

CONSULTATION SUR PLACE.

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

RAPPORT DE STAGE

La médiathèque publique et universitaire de Valence :
Un établissement original au service de tous les publics.

Christelle Nicolas

sous la direction de
Vincent Chaballier
Médiathèque publique et universitaire de Valence

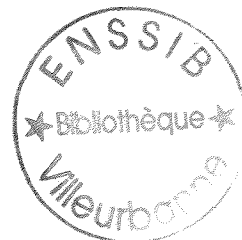
2000

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



8140664

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**



Diplôme de conservateur de bibliothèque

RAPPORT DE STAGE

La médiathèque publique et universitaire de Valence :
Un établissement original au service de tous les publics.

Christelle Nicolas

sous la direction de
Vincent Chaballier
Médiathèque publique et universitaire de Valence

1999
DCB ST
38

2000

Remerciements :

Au terme de ce séjour de trois mois à la médiathèque publique et universitaire de Valence, tous mes remerciements vont à son personnel et à la direction de la bibliothèque :

- A Mme E. Heranz, directrice de la médiathèque, pour son accueil et ses conseils.
- A M. V. Chaballier, mon directeur de stage, pour sa disponibilité et l'intérêt qu'il a bien voulu porté à mon étude.
- A Mmes M. Villeton et M. Marze, pour leurs précieux conseils et toutes les explications fournies.
- A tout le personnel (et plus spécialement l'équipe d'Arts et Littératures), pour son accueil amical et le soutien apporté à mon travail.

Sommaire :

Introduction	p.2
<u>Première partie : Les bibliothèques du réseau valentinois en trois mots clés : culture ; proximité ; diversité.</u>	p.4
1/ La médiathèque publique et universitaire de Valence.	p.4
2/ Les bibliothèques dans les quartiers : se partager l'espace pour mieux toucher le public.	p.8
<u>Deuxième partie : Découvrir, participer, observer : un stage en trois stades.</u>	p.13
1/ Découvrir	p.13
2/ Participer	p.15
3/ Observer	p.17
Conclusion	p.20
Annexes	
Annexe n°1 : Plan du réseau de bibliothèques valentinois	p.22
Annexe n°2 : Organigramme de la médiathèque	p.23
Annexe n°3 : Projet 1 d'évaluation des fonds en langues	p.24
Annexe n°4 : Projet 2 d'évaluation des fonds en langues	p.25
Annexe n°5 : Projet 3 d'évaluation des fonds en langues	p.28

Introduction :

Riche de 63500 habitants (la conurbation en comptant de 158500), centre économique, politique et culturel d'un espace géographique s'étendant du Vercors au Vivarais, et tout au long de la vallée du Rhône en amont et en aval, la ville de Valence jouit d'une situation géographique privilégiée.

Valence, chef-lieu du département, est le moteur économique de la Drôme ; mais la ville exerce aussi une forte attraction sur sa voisine ardéchoise, de par la vigueur de son tissu économique et son rôle de centre urbain pour les deux départements (Privas ne compte qu'environ 10000 habitants).

Capitale économique et politique de la Drôme, Valence veut aussi revendiquer le titre de capitale culturelle : elle accueille le CRAC (Centre de Recherche et d'Action Culturelle, scène nationale) ; ses théâtres sont en plein renouveau.

De plus, Valence est une ville étudiante : les universités déconcentrées de Grenoble y sont implantées pour les premiers cycles, et la ville bénéficie donc d'une population estudiantine en plein essor (3000 personnes en 1998).

Ce panorama des différentes particularités de Valence montre la richesse et la diversité des ressources de la ville, richesse et diversité que l'on retrouve dans l'étude de la médiathèque municipale.

La médiathèque publique et universitaire de Valence a deux caractéristiques qui la distinguent des autres bibliothèques municipales de villes moyennes :

- Un réseau composé de quatre annexes, un point-lecture et un bibliobus.
- Un fonds universitaire incorporé au fonds municipal depuis 1992 : lecture publique et universitaire se pratiquent dans un même lieu.

Cette situation particulière, qui constitue une richesse mais qui peut également compliquer le fonctionnement de la médiathèque, est le contexte dans lequel s'est effectué mon stage de trois mois. Ce stage a été ma première vraie immersion dans une bibliothèque, ce qui peut expliquer les choix qui se sont opérés au cours de celui-ci : beaucoup d'activités liées au fonctionnement quotidien de la bibliothèque, rôle

d'observation. Mon but était de comprendre et de connaître le travail des bibliothécaires, pour être plus tard capable de diriger des équipes. Comment en effet gérer du personnel quand on ne connaît pas ses tâches et les problèmes auxquels il est confronté ?

Après avoir présenté les particularités du réseau valentinois de bibliothèques, je reviendrai sur mon activité au cours du stage, activité qui s'est organisée en trois temps : découvrir, participer, observer.

Première partie : Les bibliothèques du réseau valentinois en trois mots clés : culture ; proximité ; diversité.

Les bibliothèques valentinoises s'articulent autour de deux axes : la médiathèque centrale, qui a un rôle de tête de réseau ; et le réseau proprement dit, implanté dans les quartiers de Valence et qui joue un rôle de relais culturel de proximité.

Il est difficile de mettre sur le même plan le réseau et la centrale, tant sont différents les manières de fonctionner, les publics rencontrés et les buts poursuivis. Cependant, le réseau au sens large est complémentaire, fonctionne avec le même personnel et surtout constitue un formidable outil au service de la culture et du public valentinois.

1/ La médiathèque publique et universitaire de Valence.

Située en plein centre-ville, la médiathèque François Mitterrand a les avantages et les inconvénients de cette centralité : un public nombreux mais des difficultés de stationnement !

386000 entrées en 1998 font de la centrale un espace très utilisé par les Valentinois.

La médiathèque réalise 68.9 % des prêts du réseau, ce qui correspond à environ 320000 prêts par an, tous secteurs confondus. Ce dernier chiffre est supérieur à celui du profil moyen de la ville de 70000 habitants¹ (rappelons que Valence n'en compte qu'environ 65000).

Depuis 1997, la médiathèque est organisée en grands domaines thématiques, suivant en cela la démarche amorcée par de nombreuses bibliothèques municipales françaises. Par ailleurs, elle accueille étudiants et Valentinois dans un même lieu.

La médiathèque se compose de sept départements, dotés chacun d'un budget, d'un personnel et d'un espace spécifiques.

¹ Le nombre de prêts moyen pour une ville de 70000 habitants est 275002 (pour les imprimés). Cité dans : **Bibliothèques municipales, bibliothèques départementales de prêt, données 1997**, Direction du Livre et de la Lecture, Ministère de la Culture et de la Communication, 1999, p.163.

Le pôle **Relais** a comme objectif de réunir des collections « abordant tous les domaines de la connaissance selon une approche d'information générale, d'actualité, de renseignements rapides et d'orientation »².

Le pôle Relais est d'abord un espace de consultation, même si on y trouve un certain nombre d'ouvrages en prêt (1316 prêts en 1998). Consultation d'ouvrages, d'encyclopédies, mais aussi de la presse d'actualité française et étrangère, de magazines (français et étrangers), de cédéroms (Kompas, Docthèses...), et d'Internet. C'est l'espace de recherche d'information par excellence.

Le secteur **Arts et Littératures** accueille, comme son nom l'indique, tous les ouvrages de littérature, un certain nombre d'ouvrages de langues (choisis d'après une optique littéraire), et les collections d'art (à l'exception de la musique, qui est intégralement dans la discothèque), soit 30000 documents.

C'est le secteur qui réalise le plus de prêts de la centrale (plus de 100000) et qui emploie le plus de personnels (5 personnes). S'y côtoient les étudiants de Lettres et les amateurs de policiers... , bref un public très varié aux demandes très différentes.

Comme les autres pôles thématiques, Arts et Littératures propose des collections de périodiques à consulter sur place et des cédéroms en rapport avec son domaine.

Le pôle **Société** regroupe les collections de sciences humaines et de sciences sociales, soit 17000 documents (pour 18000 prêts). C'est aussi un espace de travail largement occupé par les étudiants.

En **Sciences et Loisirs**, le lecteur peut trouver des ouvrages de sciences dures mais aussi des documents relatifs au bricolage, aux sports, à l'informatique.

C'est peut-être dans ce secteur que la cohabitation fonds universitaire / fonds de lecture publique est la plus visible pour les usagers, car si on y trouve des ouvrages de niveau basique comme des ouvrages très pointus, la juxtaposition m'y semble plus nette qu'ailleurs.

Ce secteur réalise environ 15000 prêts.

² Guide de la médiathèque publique et universitaire de Valence, édition 1998.

Monde et Région est le dernier des secteurs de la médiathèque né de la départementalisation de 1997.

Outre les ouvrages de géographie et d'histoire, ce pôle gère le fonds local (c'est-à-dire le fonds de documentation régionale riche de 15000 documents, et qui se veut exhaustif pour tout ce qui touche Valence et la Drôme) et les collections patrimoniales de la médiathèque.

La médiathèque de Valence est une bibliothèque municipale classée : elle possède des collections héritées de l'abbaye de Saint-Ruf et de l'ancienne université de droit, collections réunies en 1775 et enrichies par les saisies révolutionnaires et les legs.

Par exception, la médiathèque conserve également les Archives municipales du XIV^{ème} siècle à 1789, les Archives hospitalières du XVI^{ème} siècle à 1789 et les archives Boismondau³.

Le fonds ancien est riche de trente-six incunables et d'environ deux cents manuscrits (anciens et modernes).

On y trouve également des œuvres de bibliophilie contemporaine, des livres d'artiste.

Ce sont en tout 80000 ouvrages anciens que la médiathèque conserve pour les générations à venir, sans peut-être en faire assez profiter les générations actuelles : peu de visites de ce fonds sont organisées.

A ces cinq départements thématiques, il faut ajouter le secteur Musique (ou discothèque) et le secteur Jeunesse.

Le secteur **Musique** prête plus de 90000 documents par an, pour une collection de 13000 CD et 12000 vinyls, des livres, partitions, cassettes audio. Son succès va encore s'amplifier du fait du nouveau règlement de la médiathèque, mis en application le 1^{er} Octobre 1999. Une carte unique permet le prêt de tous les documents (l'ancienne formule donnait la possibilité de choisir entre une carte livres et une carte multimedia).

³ L'entreprise Boismondau est une coopérative horlogère qui a pratiqué l'autogestion dans les années 1940-1960, et a légué ses archives à la médiathèque.

Le secteur **Jeunesse** propose 20000 documents aux enfants (mais aussi aux adultes), dans tous les domaines et dans tous les genres. De nombreuses animations et accueils de groupes y sont menés, ce qui explique le succès rencontré : 77000 prêts en 1998.

Jeunesse et Musique sont des vitrines de la médiathèque, tout en étant un peu à part du fait de leurs spécificités de publics pour l'un et de supports pour l'autre.

La particularité de la bibliothèque municipale et universitaire de Valence est que les fonds universitaires sont mélangés aux fonds de lecture publique, ce qui enrichit l'offre documentaire de la bibliothèque.

Dans ces conditions, il n'existe pas de coupure entre les publics ou les collections : un étudiant peut emprunter des documentaires appartenant au fonds municipal ; un Valentinois peut utiliser les documents universitaires.

La cohabitation de ces deux publics se passe bien, chacun y trouvant son compte : les étudiants peuvent emprunter CD, bandes dessinées ou documentaires qu'ils ne trouveraient pas en bibliothèque universitaire « classique » ; les usagers valentinois se sont vus offrir des collections très pointues et complètes en sciences, mais aussi en romans en langue étrangère, en droit...

Pourquoi ce système s'est-il mis en place ? La déconcentration des universités grenobloises sur le site valentinois a entraîné logiquement des besoins documentaires de ces étudiants, qui ne pouvaient évidemment pas se rendre dans les BU de Grenoble.

Plutôt que de créer une Bibliothèque Universitaire valentinoise qui aurait été peu fournie en collections, coûteuse en personnel et en construction de locaux, il a paru opportun de rattacher des fonds universitaires à la médiathèque de Valence. Fonds rattachés mais aussi mélangés aux collections de lecture publique, pour enrichir l'offre documentaire.

A ces intérêts « bibliothéconomiques », se sont ajoutées des préoccupations plus politiques d'aménagement du territoire et de dynamisation du tissu économique local.

De la création de cette médiathèque publique ET universitaire unique en France, il résulte un mélange de budgets, des statuts de personnels différents (deux postes de

conservateur d'Etat, dont un détaché du SICD 2 de Grenoble), et un mélange des collections comme nous l'avons déjà précisé.

Comme dans toutes les bibliothèques, l'heure est aujourd'hui au multimedia. Les nouvelles technologies, présentes à la médiathèque et dans tout le réseau, n'y sont pas encore suffisamment développées pour attirer un public désireux de s'informer et de se cultiver par ces médias.

L'utilisation qui en est faite est partielle et encore assez peu valorisée auprès du public : les postes de cédéroms proposés sont sous-utilisés.

La médiathèque François Mitterrand de Valence a de nombreux atouts dans son jeu : un public fidèle ; peu de concurrence directe ; un double visage : lecture publique et lecture universitaire ; un riche fonds ancien ... Elle a aussi l'avantage d'être intégrée dans un réseau de bibliothèques de quartier qui la complète et qui sait répondre aux demandes des publics valentinois.

2/ Les bibliothèques dans les quartiers : se partager l'espace pour mieux toucher le public.

Valence bénéficie d'un réseau de bibliothèques exceptionnel pour une ville de sa taille (60000 habitants) : la situation valentinoise est plus proche de celle d'un réseau d'agglomération de 100000 habitants que de celui d'une ville moyenne.

Le réseau est né d'une volonté politique d'implanter la culture dans tous les quartiers de Valence, dans un souci d'égalité d'accès à la culture, d'enracinement du livre dans cet espace et de proximité.

Les quatre bibliothèques annexes, le point-lecture et le bibliobus ont des points communs : ainsi ils poursuivent l'objectif de toucher des publics qui ne se rendraient pas forcément à la centrale. De plus, toutes ces bibliothèques ont dû jouer la carte du partenariat avec les structures installées dans ces quartiers, et développer une politique

d'animation culturelle ; ceci dans le but d'asseoir leur légitimité au sein du quartier d'implantation.

Ce sont donc de véritables animateurs culturels, au même titre que les associations, les partenaires sociaux.

Cependant, les bibliothèques de quartier ont choisi des voies différentes pour parvenir à leur but, en privilégiant certains aspects de leurs actions en fonction des caractéristiques de leur public, de leur espace, caractéristiques qui varient d'une annexe à l'autre.

Les bibliothèques de quartier constituent par leur complémentarité un réseau efficace, sachant toucher tous les publics valentinois.

Les bibliothèques de quartier de Valence s'appuient sur les partenaires socioculturels « classiques » des bibliothèques : la Fédération des Œuvres Laïques, la Fédération Léo Lagrange, les écoles, les crèches, les associations de quartier...

Le contrat de ville (signé en 1994) est une structure mise en place conjointement par l'Etat et les collectivités locales pour mener des actions de « développement social urbain » dans les quartiers « difficiles ». C'est un autre partenaire privilégié des bibliothèques du réseau.

Les réunions du contrat de ville réunissent tous les partenaires d'un quartier : associations (culturelles, de loisirs, d'insertion...), écoles, centres sociaux, police, justice, Etat, Conseil Régional, Conseil Départemental, commune, bibliothèque... pour mettre à plat les problèmes, envisager des solutions, trouver des financements, présenter les actions menées.

A Valence, le contrat de ville concerne les quartiers de Fontbarlettes, le Plan, le Polygone, Valensolles, quartiers où se trouvent des bibliothèques annexes.

Le réseau actuel des bibliothèques de quartier de Valence n'est pas appelé à se développer davantage ; l'heure serait même plutôt au repli (fermeture de la bibliothèque du Centre de Loisirs Associé à l'Ecole (CLAE) en 1996).

Cependant, la nécessité de développer la culture dans les quartiers est toujours aussi pressante, et les nombreux publics touchés par les bibliothèques de quartier

montrent l'importance que cet outil a dans la vie des habitants de ces zones urbaines défavorisées.

- La bibliothèque de Valence-Sud

Elle emploie 3 personnes à temps plein, occupe un espace de 250 m² et ouvre 18 heures par semaine.

Cette bibliothèque a deux particularités :

* elle est située à l'intersection de deux quartiers socialement différents : des classes moyennes et des populations plus défavorisées. D'où un rôle de brassage de populations qui lui est propre.

* elle est rangée de façon spécifique : en fonction de centres d'intérêt et non en suivant la classification Dewey. Chaque centre d'intérêt (Animaux, Espace, Vécu, Policiers, ...) est représenté par un logo apposé sur les étagères et les ouvrages. De plus, les bibliothécaires ont essayé de reprendre la présentation des collections en librairie : de face et non par la tranche.

- La bibliothèque de Fontbarlettes

C'est la plus grande du réseau (plus de 500 m²), elle est ouverte 18 heures hebdomadaires et emploie 4,5 personnes Equivalent Temps Plein (ETP).

Elle est à la tête d'un mini-réseau comprenant le point-lecture de la Chamberlière, le bibliobus, et elle-même. Cela signifie que ces trois annexes partagent le même personnel, que leur budget est commun ainsi que leurs fonds : Fontbarlettes sert de réserve au bibliobus et à la Chamberlière. Cependant, il n'y a pas de ressemblance entre les publics desservis : Fontbarlettes est un quartier « difficile » tandis que la Chamberlière est plutôt composée de classes moyennes.

La bibliothèque de Fontbarlettes se caractérise par son fonds en langues étrangères (turc, arabe, vietnamien), sa salle audio pour enfants, le prêt de cédéroms (depuis septembre 1999), et un poste informatique en libre-accès pour réaliser des CV, des lettres.

Comme pour les autres bibliothèques de quartier, le travail avec les associations, les écoles et les partenaires sociaux est primordial. De nombreuses animations sont mises en place en coordination avec ces partenaires.

Le mini-réseau pratique l'évaluation de ses collections.

- Le bibliobus

Il propose plus de 5000 documents sur onze points de desserte. C'est un service de proximité très apprécié par ses utilisateurs.

- Le point-lecture de la Chamberlière

C'est un ancien point d'arrêt du bibliobus qui s'est sédentarisé du fait de son succès dans le quartier et de la motivation d'un noyau de lecteurs, qui sont devenus bénévoles pour faire fonctionner le point-lecture.

Celui-ci occupe 60 m², et est ouvert 7 heures. C'est donc un espace restreint. Il offre un grand nombre de livres pour enfants : 3600 contre 1800 ouvrages adultes. Ce fait s'explique par la prépondérance de la fréquentation des enfants, liée à l'implantation du point-lecture à côté d'une école primaire et d'une MJC. Il existe cependant un public adulte très actif (ce qui apparaît dans le taux de rotation très élevé des romans adultes : 1,13 soit 113 %).

- La bibliothèque du Plan

C'est une petite bibliothèque (140 m²) ; le personnel se compose de 2,5 postes ETP.

Les fonds sont de composition classique mais documentaires enfants et adultes sont mélangés (comme dans toutes les annexes à l'exception de Fontbarlettes). Le Plan propose aux lecteurs du réseau un laboratoire de langues, un poste multimédia, et le prêt d'environ 60 cédéroms.

- La bibliothèque du Polygone

Elle occupe 140 m², 2 postes ETP.

Ses anciens partenaires étaient la MJC et les associations du quartier. Aujourd'hui, c'est avec la Maison de la Musique et de la Danse que la bibliothèque organise des actions.

C'est la raison pour laquelle elle offre un fonds développé en musique, une collection de 200 cassettes vidéos de danse contemporaine.

Elle brasse des populations différentes : celles du quartier et celles fréquentant la Maison de la Musique et de la Danse ; c'est donc un public hétérogène.

La médiathèque publique et universitaire de Valence est aujourd'hui un établissement dynamique, tourné vers l'extérieur grâce aux nombreux partenariats qu'il a noués avec les universités, les associations, les acteurs culturels locaux.

A l'écoute de son public, la bibliothèque a su conserver, grâce aux bibliothèques de quartier, un rôle d'agent culturel de proximité. Elle a su également réussir le pari de l'intégration du fonds universitaire et des étudiants à ses fonds et usagers habituels.

Il lui reste à trouver de nouvelles voies de développement.

Deuxième partie : Découvrir, participer, observer : un stage en trois stades.

Mon stage à la médiathèque publique et universitaire de Valence s'est développé en trois temps « physiques » et en trois types d'activité : découvrir, participer et observer.

Le premier mois s'est passé à découvrir le travail des bibliothécaires du pôle Arts et Littératures et à participer à leurs tâches.

Le deuxième mois s'est partagé entre une activité plus centrée sur le mémoire (recherche des pratiques d'évaluation de la médiathèque) et la mise au point d'une vue d'ensemble de la médiathèque, avec les annexes, les pôles, les tâches du conservateur chargé des bibliothèques de quartier, l'organisation des visites des étudiants.

Dans un troisième temps, la réalisation d'une enquête auprès des usagers et son exploitation m'a permis de faire le lien entre mon travail de recherche (sur l'évaluation) et les pratiques de la médiathèque (l'enquête portant sur l'évaluation de l'utilisation des ouvrages en langue étrangère). Mon rôle d'observation de l'activité des conservateurs s'est poursuivi.

Découvrir, participer, observer : ces trois types d'activité se sont mélangés pendant les trois mois de stage. Chacune d'entre elles représente une étape dans la découverte du fonctionnement de la médiathèque.

1/ Découvrir

Découvrir une bibliothèque, c'est découvrir un espace, un personnel, un contexte local particulier, et le fonctionnement de cet établissement.

Ce stage représente par ailleurs ma première expérience d'immersion longue dans une bibliothèque, et l'activité de découverte était donc primordiale pour moi.

J'ai été intégrée à l'équipe Arts et Littératures. Celle-ci se compose de cinq personnes (4,5 postes) et gère le pôle réalisant le plus de prêts de toute la médiathèque (environ 100000 prêts en 1998), possédant le plus de documents et disposant du budget

le plus élevé (290000 Francs : 180000 F de budget municipal et 110000 F de budget universitaire).

C'est dans ce pôle que j'ai découvert l'organisation du travail entre service public et travail interne.

Chaque pôle s'occupe de ses fonds de A à Z, c'est à dire de l'acquisition à l'équipement. Une autonomie réelle est laissée aux personnels dans leur gestion du fonds et de leur emploi du temps, autonomie qui me semble être une des caractéristiques de la médiathèque. De même, les rapports sont très peu hiérarchisés ; il est difficile, au vu de l'activité des personnels, d'attribuer un grade aux personnes.

Chaque pôle développe des pratiques plus ou moins proches de celles des autres secteurs (exemples : pour le choix des fournisseurs, les pratiques de catalogage, pour les statistiques).

Bref, chaque pôle est différent tant par ses fonds, son public que son fonctionnement, les liens entre les secteurs étant assurés par le personnel (notamment ceux qui se « partagent » entre plusieurs pôles) et les lecteurs.

Cela me semble être la difficulté des établissements départementalisés : l'éclatement de la structure en de mini-cellules ayant du mal à communiquer les unes avec les autres, et à agir de façon cohérente, comme un ensemble ordonné.

De plus, la médiathèque étant une Bibliothèque Municipale et Universitaire, cela redouble la dispersion : dédoublement des budgets (d'où deux politiques d'acquisition à gérer), statuts différents du personnel, publics mélangés...⁴

Au quotidien, cette activité de découverte a consisté à accompagner les agents du pôle Arts et Littératures dans leurs visites prospectives chez les libraires fournisseurs de la médiathèque.

Cela a aussi été d'assister aux réunions au cours desquelles se décidaient les acquisitions.

⁴ Mais, comme nous l'avons déjà dit, c'est aussi une richesse : apports budgétaires, nouveaux publics...

2/ Participer

Découvrir une bibliothèque sans participer à son fonctionnement, c'est ne faire que la moitié du chemin. Et participer à des actions menées par les bibliothécaires permet de découvrir de l'intérieur les manières de fonctionner.

Ainsi, j'ai catalogué une collection de livres en allemand, après les avoir triés en fonction de leur niveau, de leur intérêt et de la cohérence avec le reste de la collection.

Le pôle Arts et Littératures pratique un catalogage très simplifié : titre, auteur, éditeur, année d'édition, Dewey. Cataloguer m'a permis de découvrir le logiciel OPSYS, de réviser mes connaissances et de voir comment se construit une collection.

Autre tâche que m'ont confiée les bibliothécaires : construire une bibliographie sur Balzac et mettre en valeur les ouvrages s'y rapportant.

La bibliographie a été l'occasion de mettre à plat la collection d'œuvres de Balzac et celles relatives à cet auteur : reprise du catalogage (par exemple pour détailler dans la notice bibliographique tous les titres contenus dans les œuvres complètes), uniformisation des pratiques de catalogage, rééquipement à neuf, rachat d'ouvrages pour compléter la collection, sortie de la réserve d'autres.

Cette opération a été une demi réussite auprès du public : les ouvrages ont été peu empruntés même si la bibliographie a intéressé les lecteurs.

Nous avons également réfléchi à une nouvelle cotation des ouvrages de critique littéraire concernant Balzac. Ceux-ci sont classés selon leur indice Dewey (critique littéraire 809) suivis des trois premières lettres du nom de l'auteur de l'ouvrage. Nous avons envisagé de les coter avec le nom de l'auteur étudié. Ainsi tous les ouvrages sur Balzac seraient physiquement côte à côte, ce qui serait plus facile pour les lecteurs.

Mais cela remet en cause tout le système de classification tel qu'il est pratiqué à la médiathèque et dans les bibliothèques en général. Ce changement n'a donc pas encore été mis en place, le pas étant difficile à franchir.

J'ai également participé à des tâches en contact avec le public : prêt, renseignements aux lecteurs, accueil de groupes d'étudiants.

En ce qui concerne le prêt, j'ai tout d'abord été intégrée au planning de service public de l'équipe d'Arts et Littératures. J'ai ensuite effectué des remplacements ponctuels dans les autres pôles. Cela m'a permis de mieux comprendre les différences de fonctionnement des pôles et les attentes du public.

En effet, le public n'est pas le même selon les secteurs, n'a pas le même comportement ni les mêmes attentes : les lecteurs sont plutôt patients et autonomes en Arts et Littératures, pressés et exigeants au Relais (avec beaucoup de non-inscrits), désireux de conseils en Sciences et Loisirs ...

Ces différences tiennent à la nature de l'offre documentaire mais aussi à la demande du public, demande qui varie fortement d'un pôle à l'autre : si les lecteurs de romans aiment prendre leur temps pour choisir leurs ouvrages, les utilisateurs du Relais qui recherchent des informations concrètes, préparent des recherches ou désirent lire la presse, ne veulent pas perdre de temps.

Ces réflexions conduisent à apprécier de façon différente le travail des agents selon leur poste : les qualités du bon bibliothécaire ne sont pas les mêmes selon le poste qu'il occupe. Cela est aussi vrai pour le travail en annexe, qui ne requiert pas non plus les mêmes qualités.

Organiser les visites des étudiants de l'université Stendhal (LEA, LCE, Lettres modernes) à la mi-octobre a été pour moi l'occasion de faire le point sur ce que j'avais appris sur la médiathèque et de réfléchir à la manière de faire partager cette connaissance aux étudiants.

La bibliothécaire chargée des visites et moi-même avons essayé de déterminer ce qui était susceptible à la fois de servir aux étudiants et de les intéresser, pour rendre ces visites les plus profitables et les plus vivantes possibles.

Nous avons décidé de ne pas leur montrer uniquement le côté universitaire de la bibliothèque, mais d'insister aussi sur la chance qu'ils avaient de disposer de collections de lecture publique dans leur Bibliothèque Universitaire. L'objectif était de leur montrer que la culture générale était nécessaire aussi bien dans leur vie quotidienne que pour leurs études. C'est la raison pour laquelle la visite a compris un passage dans tous les secteurs (y compris la discothèque et le secteur jeunesse). Ils ont ainsi acquis une

connaissance physique de l'espace, ce qui leur permettra d'être moins désorientés à leur prochaine visite, et ont repéré les fonds qui leur seraient directement utiles.

Les outils multimédia me paraissant sous-exploités, nous avons également insisté sur l'efficacité des recherches sur Internet et la diversité des informations contenues dans les cédéroms (démonstration à l'appui).

Les cédéroms proposés ne sont pas toujours adaptés aux demandes du public ; ils sont très souvent d'une ergonomie discutable et sans lien réel les uns avec les autres. Le son ne fonctionne pas toujours, mais est-ce vraiment un problème (à part pour l'utilisateur) puisque par exemple en Arts et Littératures la salle de références se trouve à côté du poste, et qu'on risque en utilisant l'encyclopédie de musique de déranger les lecteurs?

Tout le projet multimedia me semble devoir être remis à plat, en prenant en compte les attentes des lecteurs et l'espace de la bibliothèque.

Nous avons aussi voulu présenter aux étudiants les modalités de recherche sur catalogue.

En effet, les lecteurs de la médiathèque ont souvent tendance à s'adresser directement aux bibliothécaires pour trouver les ouvrages qui les intéressent. Si cela a l'avantage de pouvoir les orienter vers ce qui semble le plus pertinent, cela va contre l'idée de l'autonomie du lecteur et peut s'avérer redoutable les jours de grande affluence.

En présentant le fonctionnement du catalogue aux étudiants, nous avons formé ces futurs lecteurs. A cette occasion, nous les avons mis en garde contre l'habitude de chercher au hasard dans les rayons (perte de temps et vision partielle de la collection) et contre les biais de la recherche bibliographique (choix des termes de recherche).

3/ Observer

Passer trois mois dans un établissement permet de comprendre son fonctionnement, tout en gardant un regard extérieur. Il m'a donc été possible de donner mon avis sur certains aspects de l'organisation du travail (les différentes pratiques statistiques des pôles), de pointer des dysfonctionnements (la sous-utilisation du

multimedia), de proposer de nouvelles façons de travailler (recherche de références sur Internet par exemple).

Le personnel de la médiathèque étant intéressé par mon travail de recherche sur l'évaluation (pour mon mémoire d'étude), il m'a semblé intéressant de les associer à ma démarche en mettant en place une mini-évaluation qui, par ailleurs, introduirait cette pratique dans la gestion quotidienne des collections.

Le sujet de la mini-évaluation a été trouvé sans problème puisque le personnel d'Arts et Littératures s'interrogeait depuis longtemps sur sa collection d'ouvrages en langue étrangère. Pourquoi ne pas évaluer son adéquation aux attentes du public, chercher les raisons des emprunts ?

Dans un premier temps, en interrogeant l'équipe d'Arts et Littératures, j'ai essayé de leur faire exprimer leurs attentes vis à vis de l'évaluation : qu'est-ce que celle-ci devrait leur apporter comme renseignements ? Comment exploiter les résultats ? Quelle forme devrait prendre cette évaluation ? Jusqu'à quel point le personnel était-il prêt à s'impliquer ?

Les réponses à ces questions étant assez floues, je leur ai proposé une première ébauche de l'évaluation, sous la forme d'un questionnaire rempli par les emprunteurs de livres en langue étrangère au moment où ils feraient enregistrer leurs emprunts. Ce questionnaire était très simple, il donnait une présentation succincte de l'utilisateur et de ses pratiques.⁵

Ce premier jet n'a pas satisfait entièrement les bibliothécaires, qui l'ont trouvé trop peu détaillé.

La deuxième version s'est enrichie de questions sur les étudiants (supposés public principal des ouvrages en version originale, ceux-ci étant achetés sur le budget universitaire) et d'une question plus précise sur les attentes de ces emprunteurs.⁶

Ce projet a été présenté au conservateur responsable du budget universitaire. Au cours de cette réunion où était aussi présente une bibliothécaire d'Arts et Littératures, nous nous sommes rendues compte que le questionnement réel n'était pas de savoir qui empruntait les ouvrages en langue étrangère, mais pourquoi plus d'usagers ne le faisait pas.

⁵ Se reporter à l'annexe n°3

⁶ Se reporter à l'annexe n°4

Cela a entraîné un complet remaniement du questionnaire, qui s'est transformé en une enquête auprès de tout le public de la médiathèque (inscrit et connaissant une langue étrangère).

L'enquête se compose de deux parties : une partie générale sur l'utilisateur et les langues étrangères qu'il connaît ; une partie plus détaillée sur son comportement de lecteur ou de non-lecteur de livres en langues étrangères et les motivations de ses choix.⁷

Je me suis engagée à faire passer ce questionnaire (avec l'aide de l'ensemble du personnel de la bibliothèque) et à fournir le tri à plat des réponses. L'analyse poussée des résultats et le soin de reconduire l'enquête sous cette forme ou sous une autre revient aux personnels d'Arts et Littératures et au conservateur chargé du fonds.

J'ai dépouillé 139 questionnaires, qui se répartissent en 94 non-lecteurs de livres en langue étrangère et 45 lecteurs. Les résultats ont eu pour conséquence à ce jour de faire envisager aux bibliothécaires une réorientation des collections : plus de documentaires par exemple, et le développement des collections en italien. Les profils de lecteur et de non-lecteur que j'ai établis leur permettront d'offrir des collections plus ciblées, et éventuellement d'aller à la rencontre d'un public potentiel.

J'ai constaté également que les bibliothécaires, sensibilisées aux techniques d'évaluation, montrent un intérêt pour ces pratiques et envisagent de mener des évaluations sur d'autres sujets : taux de rotation des nouveautés par exemple.

⁷ Se reporter à l'annexe n°5

Conclusion :

La diversité des activités de la médiathèque publique et universitaire de Valence a contribué à faire de mon stage une période de découverte et d'apprentissage très enrichissante. J'ai beaucoup apprécié de pouvoir être intégrée aux équipes de la médiathèque et de participer avec elles au travail quotidien de la bibliothèque.

Le fait que la médiathèque soit une bibliothèque publique ET universitaire m'a permis de découvrir en même temps ces deux aspects du travail en bibliothèque, ce qui ne pouvait que m'être profitable au vu de mon inexpérience dans ce milieu.

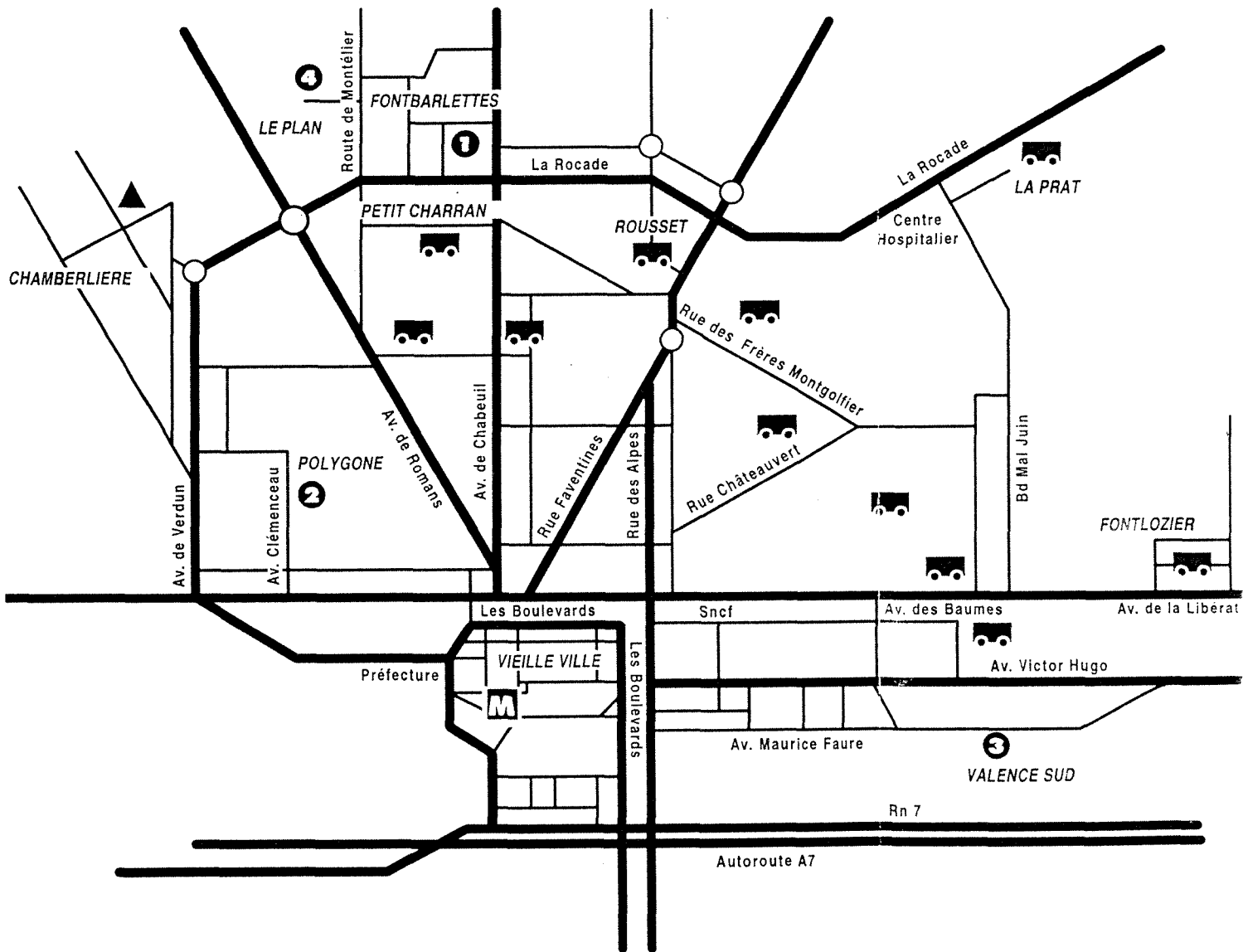
S'il m'était permis de changer quelque chose à ce stage, je ferais trois souhaits :

- Je rallongerais la durée du stage d'un mois. Cela m'aurait permis de mieux découvrir le travail des conservateurs de la médiathèque, que je ne pense pas avoir assez vu.
- Je choisirais un travail à mener d'un bout à l'autre de mon stage, ce qui aurait l'avantage de laisser une trace de mon passage et de moins hacher mon activité.
- J'essaierais de trouver un sujet de mémoire d'étude moins prenant, pour avoir plus de temps à consacrer à mon travail de stage proprement dit.

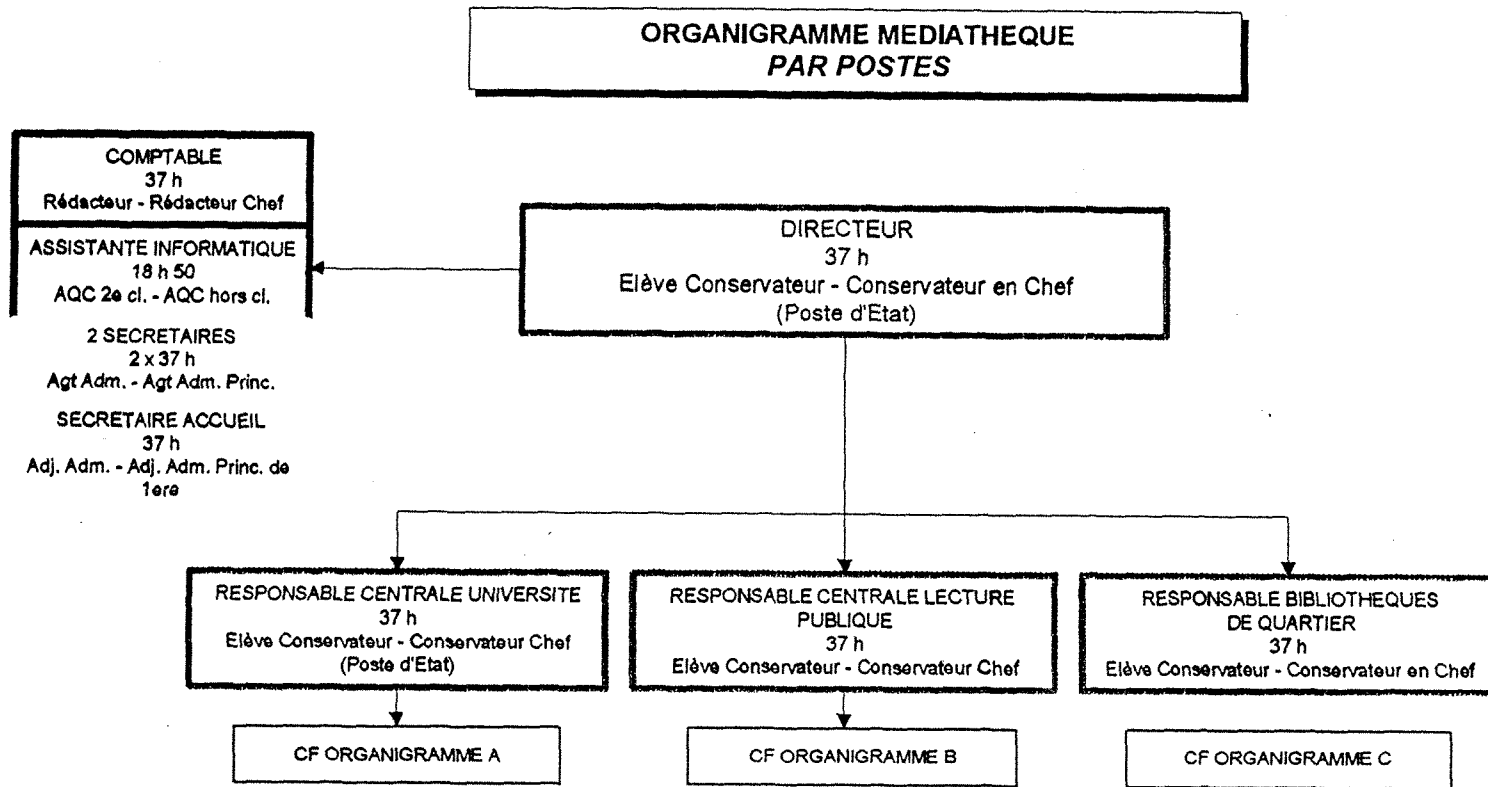
Tout bien « évalué », mon bilan du stage est en tout cas très largement positif.

ANNEXES

ANNEXE N°1 : Plan du réseau des bibliothèques valentinoises.



 bibliobus



8,5 postes équivalents temps complets théoriques dont :
8 postes à 37 h et 1 à 18 h 50.

Nota : deux postes à 37 h sont des postes d'Etat.

- Catégorie A
- Catégorie B
- Catégorie C
- Contractuel

Evaluation des ouvrages en langue originale (VO)

La médiathèque de Valence mène actuellement une enquête sur l'emprunt des ouvrages en langue originale.

Si vous êtes concerné, merci de bien vouloir répondre à ces quelques questions.

1) H/F

2) Profession :

3) La langue principale de vos emprunts :

- *anglais
- *allemand
- *espagnol
- *italien
- *portugais
- *russe

4) Le genre littéraire que vous préférez lire en VO :

- *roman
- *policier
- *science fiction
- *théâtre
- *poésie
- *autres

5) Que souhaitez-vous voir s'améliorer en ce qui concerne les VO ?

.....

ANNEXE N°4 : Projet n°2 d'évaluation des ouvrages en langue originale.

Evaluation des ouvrages en langue originale

La médiathèque de Valence mène actuellement une enquête sur l'emprunt des ouvrages en langue originale.

Si vous êtes concerné, merci de bien vouloir nous fournir ces quelques renseignements.

1) Age :

- 0-16 ans
- 17-25 ans
- 26-35 ans
- 36-45 ans
- 46-55 ans
- 56-60 ans
- + 60 ans.

2) Profession :

- 1-Agriculteurs exploitants
- 2-Artisans, commerçants, chefs d'entreprise
- 3-Cadres, professions intellectuelles supérieures
- 4-Professions intermédiaires
- 5-Employés
- 6-Ouvriers
- 7-Retraités
- 8-Autres sans activité : chômeur, mère au foyer, collégien, lycéen, étudiant.

2bis) Pour les étudiants, matière étudiée :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Lettres | <input type="checkbox"/> Psychologie |
| <input type="checkbox"/> LEA | <input type="checkbox"/> STAPS |
| <input type="checkbox"/> LCE | <input type="checkbox"/> Autres sciences humaines |
| <input type="checkbox"/> Droit | <input type="checkbox"/> IUT |
| <input type="checkbox"/> Economie, AES | <input type="checkbox"/> Classes prépa |
| <input type="checkbox"/> Histoire | <input type="checkbox"/> Autres facultés |

2ter) Pour les étudiants, le lieu d'étude :

- Valence Lyon
 Grenoble Autres universités

3) Votre langue maternelle :

- français
 anglais
 allemand
 arabe
 espagnol
 italien
 portugais
 autre.

4) La langue principale de vos emprunts en langue originale :

- anglais
 allemand
 espagnol
 italien
 portugais
 russe

5) Le genre littéraire que vous préférez lire en VO :

- roman de fiction
 policier
 science fiction
 théâtre
 poésie
 autres

6) Que souhaitez-vous voir s'améliorer en ce qui concerne les VO ? (2 réponses maximum) :

- avoir plus de livres dans une langue
 avoir plus d'exemplaires d'une même œuvre
 trouver des auteurs différents
 la durée de prêt pourrait être plus longue
 avoir des ouvrages dans plus de langues
 avoir des ouvrages dans des genres différents (BD, documentaires...)
 les ouvrages sont trop vieux, en mauvais état
 trouver des ouvrages de niveaux différents (plus de bilingues...)
 autres suggestions :

7) Autres remarques :

.....
.....
.....
.....

Enquête auprès des usagers

Problématique de l'évaluation :

Le fonds en langue étrangère semble sous-exploité par les lecteurs de la médiathèque, à l'exception des ouvrages en anglais.

Pourquoi est-ce que ces ouvrages ne sortent pas plus ?

Existe-t-il un public pour ce fonds ?

Est-ce que ces ouvrages sont adaptés aux besoins du public ?

Qui sont les lecteurs des ouvrages en version originale ?

Méthodologie :

Mener une enquête auprès du public de la médiathèque, utilisateurs et non-utilisateurs des livres en VO.

Lieu de l'enquête : toute la médiathèque.

Echantillon aléatoire d'environ 100 personnes (usagers actifs de la médiathèque : 10000 personnes, soit 1/100), réparti en x utilisateurs et x non-utilisateurs.

Objectifs de l'enquête :

- Connaître les raisons pour lesquelles les VO ne sortent pas plus.
- Connaître les attentes par rapport au fonds en VO des lecteurs et des non-lecteurs.
- Déterminer des profils de lecteurs-VO.

La médiathèque de Valence réalise une enquête auprès de ses lecteurs. Acceptez-vous de répondre à quelques questions ?

Avant de commencer, j'aurais besoin de savoir si vous êtes inscrit à la médiathèque ?
(si non, fin du contact).

Merci de ne donner qu'une réponse par question.

1) Avez-vous appris une ou plusieurs langues étrangères ?

Oui

Non

(si non fin du contact)

2) Quel âge avez-vous ?

0-16 ans

17-25 ans

26-35 ans

36-45 ans

46-55 ans

56-65 ans

+ 65 ans

3) Quelle profession exercez-vous ?

agriculteurs exploitants

artisans, commerçants, chefs d'entreprise

cadres, professions intellectuelles supérieures

professions intermédiaires

employés

ouvriers

retraités

sans activité : chômeur, mère au foyer

collégiens, lycéens, étudiants

4) Pour les étudiants, la matière étudiée :

Lettres

Histoire

Sciences

LEA

Histoire de l'art

Ecoles d'ingénieur

LCE

Psychologie

IUT

Droit

Autres sciences humaines

Classes prépa

Economie, AES

STAPS

Autres facultés

5) Pour les étudiants, le lieu d'étude :

Valence

Lyon

Grenoble

Autres universités

6) Quelle langue étrangère connaissez-vous?

- anglais
- allemand
- arabe
- espagnol
- italien
- portugais
- russe

7) Connaissez-vous une deuxième langue étrangère ?

- Oui
- Non

8) Si oui, laquelle ?

- anglais
- allemand
- arabe
- espagnol
- italien
- portugais
- russe

9) Empruntez-vous des ouvrages en langue étrangère ?

- Oui
- Non

Si oui : questionnaire A.

Si non : questionnaire B.

Questionnaire A : Lecteur VO

10) Combien de livres en langue étrangère empruntez-vous par an ?

- + de 10
- entre 5 et 10
- entre 3 et 5
- entre 1 et 3
- 1

11) Quelle est la langue principale de vos emprunts ?

- anglais
- allemand
- arabe
- espagnol
- italien
- portugais
- russe

12) Empruntez-vous dans une deuxième langue étrangère ?

- Oui
- Non

13) Si oui, laquelle ?

- anglais
- allemand
- arabe
- espagnol
- italien
- portugais
- russe

14) Quelle est votre langue maternelle ?

- français
- anglais
- allemand
- arabe
- espagnol
- italien
- portugais
- russe
- autre

15) Quel est le genre littéraire que vous préférez lire en version originale ? (1 réponse)

- roman
- policier
- science fiction
- théâtre
- poésie

16) Lisez-vous un autre genre littéraire en langue originale ?

- roman
- policier
- science fiction
- théâtre
- poésie

17) Quels ouvrages non-littéraires en langue originale utilisez-vous ?

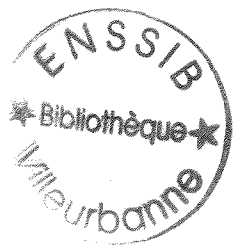
- bandes dessinées
- documentaires d'histoire, de géographie, de civilisation
- presse (journaux et magazines)

18) Pourquoi empruntez-vous des ouvrages en langue étrangère ?

- pour entretenir votre niveau dans cette langue
- par goût personnel
- par nécessité professionnel
- pour vos études
- autre raison :

19) Quelles seraient, selon vous, les améliorations à apporter aux collections en langue étrangère ?

.....



Questionnaire B : non-lecteur VO

10B) Savez-vous que la médiathèque possède des ouvrages en langue étrangère ?

Oui

Non

11B) Si oui : Pourquoi n'utilisez-vous pas cette collection ?

les ouvrages ne sont pas adaptés à votre niveau en langue étrangère

les types d'ouvrages (romans, BD) ne sont pas assez variés

la langue que vous connaissez n'est pas présente

vous ne venez pas à la médiathèque pour la collection en langue étrangère

autre raison ou remarque :

11B) Si non : Seriez-vous intéressé par cette collection ?

Oui

Non

12B) (Si oui), qu'aimeriez-vous trouver dans cette collection en langue étrangère ?

.....

13B) Remarques :

.....