition de la norme ISO 16439 paraît. Comme son intitulé « Methods and procedures for assessing the impact of libraries » le laisse penser, elle entend fournir un cadre de réflexion et des méthodologies pour approcher l'impact des bibliothèques.

La naissance de cette nouvelle norme est concomitante à l'aggravation des restrictions budgétaires. Dans un contexte financier de plus en plus contraint et d'entrée en concurrence avec d'autres établissements culturels, sportifs, ou avec des unités de formation, de recherche, aussi bien qu'avec les facilités d'accès à l'information ouvertes par Internet, l'objectif des bibliothécaires qui l'ont produite est de faire émerger des outils pour promouvoir auprès des financeurs ce qui fait la valeur de la bibliothèque, les missions de service public ne semblant plus être un argument intrinsèquement suffisant. Il s'agit véritablement de les convaincre de la pertinence de continuer à investir dans les bibliothèques et leurs professionnels. L'objectif est d'aider à la décision et au pilotage de la gestion des ressources de la bibliothèque, au suivi détaillé de résultats d'enquêtes et à la comparaison entre établissements. La valeur peut aussi bien être définie par rapport aux institutions qui financent la bibliothèque, que par rapport à la société ou aux individus.

Le livre blanc « Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques² ? » paru en février 2016 (sous licence Creative Commons) vulgarise la norme ISO ; notamment, son chapitre 1 détaille comment la norme définit la notion d'impact.

² AFNOR CN46-8, Qualité-Statistiques et évaluation des résultats, *Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?*, février 2016 [en ligne] : http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/AFNORCN46-8/Livre%blanc%20fev2016.pdf

L'évaluation porte traditionnellement sur les mesures des intrants (ressources mises à disposition de la bibliothèque pour son fonctionnement) et des extrants (résultats de l'activité des bibliothèques) desquels on déduit la performance et indirectement la satisfaction. À cela, la norme ajoute la notion d'outcome qui corrèle le résultat aux missions de l'établissement. L'outcome désigne l'ensemble des transformations ou des changements induits dans la vie, l'expérience ou la pratique de l'utilisateur ou de la communauté en relation avec les missions d'éducation et de mise à disposition de la documentation des bibliothèques... L'impact des bibliothèques sur les individus (qu'ils soient ou non usagers des bibliothèques), sur les groupes (comme ceux constitués par la population à desservir par l'établissement) ou sur la société en général peut se percevoir dans différents types de changements qui peuvent se manifester dans les comportements, les pratiques ou la vie des usagers que l'on pourra mesurer par différentes méthodes d'enquête ou d'analyse. Ces effets peuvent être immédiats ou différés, positifs ou négatifs, directs ou indirects...

En complément de ces impacts de la bibliothèque sur des individus, la norme présente l'impact sociétal de la bibliothèque sur un quartier ou l'ensemble de la société... La norme 16439 définit l'impact sociétal des bibliothèques comme étant « l'influence de l'existence des services rendus par une bibliothèque sur la population à desservir et plus largement sur la société... Les analyses d'impact économiques suivent principalement deux axes... La valeur monétaire des services offerts... L'impact de la bibliothèque sur son environnement économique. »³

SE METTRE DANS UNE DÉMARCHE VERTUEUSE D'ANALYSE DE LA VALEUR

Chercher ce qui fait la valeur pour les différentes parties prenantes

La définition de la valeur selon le Trésor de la langue française est « caractère mesurable prêté à un objet en fonction de sa capacité à être échangé ou vendu ; prix correspondant à l'estimation faite d'un objet ». Des méthodes existent pour mesurer la valeur économique de la bibliothèque en la soumettant notamment à l'estimation des usagers : leur consentement à payer ou à renoncer comme l'explique Françoise Benhamou⁴.

La valeur économique de la bibliothèque, si elle semble incontestable au vu de la plupart des études réalisées à

³ *Supra*, p. 10 et 11.

⁴ Françoise Benhamou. *Libres réflexions au sujet des méthodes et des enjeux de l'impact économique et sociétal des bibliothèques*. In. *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne, Enssib, 2016 (Boîte outils ; 37)

l'étranger⁵ peut cependant sembler très éloignée des préoccupations immédiates de l'utilisateur. Ce qui compte pour lui c'est avant tout d'être satisfait de ce qui avait motivé sa visite. Pour l'utilisateur lecteur, ce sera d'obtenir rapidement les ouvrages qu'il recherche, et que ceux-ci soient disponibles ! Pour celui qui cherche une place où travailler au calme, ce sera sa disponibilité. Pour certains, ce sera la qualité du Wi-Fi, etc.

Pour les agents de la bibliothèque, la valeur de leur établissement sera tout autre encore : le cadre de travail ; le contact avec les usagers, la pérennité de leur emploi, travailler entouré de livres... Chacun aura son idée de la valeur de l'établissement où il travaille.

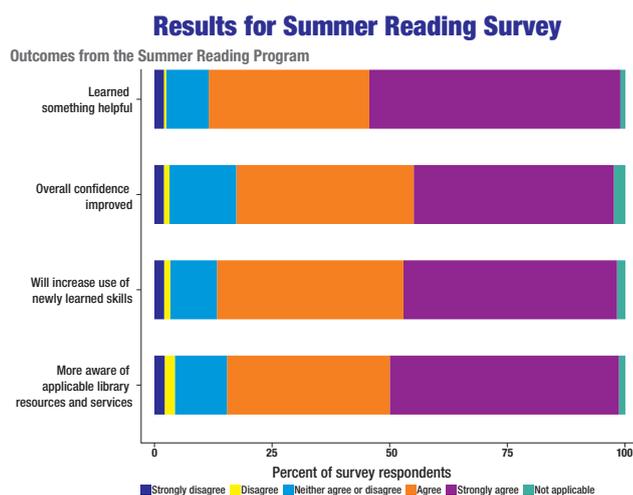
Pour les non-usagers encore, on sait que la théorie économique évoque « les valeurs de "non-usage", qui comprennent la valeur d'option, la valeur d'existence, et la valeur de transmission »⁶.

Ces différentes facettes qui composent la « valeur » de la bibliothèque ont incité des auteurs⁷ à imaginer une « roue de la valeur »⁸ qui propose pour chacune des parties prenantes la liste de ce qui la compose pour lui. Dans ce paragraphe, nous aimerions présenter plus en détail ce qui fait la valeur de la bibliothèque pour usagers et non-usagers.

On comprend bien que selon les établissements, leur valeur sera très différente : elle dépendra du quartier où il est implanté, de son bâtiment, de son personnel, de ses services, de ses horaires d'ouverture, etc. C'est pour cette raison qu'il est très difficile de mener une étude nationale sur ce sujet, car il conviendrait d'échantillonner les bibliothèques avec toutes leurs particularités et leurs spécificités en fonction de la variété des territoires et des quartiers d'implantation. Pour contourner cette difficulté, la Public Library Association a lancé un grand projet « Outcome »⁹ dont l'objectif est d'aider les bibliothèques publiques à comprendre et à partager l'impact réel de leurs services. Pour les animateurs du projet, les bibliothécaires constatent tous les jours que les services offerts mettent les usagers sur la voie de l'alphabétisation, celle des savoir-faire techniques, ou contribuent à leur permettre de décrocher un meilleur emploi. Mais comment, concrètement mesurer l'impact de ces actions, le « retour social sur investissement » (en anglais SROI) ? Comment disposer de données concrètes pour

soutenir ces actions ? Cette compréhension de leur impact peut indéniablement améliorer la façon dont les bibliothèques organisent leur offre de services, depuis l'allocation plus efficace des ressources existantes à la défense d'un budget renforcé. C'est forts de ces résultats que les bibliothécaires pourront construire un plaidoyer pour convaincre élus et décideurs de l'importance de la bibliothèque¹⁰. Dans cette optique, le projet Outcome fournit des outils simples et un service en ligne pour aider les bibliothèques à recueillir des idées et des données sur toutes les actions offertes aux « communautés » qu'elles desservent. En juin dernier, la base avait collecté 11 000 retours d'utilisateurs via l'outil en ligne de collecte de réponses comme dans l'exemple suivant les résultats de 705 répondants du réseau du Salt Lake County sur l'impact d'un programme de lectures estivales.

Évaluer la satisfaction et la réponse aux attentes



À défaut de pouvoir disposer pour le moment d'une telle boîte à outils dans l'hexagone, il est intéressant, si ce n'est indispensable, de se lancer dans des actions permettant de collecter la réalité des besoins des usagers que l'on dessert. Avant d'élargir les horaires, il conviendra de vérifier que cela correspond bien aux besoins des usagers du quartier. Avant de prêter des tablettes, on pourra vérifier le taux d'équipement de son public, etc.

Avoir le souci de l'impact de ses actions passe nécessairement par une excellente connaissance de son public cible (en présentiel et à distance). Estimer sa zone de chalandise¹¹,

⁵ Voir notamment l'étude menée pour le réseau de lecture publique de Toronto.

⁶ *Ibid.*

⁷ Danuta A. Nitecki, Eileen G. Abels (2013), « Exploring the cause and effect of library value », *Performance Measurement and Metrics*, vol. 14, n° 1, p. 17-24

⁸ Touitou, Cécile. « Retour sur investissement... ». *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF), 2016, n° 8, p. 20-29. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0020-002>; ISSN 1292-8399

⁹ <https://www.projectoutcome.org/>

¹⁰ Voir l'article dans ce même dossier : « Élaborer sa stratégie de communication », p. 19

¹¹ Voir Emmanuelle Asselin, « Évaluer l'impact de sa bibliothèque sur le territoire mesurer la zone de chalandise ou de rayonnement de sa bibliothèque »

connaître la composition démographique mais aussi sociale du quartier d'implantation est en lecture publique une étape incontournable pour pouvoir, ensuite, mesurer l'impact de ses services sur la population à desservir. En bibliothèque universitaire, il sera également primordial de se rapprocher des services de la scolarité pour avoir une connaissance fine des effectifs étudiants par niveau et par discipline. Segmenter son public est une règle incontournable qu'a bien comprise l'ARL qui diffuse et gère l'enquête Libqual+ en bibliothèque universitaire. Cette enquête en ligne centrée sur 22 questions mesure les attentes, souhaits et perceptions des usagers sur des questions d'accueil, d'espaces et de ressources documentaires. L'analyse des réponses est ensuite fournie par grande catégorie d'usagers puisque les besoins et la perception d'un étudiant de 1^{re} année n'a pas grand-chose à voir avec ceux d'un Master, par exemple. La vertu de cette enquête est de solliciter les usagers sur la valeur minimum de qualité qu'il espère trouver pour le service énoncé – l'attente minimale -, la valeur maximum de qualité qu'il attend - son souhait -, et la valeur qu'il donne à sa perception, son vécu ressenti par rapport à l'affirmation. C'est dans l'analyse de ces écarts que l'on pourra juger de l'opportunité de développer ou non une offre, de l'améliorer ou de la minorer.

Mettre en œuvre un plan d'actions permettant le pilotage par la valeur

Les bibliothèques n'ont pas toujours à leur disposition un tel dispositif ni le budget pour le mettre en œuvre. Il est cependant important (et peu coûteux) de proposer des modalités de collecte de la satisfaction et des attentes des usagers au travers de boîtes à idées, d'enquêtes de satisfaction, de focus groups, de groupes d'usagers qui constituent autant de modalités d'échange et de recueil de la satisfaction et des besoins.

Une fois identifiés les besoins des usagers, on pourra déployer une offre de services en adéquation avec ces attentes et évaluer au fur et à mesure de son déploiement si cette action répond à la demande. Périodiquement, on pourra envisager d'interroger les usagers sur l'impact que la bibliothèque a eu dans leur vie. Sa fréquentation a-t-elle permis une meilleure réussite dans leurs études ou dans leur parcours professionnel ? S'est-il trouvé valorisé en tant qu'utilisateur de cet équipement ? Son estime de soi s'en est-elle trouvée renforcée ?

Identifier l'impact de la bibliothèque sur le bien-être des habitants d'un quartier est une piste prometteuse qu'il faudra

explorer avec les compétences de sociologues (idéalement il faudrait faire la même enquête dans un quartier aux caractéristiques identiques mais sans bibliothèque afin d'isoler l'impact de la bibliothèque, « toutes choses étant égales par ailleurs » !).

Ce qu'il faut finalement intégrer à son pilotage est de cesser d'investir temps, énergie et argent pour des services qui ne sont pas attendus et au contraire porter l'effort sur ce qui fait la valeur de la bibliothèque pour ses usagers dans le cadre de ses missions ! C'est un peu ce que dit le manifeste de l'ALA récemment traduit en français : « Utile, utilisable, désirable : redessiner les



bibliothèques pour leurs utilisateurs »¹². C'est dans ce contexte que prend sens l'idée d'évaluer son impact dans une boucle de rétroaction vertueuse qui serait :

CONCLUSION

La mesure de l'impact des bibliothèques est la dernière étape en date de l'évaluation des bibliothèques. Elle croise plusieurs types de données, plusieurs méthodes d'observation et se trouve ainsi au croisement de plusieurs approches ; elle justifie un usage conjoint des trois normes phares que sont l'ISO 2789, 11620 et 16439.

Inclusion et cohésion sociales, liberté d'accès à l'information et à internet, éducation tout au long de la vie, diffusion et accessibilité de l'information scientifique et technique : autant de missions des bibliothèques passées au crible de la mesure d'impact par un retournement des valeurs ? ■

¹¹ in *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*, Villeurbanne, Enssib, 2016 (Boîte à outils ; 37)

¹² www.enssib.fr/presses/catalogue/utile-utilisable-desirable#presentation

LA COMMISSION ADVOCACY DE L'ABF

L'ABF est depuis des années tournée vers l'international : en adhérant aux associations fédérant les professionnels au niveau européen (EBLIDA, LIBER) ou mondial (IFLA), en participant aux différents congrès et manifestations de ces organismes, en intervenant dans divers pays du globe pour des échanges ou de la formation. Les représentants de notre association ont remarqué que nos homologues travaillaient de longue date sur une notion encore inconnue chez nous : l'advocacy.

Bien à l'abri pensions-nous, loin des problématiques de fermetures notamment, notre communauté professionnelle n'envisageait guère l'image des bibliothèques que sous un angle de communication (et encore, assez tardivement et timidement), tant il nous paraissait évident que tous partageaient notre connaissance, notre amour et notre dévotion pour les équipements que nous gérons.

À l'heure où les budgets sont tronçonnés, où l'on commence à parler de fermeture d'équipements, y compris dans le cadre de compétences obligatoires, où sont nombreux les élus à penser qu'Internet a rendu l'utilité des bibliothèques caduque, il est certainement grand temps de reconsidérer les choses.

En 2015, le séminaire des groupes régionaux de l'ABF présentait un atelier dédié à l'advocacy : qu'est-ce que c'est, à quoi à sert, comment pratique-t-on et surtout... comment et pourquoi s'en saisir dans la plus importante association professionnelle française. J'avais animé cet atelier, grâce à des ressources internationales, mais encore bien débutante moi-même. Le facteur déclencheur de mon intérêt fut la présentation de l'enquête menée par la FESABID à un congrès d'EBLIDA. Qu'une telle enquête, menée dans un pays en crise économique, puisse aboutir à une valorisation aussi utile des bibliothèques, nous convainquit que la France ne pouvait se dispenser d'une telle réflexion, à l'instar de nombreux autres pays ou collectivités étrangers. Parallèlement, la Bibliothèque Départementale du Val-d'Oise lança une enquête intitulée « la bibliothèque vaut-elle le coût ? », première expérience française d'advocacy illustrant bien le besoin manifeste de présenter autrement la cause des bibliothèques. Je fus invitée comme représentante de l'ABF à intégrer le comité de pilotage et d'emblée les échanges se firent dans l'éventualité future d'un développement de l'enquête locale au niveau national.

En 2016 le conseil national de l'ABF valida la création d'une commission Advocacy. Il est très difficile de traduire précisément le terme en français ; la notion de plaidoyer est encore trop restrictive et l'ABF fit le choix de conserver le terme anglais pour la richesse de son sens. Le président Xavier Galaup délivra une lettre de mission bien précise à la commission : en priorité, l'élaboration d'une enquête sur la valeur économique et sociale des bibliothèques françaises. Bien sûr un tel travail ne pouvait reposer sur les seules épaules des bénévoles de l'association et une demande fut formulée au Service Livre et Lecture du Ministère de

la culture ainsi qu'à la Bibliothèque Publique d'Information dont le service d'études et recherches était expert dans le domaine des études. Un groupe de travail fut mis en place, associant les sept membres de la commission Advocacy, deux agents de la BPI, des représentants du SLL et de l'Observatoire de la lecture publique et une collègue experte AFNOR en mesure et évaluation. La première interrogation porta sur le champ de l'étude : devait-on considérer, comme en Espagne, la totalité des bibliothèques françaises ? Après avoir sondé le ministère de l'enseignement supérieur et pour des raisons de charge de travail, il fut décidé de se limiter à la lecture publique, touchant la part la plus large de la population, excluant les bibliothèques universitaires et scolaires.

À l'heure où j'écris ces lignes, le montage de l'opération est encore en cours, qui nécessite de formaliser les prévisions budgétaires, le plan de financement et les partenariats. Le groupe de travail a examiné les enquêtes similaires conduites dans d'autres pays. L'expérience de certains de ses membres (Céline Ducroux qui a conduit l'enquête du Val-d'Oise, Cécile Toutou pour son travail à l'AFNOR et qui dirige un ouvrage sur l'advocacy à paraître aux éditions du Cercle de la Librairie, Christophe Evans comme sociologue expert en études, Annie Dourlent pour sa connaissance des milieux professionnels internationaux, Lara Jovignot instigatrice du Cyclobiblio francophone) va permettre de construire et formaliser un cahier des charges en vue d'une mission confiée à un prestataire. Il est encore un peu tôt pour donner un calendrier précis des opérations, mais l'enquête est certainement très attendue, aussi bien de l'ABF que de la communauté professionnelle. Elle servira en effet non seulement à quantifier la plus-value des bibliothèques, mais aussi à porter un regard nouveau sur leur importance aux yeux des Français, usagers ou non. Elle sera enfin un outil précieux de dialogue avec les décideurs, à l'instar des enquêtes menées en Espagne, aux États-Unis, au Canada et ailleurs.

La commission sera chargée dans un second temps d'autres missions : seconder le bureau national dans ses relations avec les médias et les institutions en étant le porte-parole des positions de l'ABF, être en lien avec EBLIDA pour ses actions d'advocacy (avec la commission International), élaborer ou communiquer des outils pratiques d'advocacy à destination des professionnels. *At last, but not at least*, la coordination d'un dossier sur l'advocacy pour la revue Bibliothèque(s)... c'est chose faite !

Le travail ne fait donc que commencer. Avec l'avantage de pouvoir s'appuyer sur les expériences menées par nos collègues étrangers mais sachant qu'il nous faudra à nous bibliothécaires beaucoup de persévérance et de courage pour devenir de bons pratiquants de l'advocacy... ainsi qu'un repositionnement complet pour porter autrement la voix des bibliothèques. Un vrai challenge, motivant et excitant, néanmoins nécessaire pour la continuité de notre métier.

ANNE VERNEUIL

NOLWENN BOURIC
Mission Études, Bibliothèque
départementale du Val-d'Oise



CÉLINE DUCROUX
Directrice, Médiathèque
de Villefranche-sur-Saône



La bibliothèque vaut-elle le coût?

Une étude d'impact
des bibliothèques
à l'échelle

d'un département.

Retours d'expérience.

La Bibliothèque Départementale du Val-d'Oise, en partenariat avec la Bibliothèque Publique d'Information (BPI), le Ministère de la Culture, le MotIF (Région Île-de-France), la DRAC Île-de-France et l'Association des Bibliothécaires de France (ABF), mène sur le territoire du département une étude sur les impacts sociaux, économiques, éducatifs et culturels des bibliothèques.

Retours sur cette expérimentation, intitulée « La bibliothèque vaut-elle le coût? », pour revoir concrètement les indicateurs de résultats et d'impacts des bibliothèques.

POURQUOI (DIABLE !) SE POSER LA QUESTION DE L'IMPACT DES BIBLIOTHÈQUES DANS LE VAL-D'OISE ?

Éléments de contexte et objectifs
de l'expérimentation valdoisienne

La question de la mesure des résultats et/ou de l'impact de structures largement identifiées comme culturelles ne va pas toujours de soi, voire soulève des indignations (« Mais on ne peut pas mesurer nos résultats, voyons ! la culture n'a pas de prix »).

Certes, la culture n'a pas de prix, mais elle a un coût, qu'il est intéressant de connaître pour mieux éclairer les choix de nos élus et leur donner la possibilité d'arbitrer en connaissance de cause.

La bibliothèque rend un service public gratuit et, à ce titre, n'a pas vocation à être économiquement rentable. Il n'est donc pas question ici de remettre en cause cette évidence, mais plutôt de tenter de mesurer les externalités positives de cet équipement de proximité, et d'en démontrer la pertinence dans plusieurs champs d'intervention publique.

La bibliothèque contribue effectivement au dynamisme d'un territoire d'un point de vue économique, social, éducatif et culturel, avoir les outils pour objectiver cette contribution peut s'avérer utile pour faire la promotion de ce « couteau suisse des politiques publiques ».

Par ailleurs, les contraintes budgétaires que connaissent aujourd'hui les collectivités placent les élus face à des choix parfois difficiles.

Pour répondre, l'évaluation des politiques publiques et de l'action de la bibliothèque est une opportunité : inventons des indicateurs nouveaux pour mesurer tous les impacts de cet équipement de proximité, et ainsi l'inscrire dans son contexte réel, embrassant les dimensions économique, sociale, éducative et culturelle.

Cette démarche, si elle n'est pas inédite comme l'attestent bon nombre d'exemples européens ou internationaux, est assez nouvelle en France : c'est la première fois (à notre connaissance...) qu'à l'échelle d'un département, on propose de mesurer les impacts de la bibliothèque dans ces différents champs.

Moins théorique que le rapport de Serge Kancel sur l'apport de la culture à l'économie en France¹, cette expérimentation valdoisienne propose une approche pragmatique. C'est donc en toute modestie que nous vous présentons les données que nous avons collectées. Souhaitant que cette étude ouvre des débats qui seront le point de départ de nouveaux projets,

¹ Cette étude, publiée en décembre 2013, disponible gratuitement sur www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/144000006/index.shtml, avait déjà démontré que la culture contribue pour 3,2% à la richesse nationale et emploie 670 000 personnes. Le chercheur et son équipe ont même été jusqu'à affirmer qu'une corrélation positive existe entre les initiatives culturelles et le développement local.

innovants et porteurs pour la lecture publique et pour le développement des territoires, voyons de quoi il retourne...

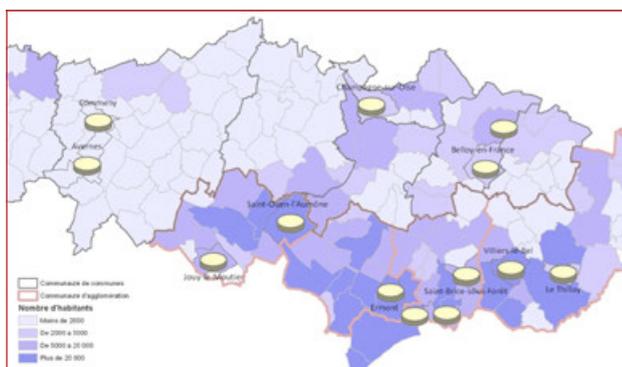
MÉTHODOLOGIE ET LIMITES

À l'échelle d'un département, il n'était pas possible de mener une étude exhaustive et d'interroger l'ensemble des bibliothèques du territoire. L'option de l'échantillon représentatif a donc été retenue : treize bibliothèques, soit 10 % des bibliothèques recensées par la BDVO, ont été identifiées comme répondant à des critères variés permettant une représentativité de l'ensemble du département.

Les critères sont les suivants :

- la population (quatre tranches de population, de moins de 2 000 habitants à plus de 20 000) ;
- l'indice de développement humain² ;
- l'appartenance à une communauté de communes ou d'agglomération ;
- le rattachement administratif de la bibliothèque (gestion municipale, intercommunale, associative) ;
- la localisation de la bibliothèque dans un quartier dit prioritaire (c'est-à-dire faisant l'objet d'un contrat de ville) ;
- la gestion de la bibliothèque par une équipe salariée ou bénévole ;
- la présence ou non d'une librairie sur le territoire de la commune d'implantation de la bibliothèque.

Cette méthodologie permet de croiser une approche quantitative locale (grâce aux données collectées annuellement par



² L'indice de développement humain (IDH) est calculé par la moyenne de trois indices quantifiant respectivement :

- La santé (mesurées par l'espérance de vie à la naissance) avec la satisfaction des besoins matériels essentiels tels que l'accès à une alimentation saine, à l'eau potable, à un logement décent, à une bonne hygiène et aux soins médicaux.
- Le niveau d'éducation mesuré par la durée moyenne de scolarisation, il traduit la satisfaction des besoins immatériels tels que la capacité à participer aux prises de décision.
- Le niveau de vie pour englober les éléments de la qualité de vie tels que la mobilité ou l'accès à la culture.

l'Observatoire de la lecture publique) et qualitative (avec des questionnaires pour les professionnels et les usagers de ces treize équipements). Un grand merci aux collègues de ces bibliothèques sans qui rien n'aurait été possible : Aavernes, Belloy-en-France, Champagne-sur-Oise, Commeny, Enghien-les-Bains, Ermont, Jouy-le-Moutier, Le Thillay, Saint Brice-sous-Forêt, Saint-Gratien, Saint-Ouen-l'Aumône, Seugy et Villiers-le-Bel.

Le temps imparti et les moyens alloués ont parfois fait défaut pour conduire l'étude comme nous l'avions imaginée au départ. Nous n'avons par exemple pas pu organiser de focus groups dans les différentes bibliothèques de l'échantillon pour faire parler les usagers et recueillir leurs paroles sur l'impact de la bibliothèque dans leur vie quotidienne... Tant pis : il faut bien qu'il reste des choses à faire à ceux qui poursuivront ces études d'impact des bibliothèques !

ET DONC, « LA BIBLIOTHÈQUE VAUT-ELLE LE COÛT ? »

Principaux résultats

Après le dépouillement d'un peu plus de 800 questionnaires collectés auprès des bibliothèques de l'échantillon, les résultats sont plutôt probants : oui, la bibliothèque a de nombreux impacts positifs dans les domaines économiques, sociaux, éducatifs et culturels.

Dans quelle mesure la bibliothèque soutient-elle les entreprises et l'emploi local ? – Les impacts économiques

52 % des fournisseurs des bibliothèques de l'échantillon sont implantés dans le département

À partir des données que nous ont communiquées les bibliothèques de l'échantillon, il est apparu que 52 % des fournisseurs des bibliothèques de l'échantillon sont valdoisiens. Les bibliothèques ont regroupé leurs dépenses en plusieurs grandes catégories :

- Fournisseurs de biens culturels : libraires, disquaires, vidéothécaires, fournisseurs de jeux...
- Prestations de fournitures : matériel de bureau, mobilier, supermarché...
- Prestations de services : ménage et entretien, fournisseurs d'abonnement internet, scénographe, traiteur...
- Artistes et intervenants

Elles ont ensuite isolé les dépenses faites auprès des entreprises et artistes du Val-d'Oise au sein de ces différentes catégories.

Plus de la moitié de leur budget est donc réinjecté sur le territoire départemental. C'est un résultat plutôt honorable, car

L'origine géographique des fournisseurs des bibliothèques



l'offre n'existe pas toujours sur le territoire qu'il faut alors aller chercher en dehors du département (cf. Eurefilm sur des prestations d'équipement).

ET LES LIBRAIRES DANS TOUT ÇA ?

L'épineuse question de la place des « petites » librairies (entendre librairies indépendantes) a forcément été soulevée et étudiée un peu à part : en tout ce sont 118 494 €, soit 33 % du budget total d'acquisition des bibliothèques de l'échantillon qui sont dépensés auprès des librairies du département. Ce chiffre sera sans doute difficile à extrapoler dans la mesure où les bibliothèques dont le budget d'acquisition passe par des marchés publics ne peuvent pas favoriser les acteurs locaux.

46 % des usagers de la bibliothèque déclarent profiter de leur trajet à la bibliothèque pour faire des courses (qui profitent au commerce de proximité)

Cette donnée est directement inspirée d'un des indicateurs produits par l'étude FESABID qui avait demandé aux personnes interrogées par téléphone combien elles dépensaient en allant ou en revenant de la bibliothèque.

Plus que le montant des dépenses, nous avons voulu savoir quel genre de dépenses pouvait être fait : un café, une baguette de pain, des fruits et des légumes car le marché est à proximité, une coupe de cheveux, un jeans, un nouveau forfait de téléphone... sont quelques-unes des réponses que nous avons obtenues, qui toutes militent pour des liens forts à tisser avec l'environnement immédiat de la bibliothèque et les commerces de proximité.

830 personnes employées dans les bibliothèques du département. Un emploi plutôt très local et parfois à vocation sociale

La bibliothèque est un pourvoyeur d'emplois locaux (42 % des personnes travaillant ou faisant du bénévolat dans les bibliothèques de l'échantillon résident dans la commune d'implantation de la bibliothèque) et stables : fonctionnaires et personnel en CDI sont majoritaires.

La bibliothèque joue également son rôle d'intégrateur social avec plusieurs contrats aidés à l'échelle de notre panel.

La bibliothèque est-elle un facteur d'inclusion sociale ? Quel impact sur la qualité de vie ? – Les missions sociales des bibliothèques

La bibliothèque, une pratique sociale : 46 % des personnes déclarent être venues accompagnées

La bibliothèque s'ancre dans les pratiques collectives et sociales : 46 % des personnes interrogées dans les bibliothèques de l'échantillon déclarent être venues accompagnées, ce qui peut aussi s'expliquer par le nombre important de parents accompagnant des enfants, ou les élèves venant pour un travail en groupe profiter de la bibliothèque.

En tout cas, 21 % des personnes déclarent aussi avoir fait de nouvelles rencontres à la bibliothèque... La bibliothèque détruiera peut-être bientôt les ateliers cuisine de Meetic... ?

75 % des usagers déclarent que la fréquentation de la bibliothèque influe positivement sur leur état d'esprit

Pour mesurer l'impact de la bibliothèque sur la qualité de vie et le moral des usagers, il ne nous était pas possible d'imaginer un indicateur quantitatif (nombre de sourires ? de soupirs d'aise ?), aussi avons-nous opté pour une approche qualitative en demandant si la bibliothèque avait un impact sur votre comportement (selon les formulations et les normes utilisées par le Ministère de la Santé dans ses études sur le même thème). Un plébiscite pour le rôle social des bibliothèques et la promotion de la convivialité au sein des établissements.

Des partenariats solides dans le domaine de l'insertion professionnelle et de la lutte contre l'exclusion (particulièrement en direction des publics dits empêchés)

Les bibliothèques de l'échantillon font état de plusieurs partenariats : avec des associations d'alphabétisation, des acteurs locaux de l'insertion professionnelle, les antennes locales de

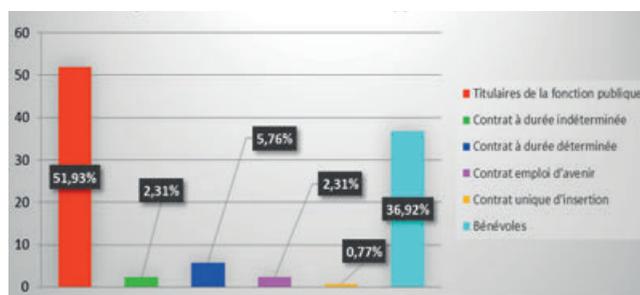


Figure 14 : Les contrats liant la bibliothèque à son personnel

Pôle Emploi, le foyer Adoma du quartier, des EPHAD, une école de la seconde chance, etc.

Sans être toujours à l'initiative des actions ou des partenariats, les bibliothèques de l'échantillon œuvrent à promouvoir ces acteurs et les actions menées en direction des publics fragilisés, et peuvent parfois mettre à disposition locaux et ressources.

La bibliothèque favorise-t-elle la formation et la réussite scolaire? – Le rôle éducatif des bibliothèques

La bibliothèque est un soutien évident aux études et aux parcours scolaire

Il était compliqué, à l'échelle de notre étude et à l'aune de nos moyens, d'isoler le facteur « bibliothèque » dans la réussite scolaire ou la formation continue des personnes. Là encore, nous avons opté pour une approche qualitative : les usagers jugent positivement l'impact de la bibliothèque sur leur parcours scolaire et de formation.

Cette donnée semble également corroborée par les partenariats très tournés vers les structures scolaires locales : douze bibliothèques sur les treize que comporte l'échantillon reçoivent des écoles primaires.

Cela dit, il reste qu'il serait particulièrement intéressant pour les études d'impact à venir d'objectiver cette hypothèse et d'approfondir le lien entre réussite scolaire et bibliothèque (en superposant des cartes? en suivant un public ciblé – par exemple celui qui vient pendant les extensions d'horaires organisées lors des révisions du bac?), en prenant cette question très en amont de l'étude et en déployant les moyens adaptés.

Un rôle de formation tout au long de la vie qui s'affirme progressivement (Code de la route, langues, etc.)

Les bibliothèques de l'échantillon semblent très bien identifiées par le public scolaire comme un soutien possible dans leurs études, et cela se développe également auprès des publics non scolaires mais inscrits dans des démarches (personnelles ou motivées par un contexte professionnel particulier) de formation tout au long de la vie. L'offre des bibliothèques autour des ressources sur place ou en ligne pour passer son code, apprendre des langues étrangères ou préparer des concours rencontre un public de plus en plus nombreux.

La bibliothèque permet-elle l'ouverture culturelle? Les aspects culturels de l'activité de la bibliothèque

La bibliothèque, un « hub » culturel

Nous n'avons pas réussi (mais est-ce seulement possible?) à inventer un indicateur qui permettrait de savoir dans quelle

mesure la bibliothèque permet une large ouverture culturelle... En revanche, nous avons pu objectiver une chose : la bibliothèque est au cœur d'un réseau culturel de proximité.

Des liens existent avec les cinémas locaux, les scènes de théâtre ou de musique qui sont situées sur la même commune, la même intercommunalité ou le département. Des échanges d'informations sont installés et permettent aux habitués de tous ces lieux de connaître les offres des autres.

Ces partenariats s'étendent parfois jusqu'à des possibilités de réduction sur présentation de la carte de bibliothèque au guichet du théâtre!

L'étude valdoisienne a aussi permis de conforter les résultats nationaux de la fameuse enquête d'Olivier Donnat sur les pratiques culturelles des Français³ : ceux qui fréquentent la bibliothèque fréquentent en parallèle le cinéma (à 77 %) et le théâtre (à 38 %).

La question de la participation citoyenne

L'étude a également essayé de savoir si les usagers de la bibliothèque étaient des citoyens particulièrement investis dans la vie locale : ont-ils un engagement associatif, syndical, politique?

Les résultats n'ont malheureusement pas été très éclairants (beaucoup ne se prononcent pas).

Il serait pourtant instructif (et peut-être utile pour les bibliothèques?) de savoir si les bibliothèques sont fréquentées par des citoyens qui participent et s'investissent localement plus que la moyenne.



ET APRÈS ?

Les résultats de cette expérimentation, loin d'être une fin en soi, mettent plutôt l'eau à la bouche : il s'agit maintenant de passer le relais à d'autres pour critiquer, approfondir, observer d'autres aspects, inventer et innover pour toujours mieux rendre compte de l'impact des bibliothèques sur un territoire, et continuer à convaincre : oui, définitivement, les bibliothèques valent leur coût! ■

³ www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/doc/A-Girard-Chap3-donnat.pdf

GLÒRIA PÉREZ-SALMERÓN
Présidente de la FESABID
et vice-présidente de l'IFLA.



La valeur économique et sociale des bibliothèques en Espagne

Pourquoi et comment mesurer la valeur des bibliothèques ?
À une époque de fort chômage et d'austérité, comment justifier la dépense des services culturels, notamment des bibliothèques ?
Et dans ce nouveau contexte de coupes budgétaires, comment devrions-nous répondre à l'augmentation paradoxale des usagers et anticiper leurs besoins sans cesse changeants ?

La crise financière actuellement vécue par les bibliothèques pourrait être insignifiante par rapport à celles que, par exemple, de nouveaux modes de lecture induits par le numérique pourraient apporter. Ceux-ci installeront un nouveau paradigme dans la gestion et le développement des collections dans un très proche avenir. Nous devons être responsables de cette part essentielle de notre mission à l'avant-garde des services de bibliothèques, qui fournissent l'accès à l'information et guident les citoyens vers les contenus dont ils ont besoin pour leur développement personnel et professionnel.

Dans cet esprit, le secteur des bibliothèques doit être en mesure de justifier en permanence à la société et aux gouvernements, pourquoi ils devraient continuer à investir dans les bibliothèques, et pourquoi les services d'information doivent être considérés comme un investissement, et en aucun cas comme une dépense. Nous devons connaître et prouver notre valeur.

LA SITUATION EN ESPAGNE

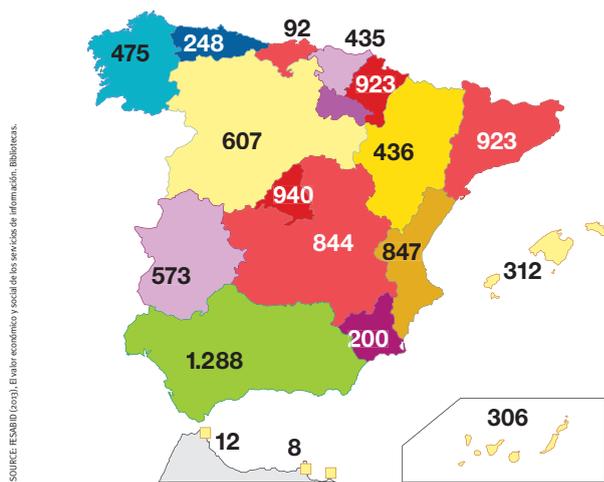
En Espagne, les effets de la crise économique dans les bibliothèques ont été assez profonds, comme en témoignent les faits et chiffres de ces dernières années. La crise est un sujet de discussion pénible, en particulier si l'on regarde l'évolution des bibliothèques espagnoles dont, au cours des vingt années précédant la crise, la gestion avait été considérablement améliorée par bibliothécaires et décideurs politiques afin d'étendre et d'élargir le système. Depuis 2008, cependant, il y a eu une régression considérable, et toujours pas de signes de reprise.

Les bibliothèques publiques, qui représentent 62,9 % de toutes les bibliothèques espagnoles, ont subi une coupe budgétaire moyenne de 35,9 % entre 2008 et 2012. Acquisitions et développement des collections ont été les plus touchés par les coupures : une baisse de 43,6 %, notamment sur l'audiovisuel et les documents électroniques. Une réduction significative a également été observée dans les collections de livres – un tiers de moins par rapport aux chiffres en hausse de 2008. Les réductions des dépenses sur les livres étaient, à mon point de vue, le résultat le plus malheureux des effets de la crise financière. Comment les bibliothécaires peuvent-ils fournir de l'information, des livres et d'autres supports pour les utilisateurs si nous ne disposons pas d'assez d'argent pour la constitution des collections ?

Les bibliothèques publiques espagnoles avaient en 2012 près de 600 (594) employés de moins qu'en 2010. Cela a eu un impact très négatif sur le moral des professionnels des bibliothèques. Nous savons tous qu'il est démoralisant de s'attendre à devoir travailler plus dur et plus longtemps, en échange de salaires moindres, sans parler de moins d'investissements dans la formation et d'une baisse des congés. Ces circonstances ont conduit, dans de nombreux cas, à un sentiment de panique parmi les employés, la plupart d'entre eux étant fonctionnaires avec un salaire modeste.

20 % des salariés des bibliothèques publiques espagnoles ont été licenciés, soit un peu moins d'un agent sur cinq. Étant donné

Number of Library Service Points Per Autonomous Region in 2010



qu'il y avait en 2008 une moyenne de 2,5 agents pour chaque service de bibliothèque – à comparer avec la moyenne actuelle de 1,91 – nous notons que cet indicateur renvoie à la moyenne de 2002, qui était alors d'un peu plus de deux employés.

Comme je l'ai déjà mentionné, il y a eu malgré les restrictions une augmentation du nombre de visiteurs en bibliothèque. La demande pour les services des bibliothèques n'a cessé de croître et il y a eu une augmentation exponentielle des usagers. Les visites ont augmenté d'environ 20,5 %. Le nombre d'inscrits a presque doublé : 8 200 000 à 15 200 000. Ceci est probablement dû au fait qu'une grande proportion de la population en Espagne est toujours au chômage : en avril 2016 le chômage était de 19,6 % chez les adultes et 43,9 % chez les jeunes adultes. Je crois que ces gens ont besoin d'un endroit confortable et accueillant pour passer du temps à lire, étudier, chercher du travail, etc., comme dans les salles de lecture de nos bibliothèques. Nos services Internet sont également des outils précieux pour eux. Au cours de ces années de crise financière, les bibliothèques ont donné asile à des milliers et des milliers de personnes. Cela se reflète clairement dans l'évaluation de l'enquête municipale à Barcelone, année après année, ainsi que dans de nombreuses autres villes de la province.

Les bibliothécaires sont plus que conscients des contraintes financières sur les collections et de la limitation de l'offre qui va s'ensuivre. Le gel de l'investissement économique dans les bibliothèques en 2012 a rendu les collections moins attractives que par le passé. Cela a également coïncidé avec un changement dans les habitudes de consommation des usagers.

Les prêts ont baissé de 6,1 %, principalement sur les films, CD et périodiques, car les abonnements ont été annulés, en raison de changements dans les habitudes de consommation

(remplacement des documents matériels par accès en ligne et téléchargements). Cependant, il y eut une légère augmentation du prêt de livres. En ce qui concerne le prêt d'e-book, mis à part quelques exceptions, les constitutions de fonds ont à peine commencé dans les bibliothèques espagnoles.

Ainsi, malgré le découragement des bibliothécaires sur la limitation des fonds et les conditions de travail aggravées (par exemple, devoir reprendre le travail d'un collègue licencié), les citoyens, en général, se sentent fiers de notre réseau de bibliothèques, et donnent aux bibliothèques et bibliothécaires des critiques positives dans les enquêtes d'évaluation des services publics.

COMMENT L'ENQUÊTE ARRIVA À PROPOS

En dépit de – ou devrais-je dire grâce à – ces circonstances contradictoires, et entraînée par le désir de démontrer clairement la valeur économique et sociale ajoutée à la société par les bibliothèques publiques, la province du Conseil de Barcelone (Diputació de Barcelone), en charge de la lecture publique, a décidé de réaliser une étude intitulée : la valeur publique du Réseau des bibliothèques municipales de la province de Barcelone (XBM), afin de quantifier combien les bibliothèques publiques contribuent effectivement à la société.



Le retour social sur investissement, ou la capacité de démontrer que l'argent investi dans un service public génère des avantages à la société et aux usagers, quantifiables et démontrables, est l'une des tâches les plus difficiles à réaliser à une époque où tout doit être quantifié et où on attend des avantages et des résultats immédiats. Plusieurs pays (Australie, Irlande du Nord et la Finlande) avaient déjà réalisé des études sur l'impact économique et social des services d'information – bibliothèques publiques spécifiquement – et obtenu des résultats très intéressants. Mais c'est une tâche très difficile qui regroupe des méthodologies différentes et nécessite la collaboration d'équipes multidisciplinaires, en raison de sa complexité.

L'étude de la province de Barcelone, publiée en avril 2013, a servi de précédent à une étude qui serait réalisée à l'échelle nationale. Il faut dire que c'est précisément grâce au lourd travail effectué par les services publics de collecte de données systématiques au fil des ans, et leur engagement de partage de ces informations, qu'une étude sur ce sujet pouvait même être envisagée en Espagne.

Ainsi, plus tard cette année-là, le Conseil espagnol de la Coopération des Bibliothèques, dans le cadre de son plan stratégique, créa un Groupe d'experts stratégiques pour commander une étude sur la valeur économique et sociale des bibliothèques. Il était dirigé par la FESABID (Fédération espagnole des Associations de Bibliothèques, Archives, Documentation et Musées) et coordonné par José Antonio Gómez Yáñez (Estudio de Sociología Consultores). L'étude incluait également le soutien d'autres entreprises et organisations du secteur des bibliothèques, telles que REBIUN (réseau espagnol des bibliothèques universitaires), des représentants des bibliothèques publiques, notamment celles

du Réseau de Barcelone, des experts de plusieurs régions et le ministère espagnol de l'Éducation, de la Culture et du Sport : tous travaillant ensemble pour faire la lumière sur ce point important.

OBJECTIFS

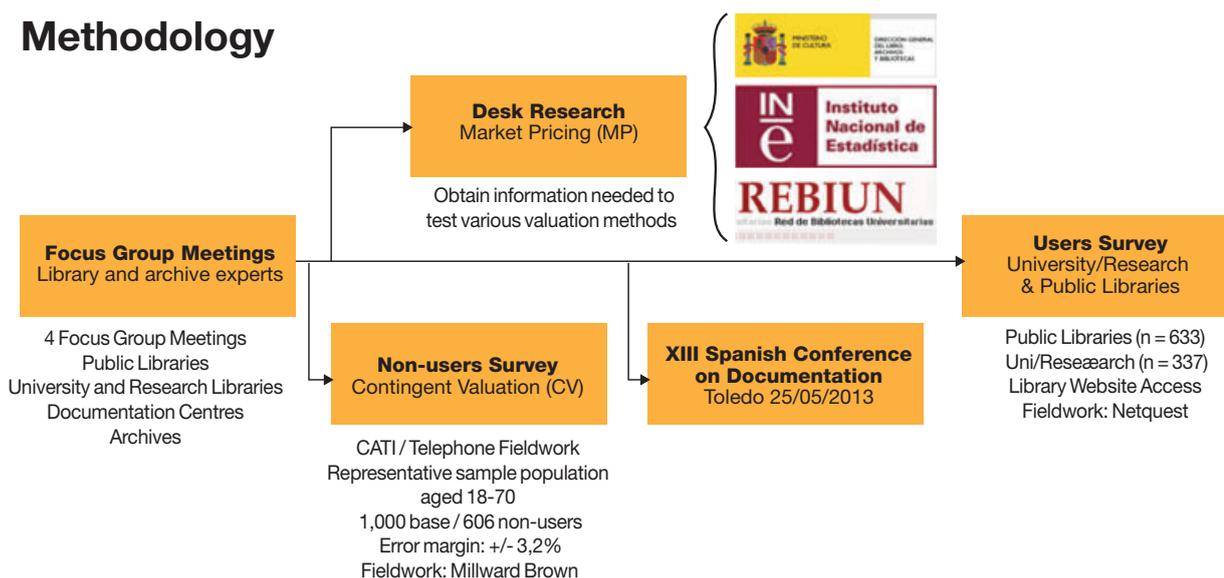
L'étude fut menée avec les objectifs suivants :

- Définir une méthodologie prouvant de façon convaincante que les bibliothèques contribuent à la compétitivité économique contemporaine.
- Fournir aux gestionnaires des bibliothèques des arguments et informations pour défendre leur position face à la concurrence d'autres secteurs ayant déjà des méthodes pour évaluer, plus ou moins finement, leur contribution à la société en termes monétaires.
- Prouver que les bibliothèques ne sont pas un coût
- Rapprocher les résultats de ceux d'autres services publics
- Démontrer comment les bibliothèques contribuent à la construction de sociétés plus fortes.

MÉTHODOLOGIE

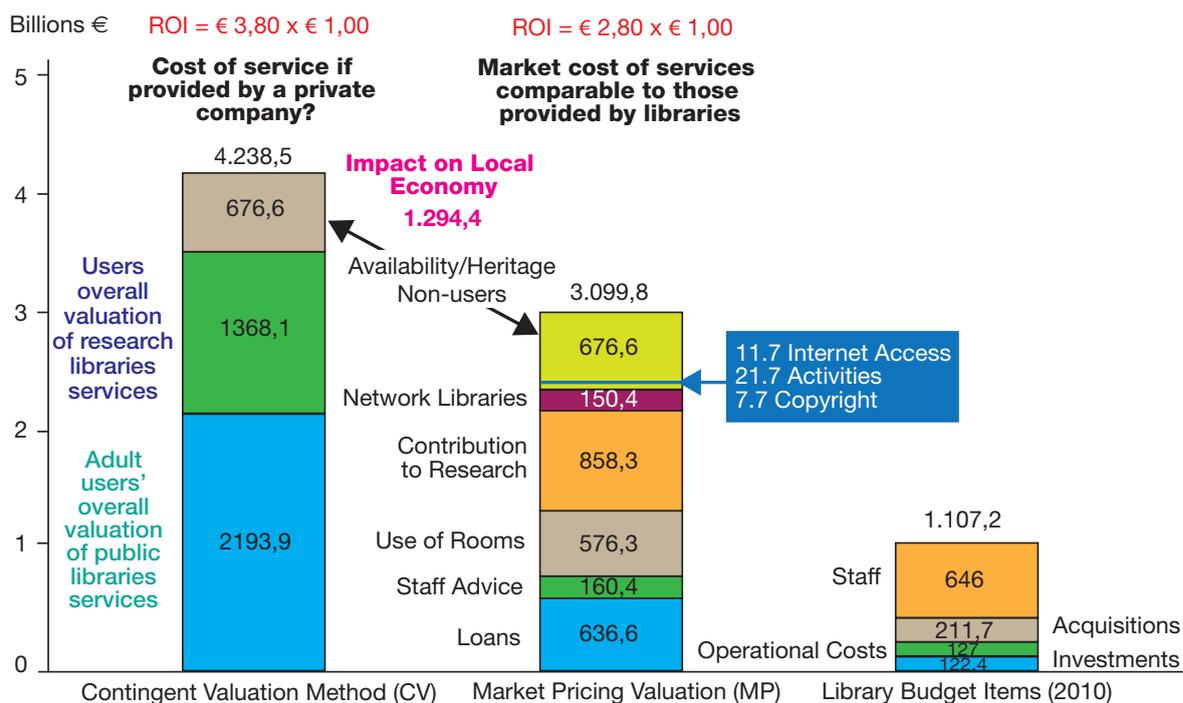
Dans une première phase trois enquêtes ont été développées en parallèle. Une étude documentaire vise à recueillir des informations sur des études similaires menées dans d'autres pays concernant les bibliothèques, centres de documentation et autres outils intangibles, qui pourraient servir de modèle ou de support théorique. Une enquête sur les non-utilisateurs des

Methodology



SOURCE: FESABID (2013). El valor económico y social de los servicios de información. Bibliotecas.

Economic and Social Contribution of Libraries (annual) (Estimated in Billions of €)



bibliothèques – pour recueillir leur perception de celles-ci : la connaissance de leurs services, la volonté de s'y rendre, l'évaluation de ce qu'elles représentent socialement pour la communauté, etc. Enfin, les répondants ont été invités à estimer ce qu'ils seraient prêts à payer pour les bibliothèques dans leurs impôts.

La contribution des centres de documentation, des archives publiques et d'entreprises et des bibliothèques universitaires et de recherche est beaucoup plus complexe à première vue. Par conséquent, une phase qualitative a été développée avec quatre réunions de groupe entre les différents professionnels, pour rechercher la façon dont ces établissements pouvaient avoir une plus-value sociétale. Cette phase de la recherche a redirigé l'ensemble de l'étude dans deux directions : d'une part, la recherche sur les usagers de la bibliothèque a été divisée en deux catégories, les bibliothèques publiques et les bibliothèques universitaires ou de recherche. Il a été décidé au cours de ces réunions de créer une méthodologie spécifique pour évaluer leur contribution à la recherche et aux professionnels de l'enseignement qui les utilisent. La phase finale du projet a consisté à mettre en œuvre les deux enquêtes.

RÉSULTATS

Deux méthodes d'analyse de résultats ont été utilisées dans l'étude : le prix sur le marché (MP), utilisant le prix de services alternatifs comme critère de monétisation, et l'évaluation contingente (CV), basée sur des enquêtes qui demandent aux utilisateurs d'estimer le coût des services fournis gratuitement s'ils devaient se les procurer auprès d'entreprises privées au prix du marché.

En majorité, les bibliothèques contribuent entre 3 milliards et 4,2 milliards d'euros à la société par an, selon le système utilisé pour l'estimation. Toutes les données ont été certifiées par l'INE (Office statistique espagnol).

Le système des bibliothèques publiques et universitaires espagnoles contribue entre 3,1 milliards et 4,2 milliards d'euros par an à la société – données 2010 – et le retour de l'investissement (ROI) est compris entre 2,80 et 3,83 euros par euro investi, sur la base de l'investissement et des dépenses annuelles qui sont de 1,1 milliard d'euros.

Le chiffre le plus bas (3,1 milliards d'euros par an) est le résultat de l'application de la méthode du prix sur le marché (PM) aux services offerts par les bibliothèques à des

chercheurs, des universitaires, des professionnels, des étudiants et des utilisateurs de bibliothèques publiques.

Le chiffre le plus élevé de 4,2 milliards d'euros par an est le résultat de l'application de la méthode d'évaluation contingente (CV), représentant ce que les utilisateurs auraient payé pour les services offerts par les bibliothèques, s'ils avaient été fournis par une société privée.

Un résultat marquant était que les citoyens auraient payé 17,70 euros par mois pour utiliser les services de la bibliothèque s'ils avaient été facturés par une entreprise privée. Les usagers des bibliothèques universitaires ou académiques auraient payé 28,20 euros par mois. « Les non-utilisateurs » estimaient la valeur du vaste réseau de bibliothèques à leur disposition dans tout le pays à 676 millions d'euros par an, en raison de leur contribution au savoir et à la culture et de leur rôle fondamental dans l'alphabétisation et dans la préservation et la diffusion du patrimoine local et national. Ils seraient prêts à payer, en impôt, le montant de 32,10 euros par an pour le maintien d'un réseau et de ses services.

Selon l'INE, chaque citoyen paie 32 euros d'impôts par an pour maintenir les services du réseau de bibliothèques. Cependant, le coût évalué est de 212 euros par an par utilisateur de bibliothèques publiques, si une entreprise privée avait payé pour ces services. Pour les bibliothèques universitaires et de recherche, les utilisateurs appréciaient les services à 338 euros par an, lorsque l'investissement annuel moyen par le biais des taxes est de 230 euros.

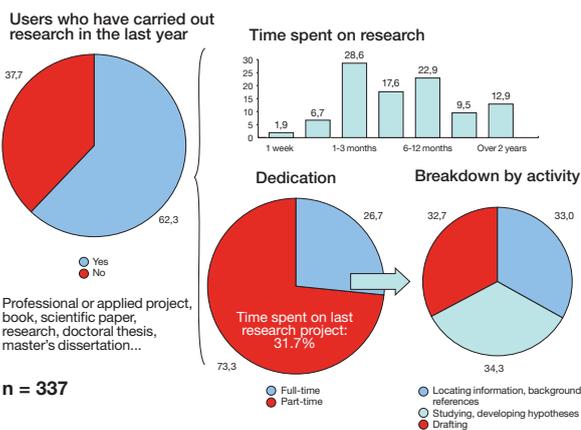
CONCLUSION

Comme les résultats de l'étude le démontrent, les bibliothèques sont le service public culturel et éducatif les mieux évalués. Elles sont considérées comme des lieux de rencontre accueillants et confortables, où l'aide professionnelle des bibliothécaires est valorisée en premier lieu. Qui plus est, une grande proportion des non-utilisateurs serait prête à participer aux activités organisées par les bibliothèques.

Les bibliothèques ont évolué d'un lieu de lecture et d'emprunt, à un espace polyvalent où la technologie joue un rôle toujours plus important. Malgré cela, les bibliothèques en Espagne ne sont toujours pas perçues comme étant particulièrement utiles lors de la recherche d'emploi ou pour améliorer ses compétences professionnelles, même si les nouveaux utilisateurs disent qu'ils les utilisent à ces fins. Nous devons répondre à ce manque à gagner, qui fait partie intégrante de la situation actuelle.

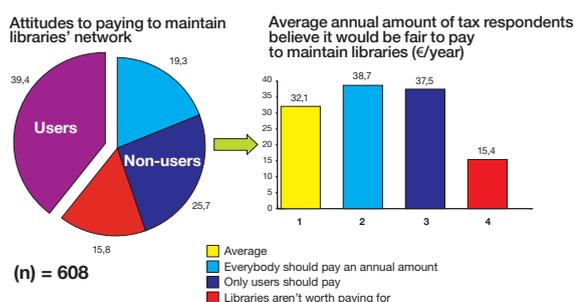
Donc, maintenant que nous avons prouvé notre valeur et créé les outils pour le faire, nous devons travailler dur pour la

Research Work (% of university and research users)



Willingness to pay tax to maintain libraries.

Average annual amount of tax would be fair to pay.
(% population aged 18-70)



maintenir, nous adapter en permanence à des situations nouvelles et souvent critiques. Une crise, comme nous le savons bien en Espagne, signifie aussi le changement, et le changement est une nouvelle série de questions : faut-il mettre à jour notre mission ? Est-ce que les gouvernements ont une bonne compréhension du rôle des bibliothèques ? Sommes-nous prêts et équipés pour gérer le nouveau paradigme de l'accès à l'information, de la constitution des fonds, de la lecture numérique et des droits d'auteur ? Et surtout, les bibliothécaires préconisent-ils le droit d'accéder à l'information à l'aide de ces méthodes et supports nouveaux et non traditionnels ?

Répondre à ces questions sera la prochaine étape pour anticiper les défis et les changements qui nous attendent. Nous sommes simplement responsables de notre avenir et donc ne devons pas laisser la résolution de ces problématiques importantes à d'autres. ■

HANNAH GENT
 Chef de projet
 Public Libraries 2020



Public Libraries 2020

Public Libraries 2020 (PL2020) est un projet qui cherche à renforcer la capacité des bibliothèques publiques en Europe et à sensibiliser les conseillers et les députés européens à leur valeur. Basé à Bruxelles en plein cœur de la capitale de l'Union Européenne et fondé en 2014, le projet cherche à améliorer l'image des bibliothèques en tant que centres d'éducation et d'apprentissage répondant aux attentes de leurs communautés.

un projet qui cherche à promouvoir les bibliothèques publiques au niveau européen

Au cours des dernières décennies, les 65 000 bibliothèques publiques européennes se sont transformées, s'adaptant aux attentes du public et à l'ère numérique. Outre leurs activités plutôt traditionnelles, la plupart des bibliothèques cherchent de nos jours à aider leurs utilisateurs à développer des compétences numériques ainsi qu'à acquérir d'autres savoirs tels que l'alphabétisation. Elles proposent surtout un espace neutre qui permet aux gens de créer, apprendre et se comprendre.

PL2020 rassemble les défenseurs et intervenants du secteur des bibliothèques publiques de toute l'Union européenne afin de mieux faire connaître la valeur des bibliothèques en tant que partenaires pour le développement social et économique dans le cadre de la stratégie Europe 2020. De plus, l'équipe de PL2020 travaille en coordination avec le secteur professionnel pour renforcer leur capacité à se défendre au niveau régional, national et européen, et les encourage à participer à des initiatives menées par l'Union européenne. PL2020 promeut la contribution des bibliothèques aux objectifs de la politique européenne dans trois domaines principaux : l'insertion sociale, le développement numérique et l'apprentissage tout au long de la vie.

LE BUT DU PROJET

Les chiffres et les anecdotes recueillis par PL2020 montrent l'importance de ces activités dans les bibliothèques publiques en Europe. Elles bénéficient d'un soutien impressionnant de conseillers politiques (y compris les députés qui ont participé à la tournée « *Libraries Change Lives* »¹) mais le fait de capturer et d'exploiter la contribution des bibliothèques aux objectifs politiques de l'Union européenne reste un défi.

La mission de PL2020 est de démontrer aux conseillers européens le travail important que font déjà les bibliothèques – sur l'insertion sociale, le développement numérique et l'apprentissage – et d'établir une politique européenne pour faire en sorte que les bibliothèques puissent atteindre pleinement leur potentiel. Jusqu'à la fin du projet prévu en 2019, PL2020 continuera également à travailler avec le secteur professionnel pour renforcer la capacité des bibliothèques à se défendre et à participer à des initiatives européennes.

L'HISTORIQUE DU PROJET

Le projet *Public Libraries 2020 (PL2020)* est financé par la *Bill and Melinda Gates Foundation* afin d'assurer l'héritage de *Global Libraries*, un projet international qui investissait particulièrement dans les bibliothèques publiques en Europe de l'Est (Roumanie, Bulgarie, Estonie, Lettonie et Lituanie) pour faciliter

¹ <http://librarieschangelives.eu/>



PublicLibraries2020

Au meeting de Comité de Conseils de PL2020

l'accès à l'information aux communautés en voie de développement social et économique.

Le projet PL2020 est porté par *Stichting Lezen en Schrijven*, la fondation « Lire et écrire » des Pays-Bas. La Fondation a été créée en 2004 par la princesse Laurentien, pour combattre de façon structurelle l'analphabétisme aux Pays-Bas. Au cours des années, la Fondation a également commencé à travailler au niveau mondial pour atteindre cet objectif, y compris en soutenant le travail des bibliothèques publiques à travers le projet PL2020.

LES CHIFFRES PARLENT D'EUX-MÊMES

En 2013, PL2020 a facilité une étude européenne sur la perception des avantages offerts par les TIC dans les bibliothèques publiques, avec un rapport spécifique sur la France². Pour renforcer l'argumentation auprès des conseillers européens, PL2020 a rassemblé les chiffres les plus marquants dans un schéma³ présentant les chiffres ci-dessous :

- Les bibliothèques publiques accueillent 100 millions de visiteurs tous les ans dans l'Union européenne
- 24 millions d'Européens participent à des activités d'éducation non formelle organisées par des bibliothèques publiques chaque année
- 4,6 millions de personnes se connectent en ligne pour la première fois dans une bibliothèque publique tous les ans
- 250 000 personnes ont trouvé un emploi grâce aux accès Internet de bibliothèques en 2013.

² https://digital.lib.washington.edu/researchworks/bitstream/handle/1773/24015/TNS_France_French.pdf?sequence=1

³ www.publiclibraries2020.eu/content/see-numbers

« LIBRARIES CHANGE LIVES », LA TOURNÉE EUROPÉENNE

En 2015, PL2020 a organisé une tournée européenne des bibliothèques en visitant une bibliothèque publique dans quinze pays différents de l'UE afin de documenter des exemples marquants de leur action. Simultanément, PL2020 a invité des députés du Parlement européen (MEPs) à visiter une bibliothèque dans leur pays pour constater comment les bibliothèques peuvent changer des vies – ainsi la vice-présidente du Parlement européen, Sylvie Guillaume, s'est-elle rendue à la Bibliothèque publique de Lyon en France. Toutes les histoires incroyables recueillies se trouvent sur « *Libraries Change Lives* »⁴, et les vidéos des visites des députés, des bibliothécaires et des utilisateurs sont sur la chaîne YouTube du PL2020⁵.

⁴ <http://librarieschangelives.eu/>

⁵ <https://www.youtube.com/user/LibrariesEU>

LIBRARIES CHANGE LIVES

**THE CHANGING ROLE OF PUBLIC LIBRARIES
INFORMATION, SKILLS AND KNOWLEDGE**

LIBRARIES HELP PEOPLE OF ALL AGES LEARN TO LOVE READING

WE EVEN HELP THEM GET USED TO NEW WAYS OF DOING IT

WITHOUT LIBRARIES THERE WOULD BE FEWER PEOPLE BUYING AND ENJOYING BOOKS

4.2M PEOPLE USED THE INTERNET FOR THE FIRST TIME IN A LIBRARY

OVER 24M PEOPLE PARTICIPATE IN NON-FORMAL AND INFORMAL LEARNING ACTIVITIES

OVER 65 000 PUBLIC LIBRARIES IN THE EU WELCOMING OVER 100 MILLION PEOPLE EVERY YEAR

WE ARE INFORMATION PROFESSIONALS - WE RESPECT COPYRIGHT

OH... AND LIBRARIES SPEND €4.2BN A YEAR ON CREATIVE CONTENT

STRONG LIBRARIES BUILD STRONG COMMUNITIES

FOR MORE INFORMATION:
WWW.PUBLICLIBRARIES2020.EU

IFLA PUBLIC LIBRARIES 2020 EBLIDA



PublicLibraries2020

La Bibliothèque publique de Tallinn, en Estonie

LE CODAGE DANS LES BIBLIOTHÈQUES : EU CODE WEEK 2016

Cette année, le projet *PL2020* se concentre particulièrement sur l'aspect numérique des bibliothèques publiques. Dans ce cadre, *PL2020* travaille en étroite collaboration avec la Commission européenne pour accroître la visibilité des activités sur le codage qui ont lieu dans ces établissements.

EU Code Week (la semaine dédiée au code en Europe) est un mouvement populaire qui célèbre le codage et la programmation. L'idée est de rendre ces compétences plus visibles, pour montrer à tout le monde – aux jeunes, aux adultes et aux personnes âgées – comment donner vie à leurs idées en programmant et pour rassembler les gens motivés par l'apprentissage du codage. L'initiative a été lancée en 2013 pour correspondre à l'agenda numérique de l'Europe.

Avec la Commission Européenne, *PL2020* a mis en place un guide spécial⁶ pour les bibliothèques qui veulent participer à la *Code Week*. Le guide explique comment organiser un événement sur le codage et s'enregistrer sur le site *Code Week* pour afficher son action au niveau européen.

⁶ <http://codeweek.eu/resources/>

Sean Kelly MEP, Commissaire européen Tibor Navracics, Catherine Stihler MEP, Antanas Guoga MEP, SAS Princesse Laurentien, Deputy Director General Claire Bury du Commission European, Michal Boni MEP, IFLA Secretary General Gerald Leitner et Eva Paunova MEP à l'occasion de la soiree d'ouverture de « *Generation Code: born at the library* »



Cette année, *EU Code Week* a eu lieu du 15 au 24 octobre et aura lieu durant la même période l'année prochaine.

EXPOSITION AU PARLEMENT EUROPÉEN SUR LES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DANS L'ÂGE NUMÉRIQUE : « GENERATION CODE : BORN AT THE LIBRARY »

Dans le cadre de la promotion du soutien numérique offert par les bibliothèques, l'événement de l'année de *PL2020* fut une exposition interactive au Parlement européen en octobre 2016, mettant en évidence les meilleures expositions numériques innovantes dans les bibliothèques publiques à travers l'Union européenne.

Pour marquer la Semaine du Code de l'UE 2016 et en prévision de « *Commission Work Plan* » de la Commission Européenne, *PL2020* a organisé « *Generation Code : born at the library* » au Parlement européen les 18 et 19 octobre. Cette exposition interactive a montré comment les bibliothèques publiques européennes se renouvellent dans cette ère numérique. L'exposition était composée de plusieurs stations interactives, mettant en évidence le travail innovant des bibliothèques publiques pour encourager le développement des capacités numériques, comme le codage, la robotique, l'impression 3D, des expériences de réalité virtuelle, des ateliers de conseils pour Smartphone ainsi qu'un atelier sur la création numérique. *PL2020* était particulièrement ravi d'accueillir un atelier numérique de la Bibliothèque publique de Lyon. Cette exposition fut également une opportunité pour les députés européens de découvrir l'état du développement des compétences numériques, en particulier dans des environnements d'éducation non formelle, à travers l'UE.

Sous le patronage d'Antanas Guoga MEP, Catherine Stihler MEP, Sean Kelly MEP, Eva Paunova MEP et Michal Boni MEP;



Ilona Kish, Directrice PL2020, avec la Directrice de la Bibliothèque publique de Cologne Hannelore Vogt et le président du Parlement européen Martin Schulz

et lancée par une soirée d'ouverture menée par SAS Princesse Laurentien des Pays-Bas et le Commissaire européen Tibor Navracsics, « *Generation Code: born at the library* » fut un énorme succès.

LE DÉBAT SUR LES DROITS D'AUTEUR

Le débat sur les droits d'auteur s'échauffe cette année dans l'attente d'une proposition de réforme de la part de la Commission Européenne. En 2015 la Commission a présenté une vision d'un droit d'auteur « modernisé » qui serait « adapté à l'ère numérique » comme il est prévu dans le cadre du *Marché Unique du Numérique (Digital Single Market)*. Cette vision consiste à élargir l'accès aux contenus dans toute l'Union, créer un marché plus juste, lutter contre le piratage et, plus important pour les bibliothèques, prévoir des exceptions au droit d'auteur pour une société innovante et inclusive. Après des mois de débat et de lobbying, la Commission a publié sa proposition pour une directive sur le droit d'auteur dans le Marché unique du Numérique⁷.

PL2020 travaille en étroite collaboration avec IFLA (La Fédération Internationale des Associations et Institutions de Bibliothèques) et EBLIDA (Le Bureau Européen des Associations de Bibliothèques, d'Information et de Documentation), ainsi que d'autres organisations travaillant pour les bibliothèques afin de promouvoir les intérêts des

bibliothèques auprès des conseillers et députés européens qui sont chargés de traiter les réformes sur les droits d'auteur à Bruxelles avant d'être mises en œuvre.

Ces réformes risquent d'avoir un effet important sur le travail quotidien des bibliothèques et des bibliothécaires en Europe. Ainsi PL2020 et ses associés affirment que la réglementation actuelle sur les droits d'auteur en Europe doit être mise à jour pour refléter les réalités de la société numérique et internationale d'aujourd'hui. Plus particulièrement, les exceptions de la Directive « InfoSoc » de 2001 doivent être renforcées pour permettre la préservation, la fourniture transfrontalière de documents, la numérisation et la fouille des textes et données (*Text and Data Mining*). Ces exceptions doivent également devenir obligatoires afin d'assurer une mise en œuvre harmonisée sur tout le territoire, avec des mesures empêchant l'effacement des droits d'auteur par contrat ou des mesures techniques de protection. Le document de position officiel de PL2020, IFLA, EBLIDA, LIBER et Europeanase trouve sur leur site internet⁸ ainsi que le communiqué de presse suite à la publication de la proposition il y a quelques semaines⁹.

Pour plus d'informations sur les projets de PL2020, rendez-vous sur nos comptes Twitter¹⁰ et Facebook¹¹. ■

⁸ www.publiclibraries2020.eu/news/copyright-reform-position-paper-signed-european-library-and-cultural-heritage-institutions

⁹ www.ifla.org/files/assets/clm/news/eu_copyright_proposals_-_libraries_and_cultural_heritage_institutions_respond.pdf

¹⁰ <https://mobile.twitter.com/LibrariesEU>

¹¹ <https://www.facebook.com/pl2020>

⁷ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/proposal-directive-european-parliament-and-council-copyright-digital-single-market>

AU-DELÀ DES CHIFFRES...

Voilà quinze ans que la Fondation Bill-and-Melinda-Gates œuvre pour les bibliothèques. À dire vrai, elle s'est tournée depuis 1997 vers les bibliothèques mais elle n'a pris ce nom qu'à partir de 2000, quand le fondateur des logiciels Microsoft lui donne une orientation marquée en faveur d'une amélioration des conditions de vie des gens dans le monde, notamment dans les domaines de l'éducation (aides aux bibliothèques par la mise en place d'infrastructures d'accès à internet) et de la santé (aides au programme de développement de médicaments pour les pays pauvres du Tiers-Monde).

Concernant les bibliothèques, la fondation travaille depuis plus de quinze ans avec L'IFLA notamment en mettant l'accent sur le rapport coût-efficacité de chaque intervention, dans la droite ligne du mouvement d'altruisme efficace (trouver les moyens les plus efficaces de rendre le monde meilleur). En l'occurrence, il s'agit de travailler en faveur d'un plus grand accès à l'information pour permettre aux gens de vivre mieux, mais au-delà de donner accès à l'information, il s'agit surtout de leur donner des compétences pour mieux avancer dans la vie.

Pour ce faire, les seules ressources de la Fondation ne suffisent pas. Il s'agit alors de travailler à changer les politiques publiques, les attitudes, les comportements des usagers et des décideurs, tout ce à quoi s'adressent les campagnes d'advocacy. Il ne s'agit pas tant de souligner le nombre de visites ou le nombre de prêts, de parler seulement d'accès, mais bien de réfléchir en termes d'espace social, d'impact dans les communautés desservies.

Elle travaille donc à proposer de nouveaux indicateurs marquant le développement des compétences des usagers, leur perception de la bibliothèque, mais aussi la qualité de vie, les conditions sociales, les conditions économiques...

Un changement de paradigmes dans nos modalités d'évaluation des services qui demeure difficile tant nous manquons encore de cadres, de mesures standards pour évaluer ce passage d'une délivrance de service au calcul de la contribution de l'établissement (Comment déterminer ce qui construit cette valeur dans notre travail, en quoi est-ce important et selon quelle échelle?). En outre, ces nouveaux indicateurs mettent plus de temps à montrer leurs effets dans la société, comment le prendre en compte? Où seulement commencer pour déterminer ce qu'il faut mesurer?

La Fondation soutient dès lors de nombreux projets dans le monde qui essaient de changer les modalités d'évaluation des bibliothèques en se basant sur ce genre d'impact :

Outcomes¹ (Association des bibliothèques publiques américaines) porte ses études dans les domaines de l'engagement communautaire, de l'apprentissage numérique, du développement économique, de la formation continue, de l'alphabétisation de la petite enfance, les compétences professionnelles et via des projets de lectures estivales;

ImpactSurvey.org² (iSchool de l'Université de Washington) interroge le niveau d'éducation,

l'emploi, l'entrepreneuriat, la santé, l'administration électronique, l'engagement civique, le commerce électronique, l'inclusion sociale;

Edge initiative³ se veut un outil à destination des bibliothèques municipales autour des valeurs, de l'engagement des usagers et des décideurs, de l'organisation managériale pour renforcer les liens entre l'établissement et les communautés;

Common impact measurement system⁴ (CIMS) propose un cadre d'études pour les bibliothèques prenant en compte des critères de santé, gestion politique, communication, éducation, culture, inclusion numérique, et développement économique.

Le programme Public libraries 2020⁵ (Europe) travaille autour de l'inclusion numérique, l'inclusion sociale et l'apprentissage informel / non formel;

En outre, la Fondation rassemble l'ensemble des données de bibliothèques publiques dans le monde au sein d'un Atlas des données⁶ afin d'évaluer où chaque pays, chaque type de bibliothèque en est, et comment mieux les aider.

Des éléments qui se fondent donc essentiellement sur les retours locaux que les établissements peuvent faire. Il s'agit donc d'encourager les bibliothèques à partager leurs histoires, y compris les résultats obtenus à long terme pour gagner plus d'expériences, de retours, et de légitimité.

THOMAS CHAIMBAULT-PETITJEAN

³ www.libraryedge.org/

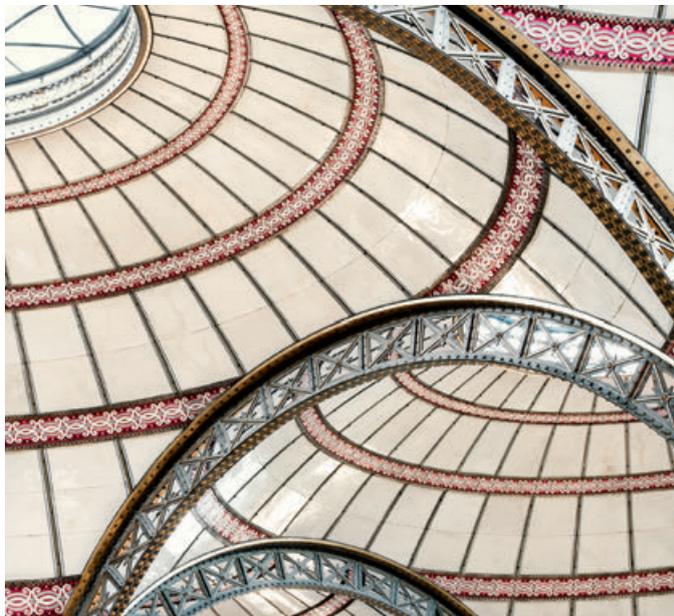
⁴ www.publiclibraryimpact.org

⁵ www.publiclibraries2020.eu/

⁶ <https://www.glatlas.org/Home/About>

¹ www.ala.org/pla/initiatives/performanceasurement

² <https://impactsurvey.org/>



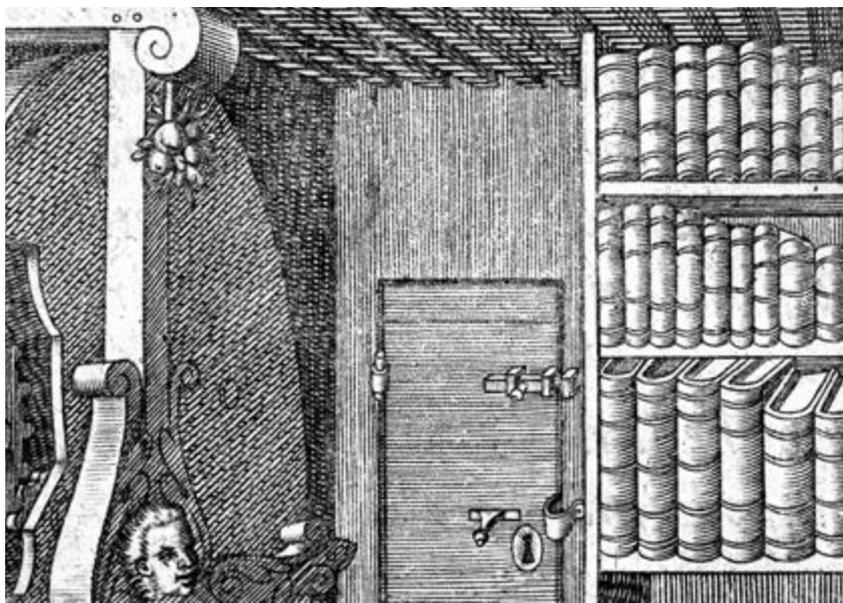
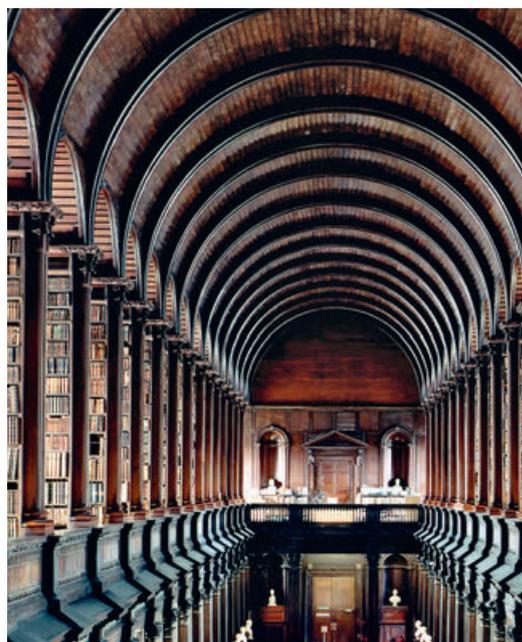
PERSPECTIVE

actualité en histoire de l'art

2 | 2016 (décembre 2016)

Bibliothèques

Le nouveau numéro de *Perspective*, en écho à la réouverture de la salle Labrouste rénovée qui verra l'accès démultiplié aux collections documentaires et artistiques de l'INHA, traite de la bibliothèque et de l'art contemporain, des bibliothèques d'artistes, des modes de classification des livres d'art depuis la période moderne, de l'architecture des bibliothèques à l'ère numérique ou encore des collections documentaires consacrées à l'art urbain ou au cinéma... avec, entre autres, Jean-Christophe Bailly, Laurent Baridon, Julius Bryant, Cecilia Hurley, Ségolène Le Men, Michel Melot, Werner Oechslin et Kathleen Salomon.



La version numérique de la revue est accessible à l'adresse : <https://perspective.revues.org/6614>

Pour obtenir ce volume ou s'abonner à *Perspective*, visitez le site du Comptoir des presses d'université : www.lcdpu.fr/revues/perspective

Pour plus d'information sur *Perspective*, visitez le site de la revue : <http://perspective.revues.org>

Pour écrire à la rédaction : revue-perspective@inha.fr

L'ABF en action à LIBER

Dessine-moi une stratégie, déterminons un programme

Implication de l'ABF dans LIBER et retour sur l'année 2016. À l'heure où le thème et l'appel à posters et communications du congrès LIBER 2017 viennent d'être publiés et où les actions 2017 de formation *Journées for Library directors LIBER Sciences-Po 2017* et *Leadership Seminar 2017-2018* sont annoncées, prenons le temps d'un retour sur l'année 2016.

L'organigramme structurel de LIBER, la Ligue des Bibliothèques européennes de Recherche dont l'ABF est membre depuis 2009 et où elle est représentée depuis 2012, met en évidence les relations fortes entre les instances décisionnelles, les groupes et *fora* opérationnels, et les axes de force que forment les trois priorités stratégiques de la Ligue. Sur le site Internet de LIBER¹, les pages sont contextualisées en fonction des codes couleurs pour permettre de faire le lien entre trois priorités stratégiques et l'action des groupes de chaque *Steering Committee*².

L'ABF s'implique à deux niveaux dans les perspectives de LIBER : elle participe aux consultations et débats sur lesquels s'appuie le *Board* de la Ligue pour déterminer ses axes stratégiques prioritaires, et participe au Comité de Programmation de Congrès pour 2017.

Dans le cadre de la consultation sur les axes stratégiques de LIBER pour 2017-2022 qui s'est tenue en 2016 à Helsinki, l'ABF a posé des propositions, apporté une vision et défendu des problématiques françaises en participant aux tables rondes de réflexion collaborative. Les suggestions et débats ont été remontés au *Board* qui s'en est emparé pour travailler sur la stratégie de LIBER pour les années à venir. Pour l'instant, les axes stratégiques 2013-2017 de LIBER sont ceux qui figurent sur

l'organigramme structurel de la Ligue³. Cécile Swiatek, la représentante de l'ABF à LIBER, a intégré auprès de deux autres Français le Comité de Programmation de Congrès pour participer à la programmation scientifique du Congrès LIBER 2017, sous la dynamique houlette de Jeannette Frey, directrice de la BCU-Lausanne et vice-présidente de LIBER.

2016, UNE ANNÉE CHANGEMENT POUR LA REPRÉSENTATION FRANÇAISE

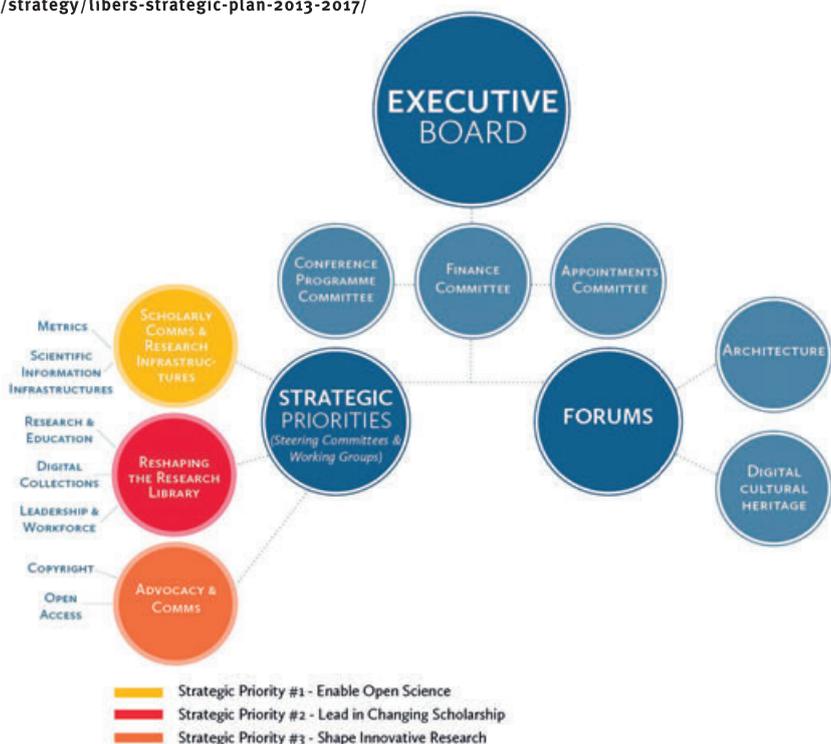
Le Conseil d'administration (*Board*) de LIBER a vu se terminer à l'été 2016 le second

³ Ils sont détaillés ici : <http://libereurope.eu/strategy/libers-strategic-plan-2013-2017/>

mandat du français Julien Roche, directeur de la Bibliothèque de l'université de Lille-1. M. Roche reste au Conseil/bureau exécutif en qualité de conseiller, mais la France ne siège plus au Conseil d'administration de LIBER. Pour découvrir les personnes qui composent actuellement le *Board*, consultez le site Internet de LIBER : <http://libereurope.eu/board-finance-committee/> où figure également, en fin de page, un bref diaporama décrivant les actions des membres du *Board*.

À travers l'action de la Commission « International » de l'ABF et de sa représentante, Cécile Swiatek, adjointe à la direction de la bibliothèque de l'Université Paris-II Panthéon-Assas, notre association reste active dans le Comité *Reshaping the Research Library*, présidé par l'estonien Martin Hallik, dans deux groupes de travail : *Leadership & Workforce Development* pour l'organisation logistique des secondes *Journées LIBER for Library Directors at Sciences-Po*, qui se dérouleront en mai 2017 à Paris, et *Research and Education Support* pour sa participation aux travaux du groupe.

CÉCILE SWIATEK
membre de la commission
International de l'ABF



¹ <http://libereurope.eu/>

² Source : <http://libereurope.eu/about-liber/governance-structure/>

Commission International de l'ABF

Les bibliothèques face aux restrictions budgétaires, un exemple hollandais

Malgré les restrictions budgétaires sensibles, la bibliothèque de Gouda a su faire face en optant pour des choix radicaux et très créatifs pour s'adapter au mieux à la situation. Ce qui lui a valu d'être récompensée par le prix de la meilleure bibliothèque des Pays-Bas en 2015.



La Chocoladefabriek et ses tables à l'extérieur, desservies par le restaurant « Kruij »

DE CHOCOLADEFABRIEK, BIBLIOTHÈQUE CENTRALE DE GOUDA, EN QUELQUES CHIFFRES

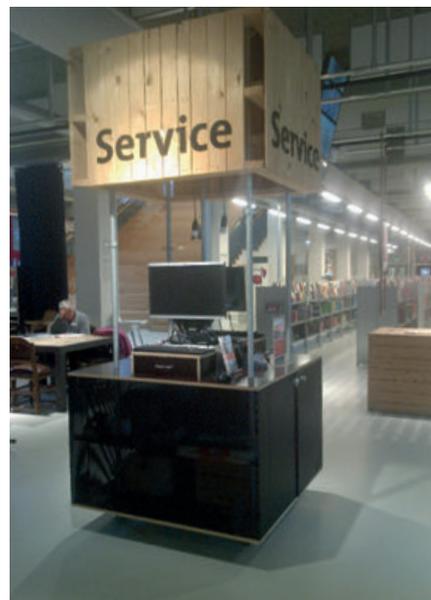
- 2500 m²
- Ouverte 7/7 jours, de 9h à 21h (84h/semaine)
- 60 000 livres
- 100 places assises
- 7 000 visiteurs par semaine
- 17 000 adhérents, taux de pénétration : 25 %¹
- Tarification : 49,50 €/an + 2 €/DVD, gratuit pour les moins de 18 ans
- 18,5 ETP² (pour l'ensemble du réseau)

¹ Nombre d'emprunteurs actifs/population de la ville

² Équivalent temps plein

Les bibliothèques de Gouda ont dû faire face à d'importantes coupes budgétaires. Suite à l'année 2011 et son contexte européen tendu, l'État a décidé de diminuer les dépenses publiques, dans le domaine de la culture en particulier. Par un effet de domino, le budget dévolu à la lecture publique dans la ville de Gouda (70 000 habitants) a diminué de 30 %. Les adaptations mises en œuvre concernent aussi bien les collections que les employés et le bâtiment.

La nouvelle directrice du réseau, Nan Van Schendel a opté pour des choix radicaux. Les bibliothèques du centre historique de Gouda ont été fermées pour céder la place à un nouvel équipement central, construit



La culture du libre-service : ce point information est ouvert de 10h à 19h

dans l'ancienne usine de chocolat, lui donnant ainsi son nom « De Chocoladefabriek ». En plus de ce troisième lieu, le réseau des bibliothèques de Gouda compte quatre bibliothèques pour enfants situées dans les écoles ainsi que deux points lecture en libre-service dans les quartiers.

Pourquoi aborder cet exemple hollandais ? Car d'une part il a été récompensé par le prix de la meilleure bibliothèque des Pays-Bas en 2015, pour la résilience dont il a su faire preuve. D'autre part, sans vouloir transposer à tout prix des modèles culturels, par nature incompatibles, il éclaire d'un autre regard nos pratiques et les interroge.

Malgré les restrictions budgétaires, la bibliothèque bénéficie d'une très large

De larges espaces de Facing





Magazines et journaux à feuilletter, tout en buvant un thé, en déjeunant ou en dînant

amplitude d'ouverture : 84 heures par semaine, du lundi au dimanche.

À la Chocoladefabriek, les usagers doivent s'approprier l'espace de manière intuitive. Pour ses 2500 m² répartis sur deux étages, deux bibliothécaires sont présentes de 10h à 19h. En dehors de cette période, ils peuvent éventuellement s'adresser au personnel du restaurant. Point central de la Chocoladefabriek, le restaurant dessert de grandes tablées collectives à l'intérieur comme à l'extérieur de la bibliothèque. Situé au cœur des collections, les usagers peuvent librement feuilletter la presse tandis qu'ils boivent un thé, déjeunent ou dînent. La direction a choisi de considérablement réduire le temps de service public afin de le redéployer vers l'action culturelle et sociale. Trois automates sont à disposition pour les prêts et retours. Les documents rapportés sont déposés sur les étagères à proximité des bornes. Cette culture du libre-service se décline sur l'ensemble des besoins. Ainsi, il est possible de réserver en ligne un box silencieux, d'alimenter son compte et de configurer son ordinateur pour accéder à l'imprimante ou d'obtenir sa carte d'adhérent...

LES POINTS LECTURE DE QUARTIER EN LIBRE-SERVICE

Un dispositif de prêt, automatisé, modulaire a été conçu à la demande de la direction. Il peut être installé dans toute salle de 70 m² et permet aux usagers d'emprunter les collections mais aussi de réserver et faire venir des documents de la centrale. L'un d'eux a par exemple été installé dans une maison de santé bénéficiant ainsi de son amplitude d'ouverture (10h-19h du lundi au samedi). La maintenance est assurée par un étudiant qui passe tous les soirs, reclasser les ouvrages rendus et déposer les réservations.

La Chocoladefabriek est un troisième lieu dont la direction a souhaité l'usage le plus large possible. Ainsi, il abrite des espaces d'ateliers créatifs : un espace d'arts plastiques pour les enfants, un studio de montage et de mixage pour les plus grands, un *fablab* avec une imprimante 3D. Des espaces de travail privatisables type « *maker space* » peuvent également être réservés. La cafétéria, au centre de la bibliothèque, constitue le cœur de la zone chaude de l'espace. Des zones froides, studieuses, sont accessibles à l'étage. Afin de faciliter l'appropriation des lieux, les collections sont mises en valeur avec d'importants espaces de *facing*, ainsi qu'une classification par genre à base de pictogrammes.

Le fonctionnement de ce lieu repose sur la confiance et l'hospitalité. L'absence de portiques antivols ou de surveillance des espaces de la part des bibliothécaires, signe la confiance accordée au public. Et la culture néerlandaise s'y prête bien puisque les vols y sont peu nombreux.

La gratuité n'est en revanche pas d'actualité aux Pays-Bas. Les adhésions y sont même élevées. Gratuite pour les moins de 18 ans, il faut compter 49,50€ par an pour un adulte et ajouter à cela 2€ par DVD. Un remboursement sur critères sociaux est toutefois possible. Malgré cela, la part des

Un espace créatif pour les enfants avec Lego et nécessaire de dessin



habitants membres de la bibliothèque est de 25 %. Les ateliers sont également payants (5-10€) comme la plupart des actions culturelles (pour une soirée dîner-théâtre, compter 25€). Les espaces privatisables se louent également (entre 175€ et 300€ par jour). Si l'accès de tous aux services proposés n'est pas garanti et en particulier à cause des importantes contraintes financières qui ne cessent de peser sur les bibliothèques hollandaises, une action sociale ciblée est développée. À titre d'exemple, le programme « Reading Express » permet de mettre en relation des bénévoles et des familles ciblées par les écoles, afin d'aller lire des livres aux enfants. Il est intéressant de noter que les bénévoles en Hollande ne sont pas mis à contribution pour le prêt mais pour l'action sociale, souvent en partenariat avec des ONG³.

Le prix de l'adhésion comme l'impératif de recettes, obligent les bibliothécaires à se concentrer sur les titres les plus demandés. Il en résulte une politique documentaire au service des best-sellers. S'il est important de répondre à la demande, il peut être dommage de ne pouvoir mettre en regard de cette offre de nouveaux horizons littéraires ou documentaires.

La Chocoladefabriek offre un exemple qui intéresse autant qu'il interpelle. Les choix radicaux menés en matière d'accueil du public, l'espace de restauration au cœur du lieu, les tarifs élevés par rapport aux pratiques françaises, le libre-service sans surveillance aucune, le recours aux bénévoles pour l'action culturelle et sociale... Il interroge nos façons de faire et nous permet sans doute de réaffirmer avec davantage de force l'impératif d'accessibilité sociale, culturelle et physique de nos espaces de lecture publique. Il est important de souligner qu'une direction, aussi agile et innovante soit-elle, ne pourra adapter un lieu de culture à de fortes coupes budgétaires, sans sacrifier une partie de ses services. Si la gratuité du prêt ou des animations nous permet ici de favoriser l'accueil de tous les publics, l'obligation de recettes là-bas, les force à faire des choix qui peuvent exclure les plus fragiles.

JULIE CALMUS
Membre de la commission
Internationale de l'ABF

³ Organisation Non Gouvernementale

Se transformer, s'adapter : le défi de la rénovation de la médiathèque de Sèvres (Hauts-de-Seine)

Faire évoluer son bâtiment, l'adapter à des besoins nouveaux, le valoriser au regard de nouvelles pratiques culturelles semble nécessaire au cours de la vie d'une bibliothèque. Après neuf mois de travaux, la médiathèque de Sèvres a achevé sa mue et rouvert ses portes le 17 janvier 2015.

La bibliothèque de Sèvres a toujours su s'adapter aux besoins de son époque : tout d'abord installée dans une salle du rez-de-chaussée de la mairie, elle rejoint dans les années 1970 un espace plus vaste mais avec très peu de lumière naturelle au cœur d'un ensemble d'immeubles d'habitations situé en centre-ville. Elle s'enrichit dans les années 1980 d'un autre espace appelé « médiathèque », rue de Ville d'Avray, toujours au cœur de la commune, où le

lecteur peut emprunter disques, partitions et films et documentation scientifique et informatique.

En 1999, un projet réunit les deux sites de la bibliothèque, rue de Ville d'Avray, sous le double vocable de *bibliothèque-médiathèque*, dans des espaces plus modernes et confortables, en poursuivant parallèlement sa vocation patrimoniale grâce à l'acquisition de la bibliothèque privée de l'éditeur Pierre-Jules Hetzel, qui résida à Sèvres.

Avant le réaménagement, le bâtiment en L offrait la configuration spatiale suivante : un vaste hall d'accueil avec la banque de prêt, un coin presse. Ce hall était utilisé comme espace d'animation et d'exposition.

À la droite du Hall, en enfilade, l'espace musique puis l'espace jeunesse.

À la gauche du Hall d'entrée, dans un petit prolongement un espace multimédia puis après une volée de marches l'espace adultes et de travail : vaste plateau tout de bois clair.

À l'étage, se situent les bureaux du personnel isolés des espaces publics mais aussi un atelier en mezzanine dominant le Hall d'entrée dont l'usage était strictement professionnel (couverture et réparations de documents).

LE PROJET

Au tournant des années 2000, l'ampleur du phénomène Internet et la dématérialisation des supports vont considérablement affecter les modes de transmission traditionnels liés aux savoirs. La baisse des prêts et des inscriptions mais la hausse de la fréquentation modifie considérablement l'activité de la bibliothèque et questionne les pratiques professionnelles. Après plus d'une décennie de fonctionnement dans ce bâtiment, la question est de s'adapter aux nouveaux usages des publics, de lui proposer de nouveaux services et peut-être ce confort, cette



© Ville de Sèvres



© Ville de Sèvres

convivialité qu'illustre en partie le concept de 3^e lieu. Car critiqué ou encensé, ce concept va servir de point de départ au projet de réaménagement de la bibliothèque. Si les publics sont au cœur de ce projet, c'est aussi l'offre générale de la bibliothèque qui doit être repensée, évaluée, changée...

Cette offre générale se décline entre la documentation et les supports, les nouveaux services (création d'un portail documentaire conçu par BiblioMondo), et l'organisation du travail pour le personnel (extension des horaires d'ouverture notamment <http://mediatheque.sevres.fr/in/infos-pratiques?ancr=horaires>). Mais parallèlement et de manière plus caractéristique, la bibliothèque de Sèvres double son offre de places assises, passant de 93 à plus de 200 en incluant les 50 places de la salle d'animation. Son parc informatique passe de 32 à 50 postes (publics et professionnels).

Pour la phase préliminaire, trois agences ont été sollicitées dans le cadre de la maîtrise d'œuvre et d'études : l'Agence *Savoiresphère* (état des lieux), l'Agence *Puzzle* (programmiste), et l'agence *Six et dix* (programmiste informatique). Pour la réalisation c'est l'agence *Prospective et Patrimoine* qui a été le maître d'œuvre.

Enfin quelques repères chiffrés pour comprendre l'attractivité de la médiathèque de Sèvres (23 404 habitants au recensement 2013) : elle possède 81 000 documents hors périodiques et collections Hetzel. Avec ses 120 000 documents prêtés en 2015 (soit 24 000 transactions) et plus de 5 000 lecteurs inscrits (4 000 actifs), la médiathèque atteint les mêmes résultats que des villes de 30 000 et 40 000 habitants.

LA RÉALISATION

De l'extérieur, la médiathèque bénéficie désormais de larges baies vitrées qui donnent sur le parvis-square, lui-même entièrement réaménagé (circulation douce, bancs, jardin).

Entrons maintenant ! En pénétrant dans le Hall d'entrée, ce qui surprend agréablement c'est la banque d'accueil blanche qui fait désormais face à l'entrée du bâtiment. Réalisée sur mesure par les *Ateliers Molicone*, elle offre au regard ses formes douces et incurvées. Mais pas forcément pratique pour les bibliothécaires puisqu'après l'ouverture des modifications y ont été apportées pour une réelle praticité.

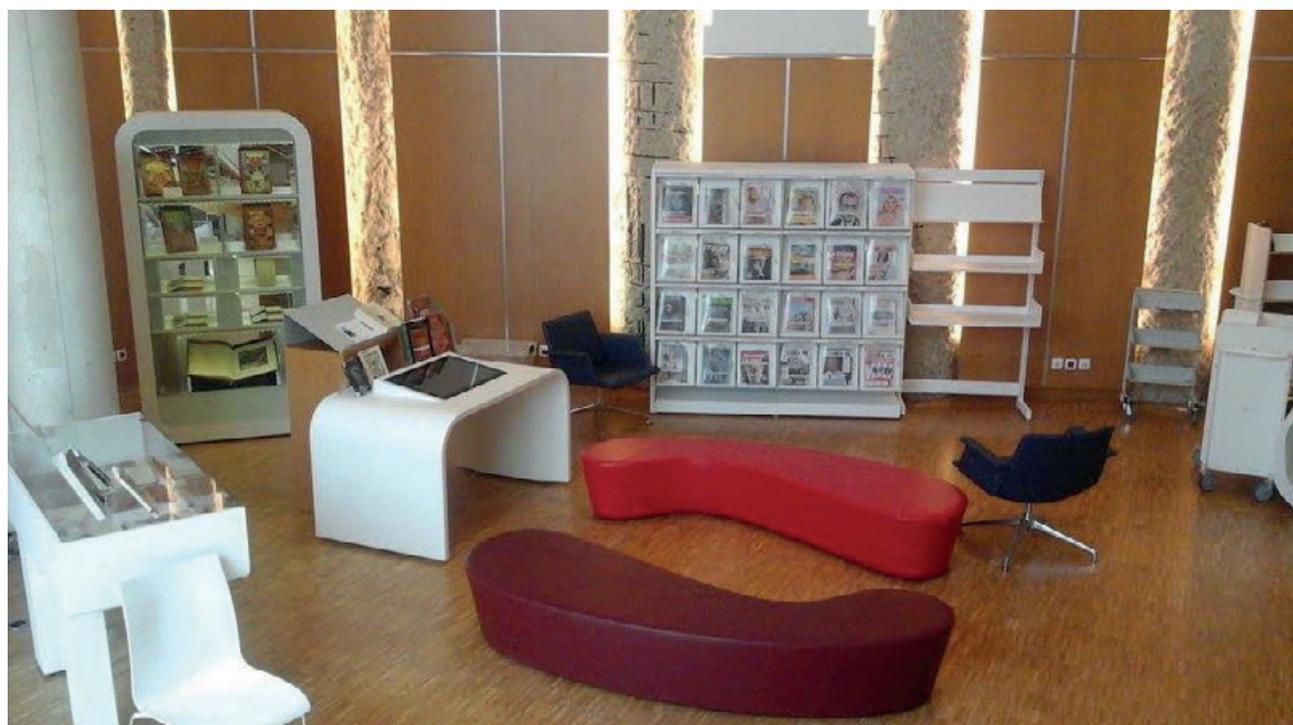
Ce Hall intègre un espace d'exposition sur ses murs, des banquettes près de l'espace détente-café. Un autre espace est dédié à



© Ville de Sèvres

la mise en valeur des collections de Pierre-Jules Hetzel avec l'installation de vitrines-tables réalisées elles aussi sur mesure par les *Ateliers Molicone*, et d'une table-écran tactile qui propose en continu les illustrations de cette collection patrimoniale.

En élevant le regard, on aperçoit en mezzanine l'@telier numérique qui rappelle le état auparavant un espace à usage



© Ville de Sèvres



© Ville de Sèvres

uniquement interne (couvertures et réparations des documents). Il a été entièrement réhabilité et surtout agrandi pour accueillir le public souhaitant travailler seul ou en groupe. Il propose des tables de travail à quatre, six, ou huit personnes ainsi que six postes informatiques.

À gauche du hall d'entrée le rez-de-chaussée mezzanine propose la consultation de la presse. C'est un espace à la fois confortable et lumineux car situé sous une grande verrière.

En contrebas le R-1 (ancien espace adulte). Le choix a été fait de proposer des collections redéployées en pôles thématiques multisupports (livres, disques, DVD, partitions, textes lus, etc.). Le mobilier a été complètement changé (BCI). Plus bas que l'ancien mobilier, « pour laisser filer

le regard », il semble aussi plus pratique. Cependant l'on peut regretter l'ancien mobilier (*Borgeaud Bibliothèques*) en bois clair qui donnait à l'espace une unité, un design et une élégance certaine.

Un bémol par ailleurs pour ce niveau R-1 : l'ancien espace Musique s'est fondu dans le Pôle Musique et Cinéma, lui-même inclut dans les autres pôles documentaires. On peut regretter ce choix qui rend moins visible les fonds musicaux et les pratiques musicales. Faut-il rappeler les luttes des générations de bibliothécaires musicaux pour faire accepter et intégrer la musique dans les collections des bibliothèques publiques ? Il me semble important de valoriser un espace dédié à la connaissance et la diffusion de la musique, au sein de nos médiathèques

Au R-2, un bel espace d'études de 32 places donne sur le jardin extérieur.

De retour dans le Hall d'accueil, se trouve sur la droite le Passage (anciennement l'espace musique), puis l'espace jeunesse et enfin la salle d'animation.

Le Passage est un espace dédié à un public mixte (jeune et adulte) proposant BD, mangas adultes et jeunes, SF pour adolescents et adultes et récits illustrés. De larges banquettes ont été installées le long des baies vitrées et des poufs, coussins et chauffeuses ponctuent les différentes zones. On peut regretter le choix de

la couleur blanche (murs et étagères) qui donne à cet espace un aspect froid.

L'Espace jeunesse a été pensé par type de public et de documents avec une place prépondérante pour l'accès aux contenus numériques.

Enfin la salle d'animation nommée Le Magasin de récréation (un hommage au magazine de prépublication des voyages extraordinaires de Jules Verne : « le magasin d'éducation et de récréation »). Ce lieu clos qui répond aux normes d'accueil d'une salle de spectacle de cinquante places est polyvalent : on y fait l'accueil de classes, on y organise les clubs lecture adulte et jeune, des conférences et des concerts. À noter le mobilier qui est modulable et escamotable, et adapté à toutes les activités.

Réaménager, rénover un bâtiment existant est un vrai défi. Car une fois réalisé, les questions commencent à se poser sur la perception des nouveaux espaces et services par le public, l'impact de l'élargissement des horaires d'ouverture.

Et au final, le projet correspond-il aux nouveaux usages ? Après un temps obligé de rodage, le temps de l'évaluation sera nécessaire même si l'on peut d'ores et déjà constater que la médiathèque de Sèvres a su s'adapter à son époque et anticiper les besoins futurs de ses publics.

BERNARD MNICH



© Ville de Sèvres

Médiation de l'architecture contemporaine : quels rôles à jouer pour les établissements de lecture publique ?

Connaître l'architecture consiste à passer du ressenti, du goût, de la sensation au plaisir culturel (savoir reconnaître) et, au-delà, à comprendre la manière dont on vit dans son environnement.

Voilà plusieurs années que les discours professionnels évoquent les bibliothèques en tant que lieu de vie et de partage, carrefours d'idées. Pour autant les missions traditionnelles n'ont pas disparu. La première définie par le Manifeste de l'UNESCO reste d'actualité : clé du savoir à l'échelon local. D'autres textes tel le Manifeste « La bibliothèque est une affaire publique » réaffirment cette mission : « Les bibliothèques promeuvent, recommandent, proposent des clés de

compréhension. Dans un monde saturé d'information [...] les bibliothèques contribuent à fournir des clés de compréhension ». Au gré de la situation géographique, financière, partenariale, dans laquelle elles évoluent, les bibliothèques françaises tentent de répondre à ces missions. Rien de plus banal aujourd'hui à ce qu'une bibliothèque propose des rencontres avec des auteurs qui ne sont plus seulement écrivains mais sociologues, scientifiques, historiens, cuisiniers...



La médiation, est non seulement perçue comme évidente, mais l'originalité des propositions s'est multipliée et le ton employé pour s'adresser aux usagers a évolué. Il faut séduire, attirer des publics ciblés pour les inciter à fréquenter nos établissements.

Bien souvent, la programmation culturelle d'une bibliothèque est conçue comme un stimulateur de nos collections. Il est moins fréquent qu'une animation soit justifiée pour elle-même, comme source d'information sans lien avec les collections. Déformation professionnelle ?

Il est pourtant encore des domaines de nos collections qui restent peu médiatisés, faute d'acteurs le plus souvent. C'est peut-être le cas de l'architecture et plus encore de l'architecture contemporaine. Et pourtant...

Pourtant, nos collections regorgent de livres sur le sujet (monographies d'architectes contemporains, designers, écoles mouvements et tendances). Les maisons d'éditions spécialisées et collections dans ce domaine se sont multipliées. Il s'agit de plus d'ouvrages à rotation lente, pouvant pour la plupart être soutenus dans leur acquisition par le Centre National du Livre. Bref ce sont des ouvrages, que les bibliothécaires aiment acheter parce qu'ils légitiment et embellissent « la boutique », bien que les taux de rotation de ces collections restent souvent faibles. Pourquoi ?

On s'interrogera dans un premier temps sur la culture architecturale contemporaine de nos concitoyens puis sur la place que peuvent jouer les médiathèques dans cette appropriation culturelle à travers un exemple de médiation réussi.

À la demande du Ministère de la Culture et de la Communication¹, le laboratoire de recherche PAVE² de l'École nationale supérieure d'Architecture et de Paysage de Bordeaux a mené pendant quatre ans une enquête sur la culture architecturale en France³. Sur la base d'un sondage réalisé auprès d'un échantillon de 1200 personnes

¹ DEPS : Département des études de la prospective et des statistiques

² Profession Architecture Ville Environnement ; Centre Emile Durkheim UMR 5116 CNRS – École doctorale SP2 Université de Bordeaux II.

³ « La culture architecturale en France. Architectes, publics et médiateurs ». Direction : Patrice Godier, Guy Tapie, Caroline Mazel. Octobre 2014. Une publication est à venir, courant 2016, par le Ministère.

représentatives de la population française et âgées de 18 ans et plus, PAVE a pu aboutir à une meilleure connaissance des perceptions et des représentations que se font les Français de l'architecture, des modalités auxquelles ils recourent pour acquérir une culture architecturale et enfin de l'intérêt qu'ils expriment pour mieux connaître et comprendre l'architecture.

Il en ressort tout d'abord l'intérêt pour le patrimoine monumental, toutes époques confondues. Son attrait s'enracine dans le besoin de mémoire et correspond à un besoin identitaire. Il fait référence et soude le profane (qui connaît ce patrimoine par l'apprentissage scolaire, le temps libre, les grandes expositions médiatiques), les architectes (qui en font un modèle et qui y puisent leur légitimité historique) et les autorités publiques qui mènent des politiques patrimoniales à la fois éducatives et marchandes.

Si l'architecture contemporaine est reconnue, c'est essentiellement dans le « grand projet » au sens du grand équipement sportif et culturel, de l'ouvrage d'art emblématique tels le stade, la salle de spectacle ou le pont. Bâtiments exceptionnels par leur fonction. L'architecture est alors perçue comme une prouesse technique et esthétique dont le caractère high-tech peut d'ailleurs déstabiliser. Adossée à un auteur prestigieux, cette architecture exceptionnelle fait sens pour tous, que ce dernier soit aimé ou critiqué. On remarque que la starisation est un ressort de la popularité de l'architecture comme pour d'autres arts, pratiques culturelles (les sciences) ou secteurs d'activités (le sport). Pour autant, elle concurrence difficilement le patrimoine « historique » qui est couramment intégré dans les parcours touristiques.

Une partie de l'architecture récente et du quotidien conçue par les architectes reste plus hermétique. Son rejet peut même être violent. La fonction de ses bâtiments est mal identifiée et la population s'interroge sur sa singularité formelle. Elle suscite l'embarras voire le rejet même si on a bien conscience que l'originalité est indispensable pour se démarquer du banal, de l'industriel et de la grande consommation. Au fond, ces réalisations contemporaines sont trop récentes pour être perçues comme ayant valeur



patrimoniale ce qui s'explique notamment par la faiblesse d'explication de la part de leurs concepteurs. Pour l'heure en définitive, l'architecture est l'édifice dans l'esprit du grand public, réduite à l'édifice même et l'urbanisme et le paysage commencent à peine à susciter l'intérêt.

L'architecture banalisée et ordinaire à l'image des zones pavillonnaires et commerciales est quant à elle discréditée auprès d'une partie de la population. Si les Français estiment qu'elle ne fait pas architecture, ils considèrent qu'elle reste digne d'intérêt pour les modes de vie qu'elle permet.

Un courant est particulièrement ignoré et déqualifié : le Mouvement moderne. Né au début du XX^e siècle, incarné par Le Corbusier en France, il a atteint son apogée au moment de la Reconstruction. Il est perçu au travers de stéréotypes (les grands ensembles) et génère une architecture qui ne plaît pas et ne signifie pas davantage. Ceci est dû notamment à ses formes (son souci du rationalisme l'a conduit à exploiter des lignes et angles droits) et par le fait qu'il soit rarement abordé dans les apprentissages scolaires.

Au travers de ces quelques éléments de synthèse, la nécessité apparaît de développer la socialisation à l'architecture contemporaine, moderne en particulier, en renouvelant et en inventant de nouveaux outils et dispositifs de médiation, y compris dans des lieux qui

jusqu'alors n'y étaient pas consacrés.

L'enquête a également permis de rendre compte de la diversité des opinions des Français vis-à-vis de l'architecture et de faire émerger trois familles d'attitudes autour des amateurs (15 %), convaincus de l'importance de la discipline, des intéressés (28 %) en attente d'une offre leur permettant de franchir le pas et des éloignés (57 %), plus sceptiques voire indifférents à l'architecture.

De manière générale, les moyens « académiques » d'accès à la connaissance (livres, exposition, presse spécialisée) sont beaucoup plus utilisés par les amateurs qui sont d'ailleurs favorables à tous les supports de transmission. Les intéressés sont plus consommateurs d'une culture de l'écran (écran et à l'avenir tablette) mais ces deux familles ont en commun le triptyque télévision, exposition, visite-voyage. Si l'intéressé a une culture architecturale de base, il est prêt à passer à une pratique culturelle de l'architecture en soi – qui caractérise l'amateur – si l'occasion lui est donnée. Tous deux sont en attente de savoir dire l'architecture, de mieux la saisir dans un discours ou une opinion.

Connaître l'architecture consiste selon eux à passer du ressenti, du goût, de la sensation au plaisir culturel (savoir reconnaître) et, au-delà, à comprendre la manière dont on vit dans son environnement. Amateurs

et éclairés perçoivent comme un enjeu de pouvoir dépasser le seul plaisir esthétique et reprochent aux architectes de ne pas avoir fait jusque-là assez d'effort d'explication en leur direction.

Restent les éloignés, capables de juger l'architecture (l'aimer, la détester) mais qui n'en font pas une activité culturelle en soi. Ils n'en parlent pas au quotidien, ne fréquentent pas de structures de médiation dédiées à l'architecture mais regardent la télévision, voyagent, lisent et en ce sens peuvent croiser la discipline. Le défi majeur est de parvenir à les atteindre, à en faire des intéressés en jouant probablement sur le couple visite-voyage/rencontre avec un professionnel qui permet de rendre vivante et visible la culture architecturale.

Quelle place jouent ou pourraient jouer les médiathèques dans ce défi ?

Seule une enquête permettrait de répondre à cette question. Toutefois, au hasard des lectures de programmes d'animations des bibliothèques françaises, on constate que la médiation en bibliothèque sur le sujet prend essentiellement trois formes.

- Le relais de sites de valorisation de l'architecture contemporaine (par exemple :

BnF, <http://passerelles.bnf.fr>), souvent vu sous l'angle patrimonial.

- Le prêt d'expositions réalisées par des structures associatives ou professionnelles (celles de la Cité de l'architecture et du patrimoine, celles des Maisons de l'architecture, celles de CAUE voire de l'ADEME), voire celui d'expositions de photographes traitant du sujet sous un angle souvent artistique.

- La rencontre avec des professionnels et/ou des médiateurs (architectes, designers, urbanistes...).

Il s'agit assez rarement de médiations régulières comme on l'a dans le domaine de la littérature avec des rencontres d'écrivains. Par ailleurs, la clé d'entrée n'est pas souvent celle de l'architecture contemporaine mais celle liée à l'environnement, à l'urbanisme, à l'écologie.

Les acteurs pour cette médiation sont rares. On citera le cas de la Bibliothèque de la Cité de l'architecture et du patrimoine à Paris. Une bibliothèque jeune, 10 ans d'existence, tournée vers le grand public au sens « BPI » du terme. En 2015, Fleur Pèlerin disait, en évoquant la stratégie nationale pour l'architecture, que cette bibliothèque avait

pour mission de sensibiliser le grand public à l'architecture. Cela est possible de par la gratuité d'accès, des horaires d'ouverture larges, un libre accès complet des espaces, des collections actualisées sur le domaine contemporain, un corpus dédié aux livres jeunesse, un aménagement convivial des espaces et la participation à un service question/réponse en ligne. Reste que l'établissement, même s'il a vocation nationale, est situé à Paris et concerne plus facilement cette population et que la population qui la fréquente est suffisamment intriguée par le sujet pour s'y rendre. Les médiathèques non spécialisées ont donc un rôle complémentaire à jouer : celui de retenir « les éloignés du sujet ».

On citera ensuite, la médiation faite par les agences ou associations spécialisées. Les CAUE et les Maisons de l'architecture sont présentes dans beaucoup de régions. Elles font appel à des architectes qui proposent des actions de sensibilisation et de conseils. C'est la capacité du professionnel (qui devient médiateur) à rendre accessible à tous son propos, qui rend grand public ou pas la rencontre. Par ailleurs, il est rare que ces partenaires s'investissent dans des

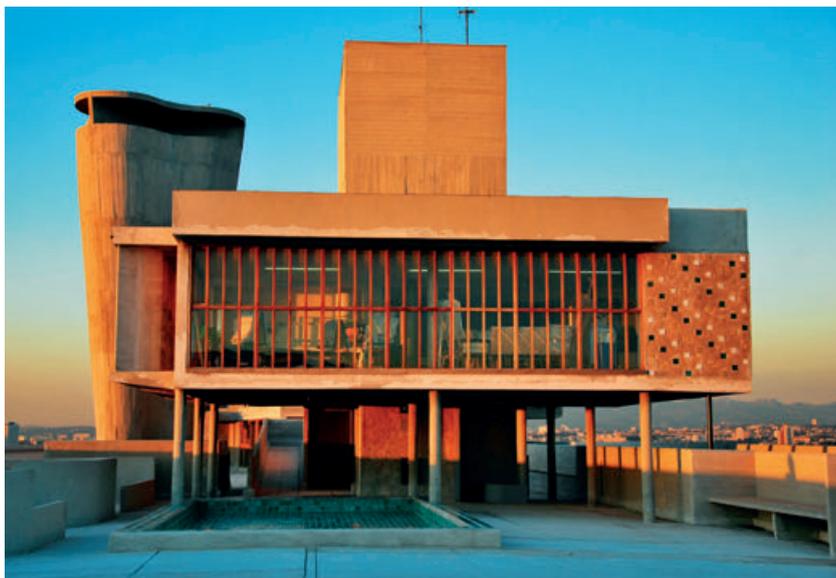


cycles de rencontres sur plusieurs années, en se liant avec un seul établissement, car leur objectif est bien une médiation à l'échelon régional donc sur un territoire qui dépasse celui d'une seule structure.

Enfin, il existe quelques professionnels qui se spécialisent dans la médiation de ce domaine. On retiendra ici l'exemple de l'agence Médiarchi, fondée par Caroline Mazel, architecte DPLG et membre du PAVE, qui travaille avec plusieurs médiathèques. L'ambition de l'agence est de porter l'architecture d'aujourd'hui à la portée de tous, en mettant en avant celle qui permet le bien vivre ensemble et qui a une approche humaniste. L'approche sera donc volontairement subjective et revendiquée comme telle. C'est ce qui fait la force de ces conférences simples, expressives et souvent teintées d'humour auquel le public réagit – car interpellé par la médiatrice – qui renouvellent le genre tout en conservant le format classique des conférences accompagnées de projections. Les thèmes de ces conférences sont : portraits d'architectes, écoles d'architectures, présentation d'un environnement architectural particulier (les stations balnéaires...), mouvements (l'architecture régionaliste), concepts sociétaux (densité urbaine, sécurisation résidentielle).

Il ne s'agit pas d'histoire de l'art mais du regard que partage avec le public un architecte sur ces sujets. L'architecte en question s'est spécialisée dans la médiation. Les documents projetés apportent tous un éclairage permettant de comprendre pour apprécier. Il peut s'agir de documents techniques rendus accessibles à tous. Pour compléter ces rencontres, Médiarchi propose des voyages sur sites pour ceux qui veulent aller plus loin. L'agence travaille aussi avec d'autres équipements culturels que les médiathèques (auditoriums, salle de spectacles...). La plupart des programmeurs ont fait le choix de créer des cycles de rencontres, des rendez-vous réguliers avec le public. Pour les médiathèques concernées, on rejoint là le rôle social de la bibliothèque publique tel que défini dans les principes directeurs pour les bibliothèques par l'IFLA et l'UNESCO.

À l'origine de la programmation de Médiarchi dans les communes, des élus, des responsables culturels ou des bibliothécaires qui



souhaitent répondre à un besoin d'information auprès du public. Il concerne souvent l'aménagement du territoire de cette dernière qu'il soit urbain, rural ou rurbain. La présence sur la commune d'une autre institution liée à l'architecture, par exemple à Talence l'École nationale supérieure d'Architecture et du Paysage, peut également inciter à faire connaître l'architecture dans le but de renforcer les liens entre habitants, étudiants et structure.

Pour tous les programmeurs, le souhait est d'être dans l'initiation, la découverte et le partage. Il ne s'agit pas de former le public mais de le questionner, l'ouvrir au sujet.

Quels effets sur le développement d'une culture architecturale contemporaine auprès du public ?

Le succès est au rendez-vous et unanime quelle que soit la bibliothèque interrogée. Une seule commune n'a pas inscrit dans la durée, pour des raisons budgétaires, ces cycles de rencontres. Les communes concernées accueillent pour chaque rencontre une centaine de participants. Le public est hétérogène : étudiants, retraités, simples curieux ou amateurs.

Pour conclure, quel meilleur espace que la bibliothèque pour s'ouvrir à l'architecture contemporaine ? Souvent elles-mêmes des lieux de création architecturale, elles seules ont la capacité à retenir les « éloignés du sujet » et d'attirer curieux et amateurs par ces actions de médiation, avec un objectif

d'initiation que peuvent prolonger des collections documentaires.

Moins anecdotique qu'il n'y peut paraître au premier abord, la connaissance de l'architecture contemporaine comprise au sens le plus large, celui de notre environnement immédiat, devrait pouvoir être considérée comme une véritable clé d'ouverture sur le monde et donc prise en compte par les bibliothèques de par leurs missions. Sans doute, s'agit-il d'un type de médiation à développer davantage dans nos équipements ?

CAROLINE MAZEL

Directrice de l'agence Médiarchi

FRANÇOIS ROSFELTER

Directeur des médiathèques de

Quimper Communauté

REMERCIEMENTS

Philippe Perreaudin

Chef de service bibliothèque – Cité

de l'architecture et du patrimoine

Adeline Bienvenu

Responsable Section Adultes – Médiathèque

Jean-Vautrin à Gradignan

Michel Jolly

Directeur – Forum des Arts

& de la culture à Talence

Patrick Villega Arino

1^{er} adjoint chargé de la culture à Talence

Sylvie Devier

Directrice – Centre culturel

Michel-Manet à Bergerac

Joëlle Danies-Caillaud

Directrice – Médiathèque

Assia-Djebar à Blanquefort

Commission Légothèque

Bibliothèque vivante et migrant-es : comment faire ? L'exemple suédois

Alors que nous cherchons des idées d'activités pour la nuit des bibliothèques prévue le 14 janvier 2017 et proposée par le ministère de la Culture et de la Communication afin de " valoriser et de mieux mettre en lumière le potentiel et le rôle culturel, éducatif et social majeur des bibliothèques", la commission Légothèque vous propose de découvrir le dispositif des bibliothèques vivantes.

Une bibliothèque vivante fonctionne comme une bibliothèque classique : il s'agit d'emprunter un livre pour une durée déterminée, de le lire et de le rapporter à la bibliothèque. À la différence que les livres sont des êtres humains, représentant des groupes fréquemment soumis à des préjugés. La bibliothèque vivante se déroule généralement sur une demi-journée. Il s'agit de discuter environ 15 à 30 minutes avec l'un des « livres vivants » qui évoque son parcours, raconte une facette de sa vie ou de son métier et répond aux questions de la personne l'ayant « emprunté ».

Créée en 2000 au Danemark par l'association Stop the violence, la bibliothèque vivante est une manière innovante de promouvoir le dialogue et l'ouverture à l'autre. Ce moment d'échange permet de rencontrer des personnes que l'on n'aurait jamais osé aborder auparavant, ou de discuter de sujets que l'on a du mal à comprendre¹.

La commission Légothèque vous propose un focus sur un type de bibliothèque vivante destiné aux migrant-es.

Depuis trois ans maintenant, plusieurs bibliothèques en Suède ont expérimenté une forme particulière de bibliothèque vivante : « emprunte un-e Suédois-e ».

¹ Article du blog légothèque « Retour sur la bibliothèque vivante "Questions de genre" » : <https://legothequeabf.wordpress.com/2015/06/30/retour-sur-la-bibliotheque-vivante-questions-de-genre/>

La Suède a une histoire de l'immigration récente très riche, portée par l'arrivée de demandeurs d'asile venant d'Afrique et du Moyen-Orient. Les événements de ces dernières années en Europe ont eu pour conséquence en Suède une immigration encore plus forte, que les services de l'État accueillent de façon active.

Les bibliothèques ont une part importante dans le dispositif d'accueil des migrant-es. Elles accompagnent les personnes dans l'apprentissage de la langue en travaillant avec les centres d'apprentissages, organisant des visites et proposant des collections adaptées.

Mais elles mettent aussi en place des bibliothèques vivantes dédiées à ces personnes. Face aux succès des bibliothèques vivantes mais aussi au peu d'emprunteurs de livres de migrant-es à ces occasions, des bibliothécaires ont souhaité poursuivre leurs actions en proposant aux migrants d'emprunter des

livres qui leur sont dédiés : des Suédois-es². La bibliothèque vivante « emprunte un-e Suédois-e » a déjà été mise en place dans plus de 6 bibliothèques à travers le pays et a rencontré un succès important. Suivant les mêmes principes que la bibliothèque vivante courante, les emprunteurs peuvent emprunter un-e Suédois-e³ qui vient soit les rencontrer chez eux, soit directement à la bibliothèque, pour une durée d'une heure⁴. C'est l'occasion d'échanger sur la langue et la culture, et cette découverte entraîne souvent un échange de contacts et de nouvelles rencontres⁵.

Ce dispositif s'inscrit donc à la fois dans le milieu de la bibliothèque, mais ouvre très largement sur la société, la bibliothèque occupant pleinement sa fonction de médiation culturelle. Que la bibliothèque s'inscrive dans ce processus d'intégration est naturel, et le succès rencontré sur le territoire suédois inscrit ces événements dans la durée, puisque certaines des bibliothèques poursuivent l'expérience.

THOMAS COLOMBÉRA

² La revue *Biblioteksblad* y a consacré un article dernièrement (tous les liens suivants sont en suédois) : http://biblioteksbladet.se/wp-content/uploads/2015/09/BBL_2015_0607.pdf

³ Par « Suédois-e », la bibliothèque entend généralement une personne suédophone. Certaines bibliothèques vont plus loin, en indiquant qu'est Suédois-e quiconque se sent Suédois : « c'est toi qui décides », écrivent-ils <http://falun.bibnet.se/web/arena/lana-en-svensk>

⁴ Voir par exemple les conditions de la bibliothèque de Söderhamn : www.soderhamn.se/upplevaochgora/bibliotek/lanaensvenskinvandrare.4.668cbd8c14d7f6179bed3b5d.html qui permettent des rencontres enrichissantes comme a pu le constater le journaliste de l'Aftonbladet : www.aftonbladet.se/nyheter/paflykt/article21399955.ab

⁵ Un reportage de la télévision suédoise montre une de ces rencontres fructueuses www.svt.se/nyheter/regionalt/smaland/manga-ville-lana-en-svensk



Flyers de la bibliothèque de Vetlanda. À gauche, le titre « Veux-tu être emprunté ? » et à droite, « Veux-tu emprunter un-e Suédois-e ? ».

Raspberry Pi

le mini-PC à tout faire !

L'ordinateur Raspberry Pi, avec son apparence nue peut effrayer au premier abord. Sorti seulement en 2012, plus de dix millions d'unités sont en circulation aujourd'hui. En bibliothèque, il apparaît comme une solution économique et durable pour réduire des coûts de certaines prestations. Modèle d'ordinateur simple d'utilisation et pratique pour plusieurs services, il permettra notamment de valoriser les sources numériques. Une bonne base où les bricoleurs peuvent venir mêler programmation, conception, électronique... tous domaines confondus. Bref, un outil d'un grand intérêt à découvrir vite !

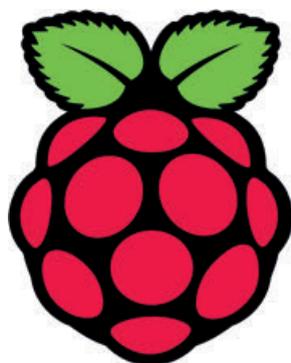
QU'EST-CE QUE LE RASPBERRY PI ?

De la taille d'une carte de crédit, c'est avant tout un ordinateur complet. Il dispose des prises nécessaires pour y brancher un écran, un clavier, une souris. Mais aussi d'un emplacement pour carte mémoire et peut se connecter à Internet via un câble Ethernet ou directement par wifi. Considéré comme l'ordinateur le moins cher au monde puisqu'il ne coûte que 35 euros dans sa version de base, mais on comptera plutôt entre 50 et 60 euros car il ne faut pas oublier d'acheter une carte mémoire, un chargeur et un boîtier pour le protéger. Le tout fonctionne sous Linux, le système d'exploitation libre, sur lequel on retrouvera de nombreux logiciels que l'on a déjà l'habitude d'utiliser comme Firefox pour consulter Internet ou LibreOffice pour du traitement de texte.

L'ORIGINE DU RASPBERRY PI

Avec le Raspberry Pi, Eben Upton, un de ses créateurs, souhaite redonner l'envie de bricoler et de découvrir le fonctionnement d'un ordinateur en partant d'une machine plus simple et accessible. Si le grand public utilise massivement les nouvelles technologies, peu apprennent à les démonter pour voir ce qu'il y a à l'intérieur. Son apparence pourra en effrayer plus d'un : complètement nu, on peut

voir l'ensemble de ses circuits et composants. Il aurait toute sa place dans un atelier de bricolage mais, par sa simplicité de conception et d'utilisation, il a réussi à se montrer indispensable dans de nombreux domaines : robotique, artistique, domotique...



L'appellation *Raspberry* vient de la tradition des fabricants d'ordinateurs à les nommer d'après des fruits (en anglais, « *raspberry* » veut dire « framboise »), et Pi du langage de programmation Python, qui devait initialement être le seul à fonctionner sur l'ordinateur.

La fondation Raspberry Pi est créée en 2008 et ses créateurs pensaient en

vendre 10 000 exemplaires dans le meilleur des cas. Le premier modèle de Raspberry Pi, sorti en 2012, est un succès immédiat. Dès le premier jour, 100 000 pièces sont vendues. La barre des deux millions d'exemplaires est franchie en octobre 2013, pour atteindre 10 millions d'unités en septembre 2016. Au mois de février 2016, le modèle 3, intégrant directement une puce wifi, est présenté au public.

QUE FAIRE AVEC UN RASPBERRY PI ?

Raspberry sert de point de départ à de nombreux projets, dont certains peuvent trouver toute leur place en bibliothèque. Comme déjà indiqué en début d'article, nous pouvons nous en servir afin de fournir des postes de consultation Internet à faible coût. Toutes les applications ne fonctionneront évidemment pas, mais en permettant la consultation Internet et l'utilisation d'une suite bureautique, nous pouvons être en mesure de fournir un service de base pour de nombreux usagers. Il est également possible de s'en servir comme poste de consultation du catalogue, en ajoutant le plug-in *mkiosk* sur Firefox. Certes, ce n'est pas le service le plus innovant ; toutefois, mettre au point une solution durable, économique et partagée permet aux établissements de ne pas subir les tarifs des prestataires de solution de gestion des postes publics.

Il est également possible de faire fonctionner des BiblioBox sur les ordinateurs Raspberry Pi permettant de connecter directement un mini-écran tactile à la box. Ainsi, grâce à l'écran on peut donner à voir les ressources proposées par la BiblioBox et naviguer pour parcourir les différents fichiers, comme le souligne Thomas Fourmeux. En combinant l'utilisation de l'écran tactile et l'OPAC, on peut facilement imaginer la création de catalogues avec écran tactile à fixer directement au bout des étagères. Le Pi va ainsi permettre de valoriser de nombreuses ressources numériques à moindre coût en les matérialisant directement au sein des collections. De nombreuses bibliothèques utilisent ces ordinateurs avec des écrans pour diffuser des *slides* de présentation de leurs activités.

D'autres collègues vont l'intégrer dans des projets plus ambitieux, telle que la création avec le public de bornes d'arcade de jeux vidéo. Un projet mêlant histoire du jeu vidéo, découverte de la programmation et de la fabrication numérique et documentation. De nombreux tutoriels sont accessibles en ligne, très bien documentés et le tout sous licences libres. Au-delà des rendus attendus, ces projets sont l'occasion d'aborder de manière informelle les questions de partage de l'information, de droit d'auteur et de licences libres. Pour la partie informatique, il existe plusieurs distributions à installer sur la carte mémoire de l'ordinateur, comme RecalBox ou Raspicade. En plus de l'écran et des claviers souris, il est également possible d'y brancher une webcam, des boutons, des potentiomètres, des moteurs et différents types de capteurs : température, humidité, luminosité, proximité... Les



communautés de bricoleurs y ont vu la plateforme idéale pour se lancer dans de nombreux projets mêlant programmation et électronique. Le site officiel regroupe d'ailleurs de nombreux projets issus directement des utilisateurs. Parmi les projets les plus impressionnants on peut citer l'envoi d'un Pi dans la stratosphère, la création d'un téléphone portable... On en trouve des centaines sur Internet, souvent

accompagnés de modes d'emploi en anglais. On peut essayer de les reproduire ou, pour les meilleurs d'entre nous, de les améliorer.

Mais c'est également un très bon outil pédagogique. Son faible coût et la liberté offerte par les logiciels libres ont permis à de nombreux éducateurs de s'emparer de ces outils et de les adapter à leurs besoins. Le logiciel Scratch permettant de s'initier au code est d'ailleurs installé par défaut. Le célèbre jeu Minecraft y est également disponible dans une version spéciale permettant de programmer et de modifier le jeu. La page « éducation » du site officiel est une véritable mine d'informations, d'idées sur les projets à mener et les ressources techniques et pédagogiques à utiliser.

JULIEN DEVRIENDT

POUR ALLER PLUS LOIN...

••• **mkiosk**: <https://addons.mozilla.org/fr/firefox/addon/mkiosk/versions/>

<https://www.raspberrypi.org/education/>

<https://www.recalbox.com/>

••• **Raspberry Pi media Station** :

<http://biblionumericus.fr/2016/09/02/raspberrypi-media-station-interface-de-mediation-des-ressources-numeriques/>



Hommage

Christine Péclard est décédée

L'ABF prépare un hommage à Christine Péclard mais souhaite d'ores et déjà dire par la voix de nombreux collègues à quel point nous sommes tristes. L'ABF souhaite témoigner toute sa sympathie à ses proches. Christine était une professionnelle exceptionnelle, une femme de conviction. Nous nous souviendrons de sa gentillesse, de son sourire et de son courage à toute épreuve.

Paul Gaudric, Gérard Mauger et Xavier Zunigo – Préface de Christophe Evans,
Lectures numériques : une enquête sur les grands lecteurs

Collection « Papiers/Bibliothèque publique d'information », Presses de l'Enssib, Villeurbanne, 2016

La pratique de la lecture est un objet d'étude complexe qui pose de redoutables problèmes de méthodologie, notamment en termes d'objectivation et de quantification. L'avènement de la lecture numérique a multiplié ces difficultés en les doublant bien souvent de postures idéologiques marquées. Comme le notent ici les auteurs, s'affrontent aujourd'hui trop souvent d'une part un discours abusivement optimiste dans lequel la « révolution numérique » est parée de toutes les vertus démocratiques et d'autre part un discours excessivement pessimiste sur la « mort de la culture écrite ». C'est précisément pour déconstruire ces postures qui se répondent en miroir que les auteurs ont entrepris cette enquête auprès des grands lecteurs et des grandes lectrices et ont cherché à comprendre ce que le numérique change réellement dans leurs pratiques de lecture.

Constatant la difficulté à observer les pratiques concrètes (p. 17), les auteurs ont développé une approche résolument qualitative fondée sur une quarantaine d'entretiens semi-directifs et assez approfondis afin de reconstruire les « itinéraires de lecteur ou de lectrice » des personnes interrogées. La méthode a pour avantage de donner de l'épaisseur et de la vie aux analyses qui sont proposées, notamment par de nombreux *verbatim* et des portraits fouillés de certaines personnes interrogées. Mais elle semble parfois donner une valeur d'expertise à des points de vue individuels et subjectifs qui auraient sans doute mérité un peu d'objectivation de la part des enquêteurs,

notamment en s'appuyant sur les données déjà disponibles en matière de lecture numérique.

L'analyse des pratiques de lectures numériques de la presse, marquées par la désaffiliation, le papillonnage et surtout une certaine frénésie, est dans ce cadre particulièrement bien étayée et frappante. Mais le choix d'approfondir la compréhension des pratiques de deux types très particuliers de lecteurs et de lectrices, à savoir les personnes exerçant des métiers politiques ou particulièrement technophiles (chapitre IV) interroge sur la portée générale de cette enquête. On peut de même regretter que l'attention bienveillante donnée aux lecteurs et aux lectrices de science-fiction et de *fanfictions* (chapitre VII), si elle permet de documenter précisément des pratiques trop souvent occultées ou méprisées, ne semble finalement apporter que des éléments très partiels de réponses à des questions beaucoup plus générales.

Les grandes questions concernant les évolutions de l'édition, de la presse et de la lecture sont bien évidemment abordées ici mais elles le sont de façon très factuelle et relativement peu originale. À ce titre, le long rappel en conclusion des divergences de points de vue entre Roger Chartier et Robert Darnton aurait mérité plus d'engagement des auteurs et une ouverture vers des perspectives nouvelles et enrichies. On ressort donc de la lecture de cette enquête pourtant enrichissante avec une certaine frustration et un peu de déception, sans doute provoquées par une trop grande attente de départ. Comme le précise dans sa préface Christophe Evans, cet ouvrage sort à la fois en format numérique et sur support papier, notamment parce que ce dernier permet un meilleur archivage. Et c'est sans doute dans cette perspective archivistique que l'on s'intéressera à cet ouvrage qui témoigne assez justement de notre époque,

de ses interrogations et de certaines de ses pratiques émergentes. Toutes choses qui passionneront certainement les historiens et les historiennes du futur lorsqu'ils et elles s'intéresseront à la « révolution numérique » qui aura certainement marqué, à leurs yeux, le début du troisième millénaire.

PHILIPPE COLOMB



Claire Haquet et Bernard Huchet (sous la direction de),

Repenser le fonds local et régional en bibliothèque

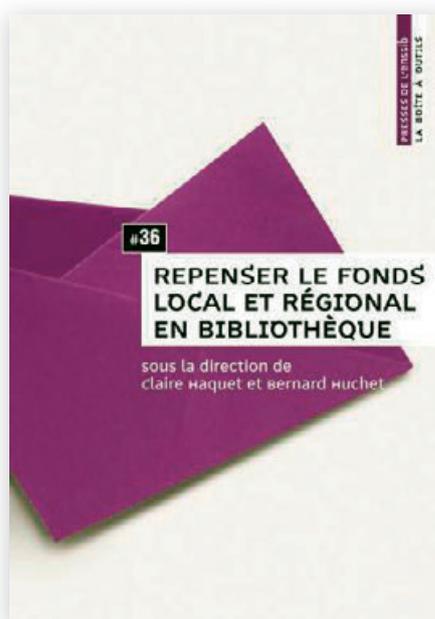
Collection « La boîte à outils » #36,

Presses de l'Enssib, 2016

Sous la direction de deux professionnels en charge de fonds locaux, le 36^e volume de la collection « boîte à outils » remplit son objectif en invitant à repenser les fonds locaux et régionaux en bibliothèque.

Pour ce faire, l'ouvrage se concentre sur la terminologie dédiée afin de différencier fonds anciens, fonds patrimoniaux et fonds locaux et régionaux puis propose un découpage de la réflexion en quatre parties : constitutions, questions transversales, projets numériques et médiations.

La partie « constitutions » s'attarde sur la définition de ce que doit être un fonds local du XXI^e siècle en bibliothèque, puis consacre un chapitre à définir une politique documentaire stricte face à la notion du « fait local » et enfin insiste sur la nécessité de bâtir des partenariats pour penser et enrichir ces collections. Les questions transversales rassemblent un retour d'expérience de la bibliothèque numérique Manioc, interrogent la place des éphémères dans les bibliothèques, mettent l'accent sur la construction de spécificités patrimoniales par la mise en valeur des langues régionales et reviennent sur le potentiel intérêt régional du



dépôt légal imprimeur pour les fonds locaux.

La troisième partie questionne de façon pertinente la possibilité accrue de signalement des fonds locaux grâce aux projets numériques, la place qu'occupe Gallica dans ces valorisations et le développement de fonds locaux nés numérique et la redéfinition d'un web local.

La dernière partie, consacrée aux médiations de ces fonds, insiste sur le fait de penser local pour mieux

valoriser à l'échelle globale, notamment en matière d'action culturelle, de publication, d'édition de contenus ou encore de numérisation.

Enfin, le mémento, intitulé « dix commandements pour repenser le fonds local », constitue un véritable guide pratique pour tout professionnel engagé dans cette réflexion dans son établissement.

AMÉLIE BARRIO

VIENT DE PARAÎTRE

Médiathèmes

Être bibliothécaire
Jeunesse
aujourd'hui



Association
des Bibliothécaires
de France

L'évolution des services en direction de la jeunesse dans les bibliothèques est liée à l'évolution de la place de l'enfant dans la société. Comment le bibliothécaire jeunesse s'est-il adapté à ce changement ?

Aujourd'hui, l'enfant occupe une place centrale quelque peu paradoxale : il est non seulement un individu à part entière avec ses désirs, ses loisirs et une culture qui lui est propre mais également un individu qui a nécessairement besoin de l'aide de l'adulte pour se construire. Quelle posture professionnelle doit-on adopter face à ce public ?

Cet ouvrage se propose d'explorer l'environnement du bibliothécaire jeunesse : la diversité des publics, la richesse des collections, l'évolution de l'offre de services à destination des nouvelles générations « connectées » ainsi que la nécessité du travail en partenariat.

« Être bibliothécaire jeunesse aujourd'hui » semble être une gageure car il s'agit de gagner la confiance d'un public qui ne fait pas semblant. Mais en plaçant l'enfant, son éducation culturelle et sociale et bien sûr son plaisir au cœur de nos actions, c'est à coup sûr un défi gagnant !

ISBN : 978-2-900177-45-7
30€

commandez en ligne sur
abf.asso.fr/boutique

VERS DE NOUVEAUX CATALOGUES

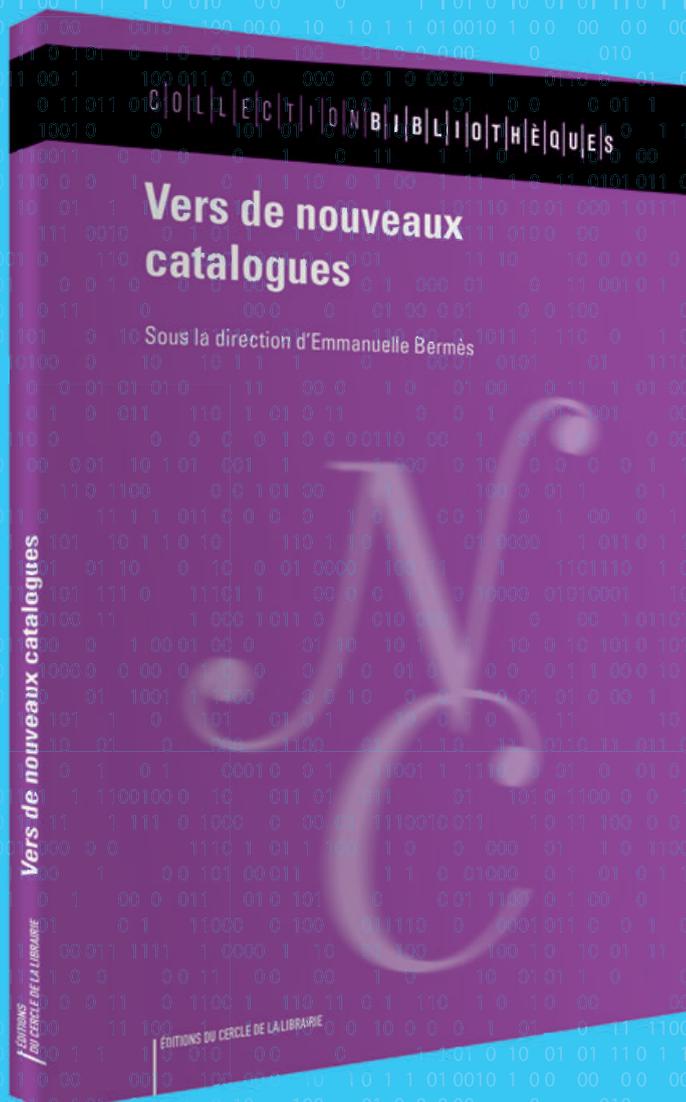
NOUVEAU

Sous la direction
d'Emmanuelle Bermès

PLACE AUX COOPÉRATIONS ET À L'ACCÈS AUX SAVOIRS

La continuelle montée en puissance des moteurs de recherche a pu faire croire que les données structurées deviendraient inutiles. Le présent ouvrage démontre le contraire. Des OPAC aux portails de découverte en passant par les SIGB, les catalogues de bibliothèques ont toujours su se réinventer. Passage au numérique, remise en cause des formats MARC, enfin, émergence de la *data* : open data, linked data, data visualisation, big data... Ce qui compte aujourd'hui ce sont les *données* que les catalogues contiennent, en particulier lors de leur diffusion sur le Web. Prenant leur inspiration dans un environnement technologique qui favorise les coopérations et l'inventivité, les systèmes et les pratiques ne cessent d'évoluer. Loin de considérer les catalogues traditionnels comme menacés de disparition, les auteurs font prendre conscience de l'émergence de « nouveaux catalogues » constituant la plateforme technologique sur laquelle se construit la mission première des bibliothèques : l'accès de tous à la connaissance et aux savoirs.

UN LIVRE STIMULANT À COMMANDER DÈS MAINTENANT.



Dans la « Collection Bibliothèques » - 176 pages

- Version papier : 35€ TTC / 33,18€ HT
- Version consultable : 24,50€ TTC / 23,22€ HT
- Version téléchargeable (epub ou PDF) : 26,25€ TTC / 24,88€ HT

N°ISBN : 978-2-7654-1513-8



Éditions
Cercle
de la
Librairie

www.electreaboutique.com