

BiblioPôle

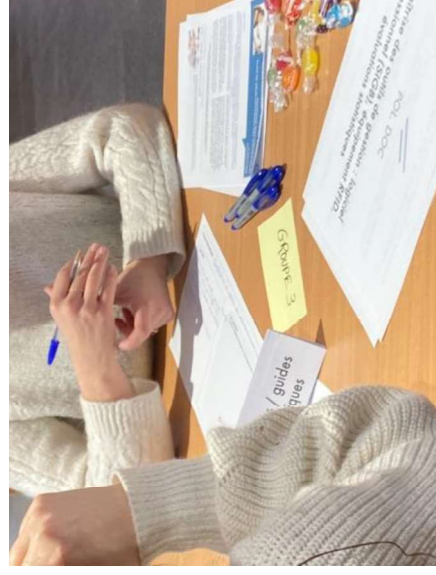
Agir ensemble pour la lecture publique

Synthèse globale de la
démarche

CONTEXTE

Le BiblioPôle (Médiathèque Départementale) est un service culturel qui porte la politique de lecture publique du Département de Maine-et-Loire et apporte son aide et son soutien aux bibliothèques du territoire. Le réseau départemental de lecture publique est composé de 232 bibliothèques conventionnées qui se répartissent en médiathèques à vocation territoriale (MVT), médiathèques ou bibliothèques municipales (MM ou BM), bibliothèques relais de niveau 2 (BR2), bibliothèques relais de niveau 1 (BR1) ou points lecture (PL). La plupart des bibliothèques sont, elles-mêmes, rattachées à un réseau communal ou intercommunal.

Dans l'objectif de permettre la poursuite de la structuration de la lecture publique en Maine-et-Loire au plus près des besoins des territoires et **dans la perspective de la rédaction d'un schéma départemental de la lecture publique**, le BiblioPôle entame une étude à l'hiver 2024. Dans cette démarche, il est accompagné par Alexia Jacques-Casanova (Artizest), consultante en stratégie culturelle et facilitatrice de démarches participatives.

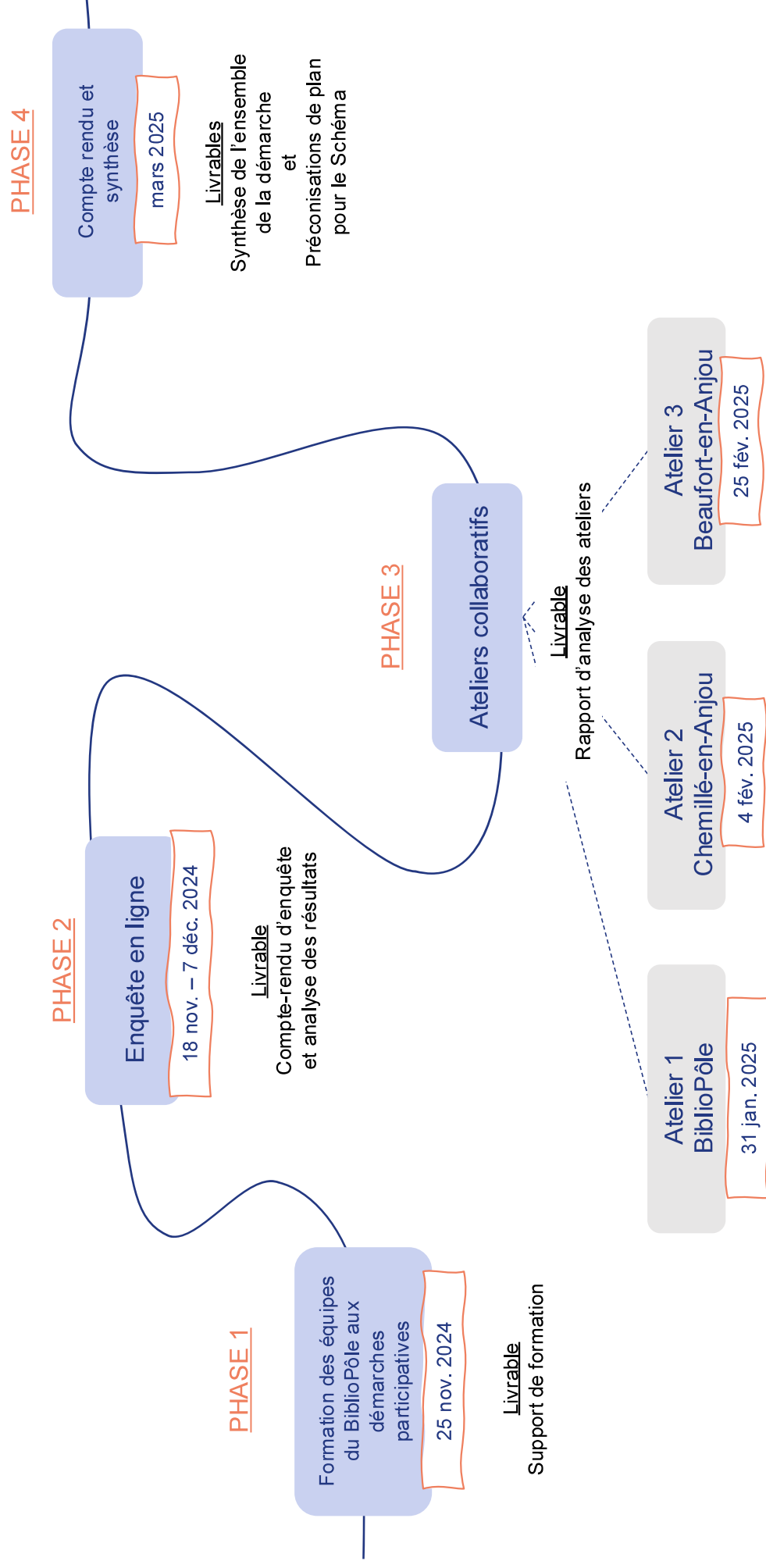


UN SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DE... KEZAKO ?

Un **Schéma Départemental de Développement de la Lecture Publique** est un **document stratégique** élaboré par les Médiathèques Départementales pour organiser, structurer et renforcer l'offre de lecture publique sur leur territoire. Il définit les grandes orientations en matière de lecture publique (les actions des bibliothèques) et fixe des objectifs précis pour garantir un accès équitable aux ressources culturelles, quel que soit le lieu de résidence des habitants.

Sur le plan légal, la loi du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique impose aux **Médiathèques Départementales** d'élaborer un tel schéma, qui doit être approuvé par l'assemblée départementale. Ce document s'inscrit ainsi dans les missions essentielles des départements, qui ont la responsabilité d'assurer une offre de lecture publique cohérente et adaptée aux besoins des populations, en partenariat avec les collectivités locales.

APERÇU DE LA DÉMARCHE



L'ENQUÊTE

L'enquête en ligne s'est déroulée sur la plateforme limesurvey, entre le 18 novembre et le 7 décembre 2024.

Au total, on compte **565 connexions** au questionnaire dont : 202 réponses complètes et 231 réponses incomplètes
→ **Soit 433 réponses exploitables**

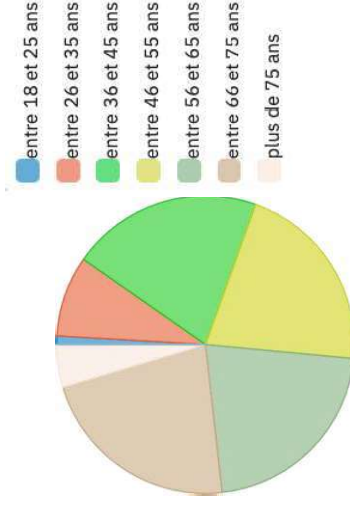
L'enquête comportait 8 sections :

1. Questions introductives
2. Rapport au BiblioPôle
3. Développement territorial
4. Développement des collections
5. Les échanges de documents avec le BiblioPôle
6. Développement Culturel
7. Usages et besoins liés à l'évolution des bibliothèques
8. Conclusion

Le détail des résultats de cette enquête sont disponibles dans le document "Agir Ensemble pour la Lecture Publique : rapport d'analyse de l'enquête en ligne" et ses annexes associées.

Profil des répondants

À l'exception des 18-25 ans et des plus de 75 ans étant les moins représentés, on observe une **répartition particulièrement équilibrée des répondants par tranche d'âge** garantissant ainsi une diversité de perspectives et d'ancienneté.



Une **grande majorité des répondants (68,36 %) est bénévole**, ce qui correspond aux réalités du territoire : le réseau de 232 bibliothèques compte plus de 3000 bénévoles pour environ 300 salariés.

Parmi les salariés, la catégorie B est la plus représentée (47,97 %), suivie par la catégorie C (35,77 %).

Les BR1 (20,55 %) et les points lecture (18,71 %) arrivent en tête des structures ayant répondu à l'enquête.

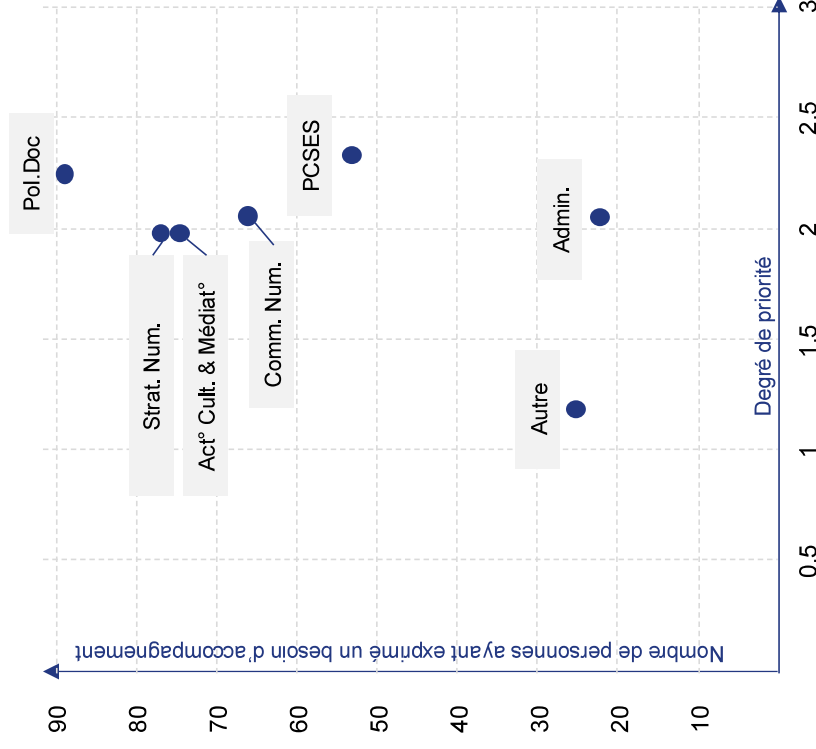
Rapport au BiblioPôle

La perception des missions du BiblioPôle par les répondants met en avant deux axes principaux : le prêt de documents et la formation des équipes (150 et 217 mentions respectivement). Les missions d'animation et de soutien aux projets culturels sont identifiées par un nombre plus restreint de participants (87 mentions), tandis que **le conseil et l'expertise sont encore moins cités** (45 mentions). 8 % des répondants (soit environ 30 personnes) ont exprimé une absence de connaissance des missions du BiblioPôle.

Les commentaires libres soulignent un intérêt pour des soutiens concrets, comme des **conseils spécifiques** ou une **meilleure communication sur les ressources disponibles**. Ces éléments suggèrent que le BiblioPôle pourrait renforcer sa visibilité et son accompagnement stratégique, notamment via des efforts de sensibilisation sur ses missions moins connues.

Besoins en accompagnement

Synthèse visuelle des besoins en accompagnement

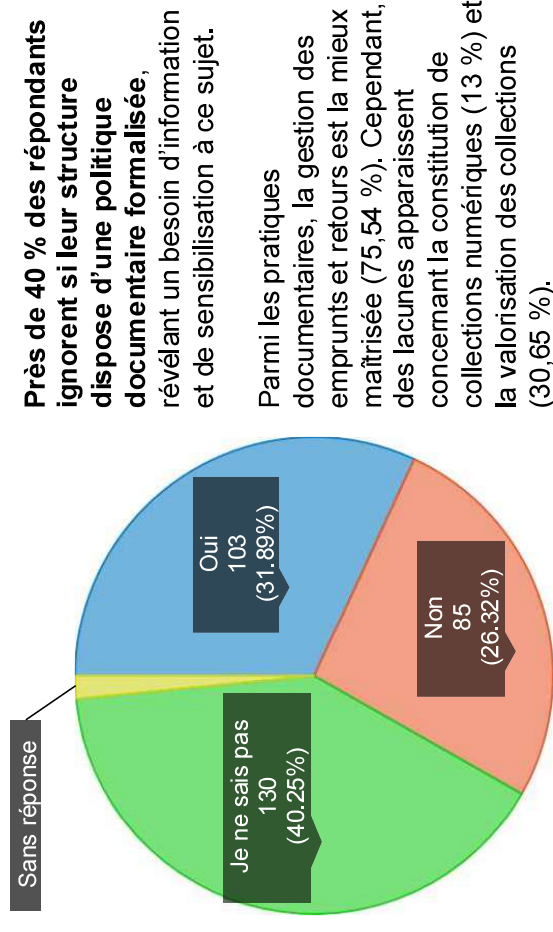


L'enjeu clé évoqué par les répondants est **l'accompagnement pour la création ou la révision de leur politique documentaire**.

Sur les autres thèmes, les priorités varient, mais la **stratégie numérique** et la mise en œuvre de politiques d'action culturelle arrivent quasiment ex-aequo en termes de demande et de priorité.

Développement des collections

Votre structure dispose-t-elle d'une politique documentaire formalisée (charte documentaire, politique d'acquisition et politique d'accès) ?



En termes de besoins, **l'élaboration d'une charte documentaire** et le **suivi des collections** sont jugés prioritaires. Plusieurs commentateurs soulignent la nécessité de formations pratiques et d'outils adaptés, notamment pour le désherbage et l'évaluation des collections. Des efforts supplémentaires pour renforcer les compétences des équipes (salariées comme bénévoles) pourraient répondre à ces attentes.

Circulation des documents

Les services d'échange de documents sont globalement bien appréciés, avec des notes positives pour la qualité et la diversité des collections. La fréquence de passage du bibliobus suscite des réponses très contrastées, aboutissant ainsi à une moyenne à peine satisfaisante pour ce service. Certains répondants expriment via les commentaires libres un besoin de visites plus régulières.

Ces mêmes commentaires mettent en avant des attentes pour **des services de navette** avec le BiblioPôle (44,60% des répondants se disent intéressés ou très intéressés par cette possibilité). Une diversification des collections, notamment en livres audios et mangas, est également demandée, ainsi qu'une plus grande souplesse dans les quotas de prêts (bibliobus). Ces éléments suggèrent un potentiel d'amélioration dans la personnalisation et l'accessibilité des services d'échange.

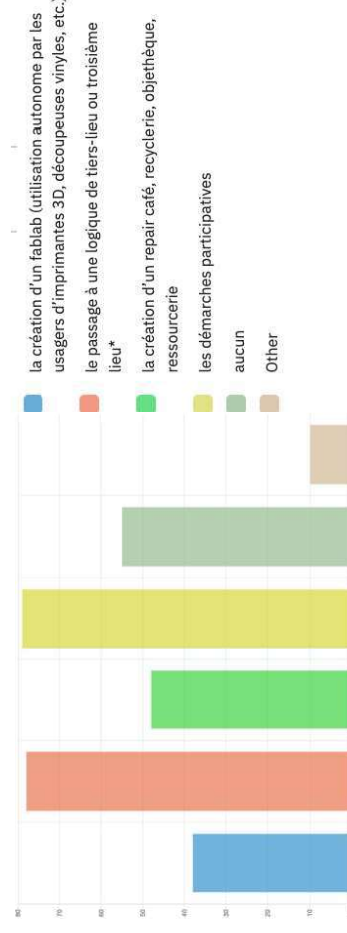
Développement culturel

Les médiations et les actions culturelles des médiathèques sont **concentrées sur la petite enfance et les seniors**, qui bénéficient des efforts les plus satisfaisants. En revanche, les publics adolescents, en situation de handicap, ou issus du champ social restent sous-représentés dans les programmations.

Concernant les supports sur lesquels les bibliothèques développent des médiations, les livres imprimés arrivent largement en tête, tandis que les **ressources audios, les objets, et les jeux-vidéos sont très peu valorisés**.

Usages et besoins liés à l'évolution des bibliothèques

Sur quels domaines estimez-vous que votre médiathèque aurait besoin d'être accompagnée (par la formation ou l'aide à la structuration) ?



Les bibliothèques répondantes manifestent un intérêt croissant pour des **évolutions vers des tiers-lieux et des démarches participatives** (37,14 % et 37,62 %). Cependant, des freins structurels persistent, notamment des locaux inadaptés et un manque de personnel formé.

Les besoins en ressources numériques sont également soulignés, en particulier pour **lutter contre la fracture numérique** et développer des médiations ciblées.

Conclusion

L'analyse des réponses met en lumière des thématiques récurrentes dont : le besoin d'accompagnement pour la formalisation d'une politique documentaire et la diversification des collections; l'amélioration de la circulation des documents sur le territoire; le renforcement des compétences des équipes, en particulier pour les bénévoles qui représentent une part significative des acteurs; le renforcement des actions de conseil et d'ingénierie en particulier sur les questions du numérique et du développement culturel.

LES ATELIERS

Les ateliers collaboratifs d'une durée d'une demi-journée chacun ont rassemblé un total de 62 participants. Les thématiques traitées en atelier étaient directement issues des sujets clés ayant émergé de l'enquête en ligne (voir rapport d'analyse de l'enquête en ligne). Ainsi, les trois ateliers ont permis d'aborder les domaines suivants :

Atelier 1 :

- stratégie numérique
- circulation des documents : accueil au BiblioPôle

Atelier 2 :

- accompagnement à la définition d'une politique documentaire
- accompagnement à la structuration
- formations et mise-en-œuvre des apprentissages

Atelier 3 :

- circulation des documents : navette documentaire
- boîte à outils des professionnels

Voici une brève synthèse de ces ateliers, le détail de leur déroulé et résultats est disponible dans le document « *Agir ensemble pour la lecture publique : compte-rendu des ateliers de concertation* ».

Stratégie numérique

Concernant la stratégie numérique les ateliers ont révélé trois besoins récurrents chez les participants :

- Le besoin de **formation et d'accompagnement** dans la connaissance des thématiques numériques, dans l'utilisation des outils numériques en général mais également dans la **découvrabilité*** et la prise en main des ressources numériques proposées par le BiblioPôle.

- Le besoin de **mutualiser** les connaissances, les productions et les outils afin de réduire les coûts et amoindrir le risque d'investissements rapidement obsolètes liés à l'évolution rapide des technologies.

- La volonté de **recueillir** plus fréquemment **les besoins des usagers** (aide à la lutte contre la fracture numérique) et leurs désirs (offre de ressources en ligne); et par conséquent, la nécessité d'être formé et outillé pour pouvoir mener à bien ce recueil de manière qualitative et récurrente.

Circulation des documents : accueil au BiblioPôle

Les participants ont exprimé leur contentement vis-à-vis d'un accueil humain et convivial au BiblioPôle malgré un bâtiment froid et peu ergonomique.

Les pistes d'amélioration proposées par les participants concernent principalement l'accessibilité du bâtiment, son ergonomie et son ambiance; la valorisation des collections; la communication in-situ.

À travers toutes les thématiques d'amélioration proposées, les participants ont souligné le **devoir d'exemplarité du BiblioPôle**, et la volonté de voir ses équipes (continuer à) **cultiver une relation de proximité avec les professionnels du territoire**.

* « La découvrabilité d'un contenu dans l'environnement numérique se réfère à sa disponibilité en ligne et à sa capacité à être repéré parmi un vaste ensemble d'autres contenus, en particulier par une personne qui n'en faisait pas précisément la recherche. » [Découvrabilité en ligne des contenus culturels francophones](#), Ministère de la Culture.

Circulation des documents : la navette documentaire

Les ateliers ont permis d'imaginer un fonctionnement de navette documentaire qu'il appartiendra d'expérimenter et évaluer dans les prochaines années.

Étape réservation (avant le 15 de chaque mois) :

- Les usagers peuvent réserver directement sur le site du BiblioPôle un ouvrage n'étant pas disponible dans leur établissement
- Les bibliothèques réservent les documents provenant des demandes de leurs usagers* ; et des documents ou outils d'animation demandés par les professionnels.
- Un professionnel se rend sur place au BiblioPôle pour sélectionner des documents et outils d'animation

Étape livraison en point relai (entre le 16 et le 24 du mois) :

La ou les navettes desservent les points relais. Chaque bibliothèque du territoire (quel que soit son niveau de conventionnement) est à 22min de route maximum d'un point relai – ce point relai n'appartient pas nécessairement à son réseau.

La navette transporte ainsi : les ouvrages réservés directement par les usagers, les ouvrages réservés par les professionnels (pour eux-mêmes et pour les usagers), les ouvrages sélectionnés par les professionnels lors de leur venue au BiblioPôle.

Étape « dernier kilomètre » (entre le 24 et le 31 du mois)

Les professionnels et bénévoles viennent récupérer les documents en point relai et les mettent à disposition des usagers, garantissant ainsi à ces derniers de pouvoir obtenir leurs documents entre 4 et 7 semaines après l'avoir demandé. Les professionnels peuvent ramener les documents empruntés précédemment en point-relai pour que ces derniers soient récupérés par la navette.

Accompagnement et boîte à outils

Comment le BiblioPôle pourrait-il mieux accompagner les professionnels du territoire ?

Cette question a été traitée à deux reprises sous des angles différents : lors de l'atelier 2, avec un focus sur la politique documentaire et sur la structuration d'équipements de lecture publique (construction et réaménagement, PCSES ; etc.) ; et lors de l'atelier 3, avec un focus sur les formats et thématiques à inclure dans la boîte-à-outils disponible sur le site du BiblioPôle.

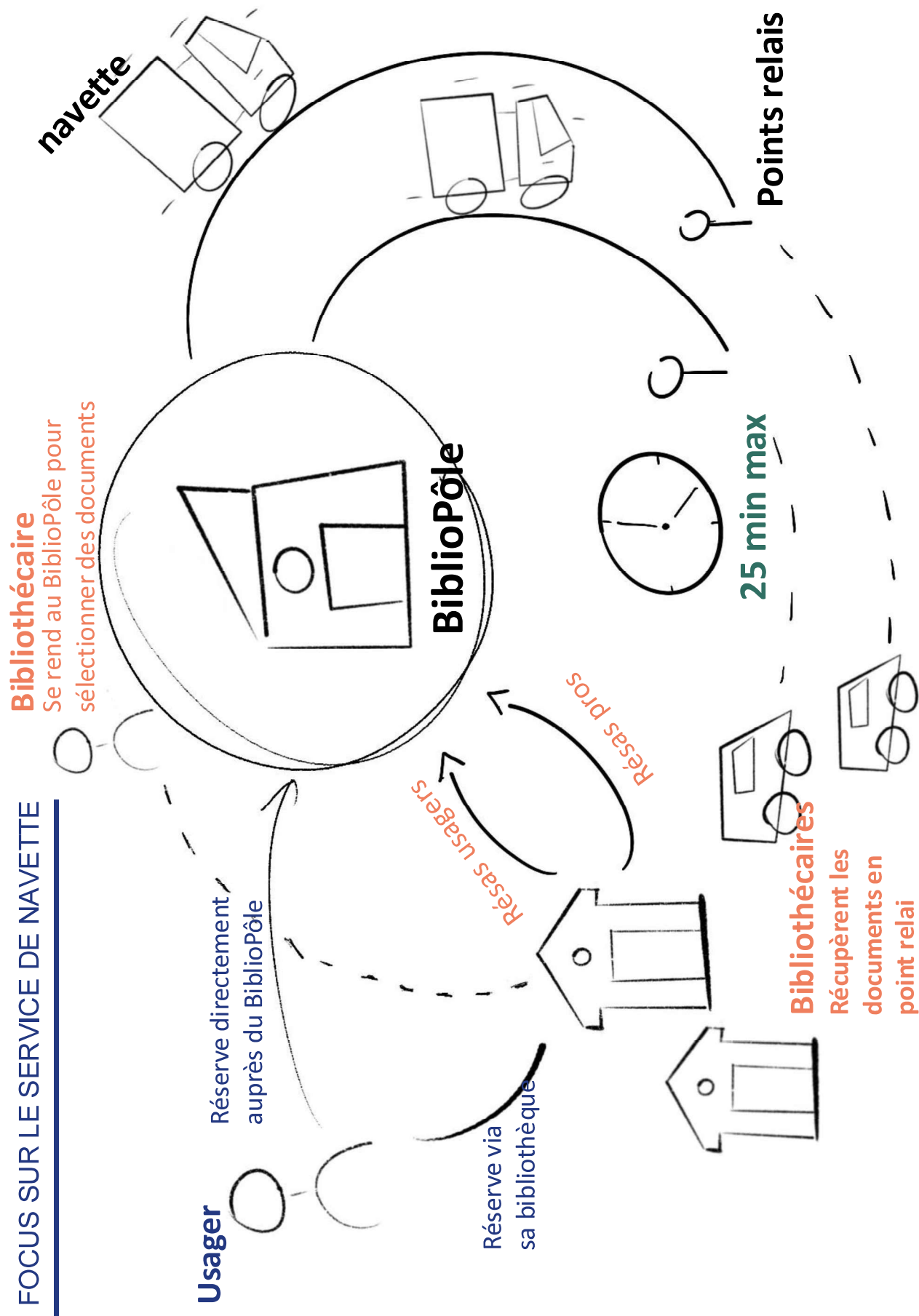
La fusion et la synthèse des différentes boîtes à outils proposées par les participants lors des ateliers nous permet d'aboutir à six familles thématiques :

1. Politique documentaire et collections
2. Structuration et évolution
3. Gestion, administration
4. Communication
5. Participation et relation usager
6. Publics spécifiques et accessibilité
7. Médiation et actions culturelles

Dans ces familles thématiques, on retrouve des sujets plus précis (exemple : équipement et réparation des documents). Pour chaque sujet, les participants ont identifié le format d'outil le plus adapté :

- Base de données de professionnels / solutions existantes
- Fiches pratiques
- Tutoriels images
- Tutoriels vidéo
- Modèles de documents à personnaliser
- MOOC
- Parangonnage
- Retours d'expériences

FOCUS SUR LE SERVICE DE NAVETTE



Focus sur l'accompagnement à la formalisation d'une politique documentaire

Les besoins en accompagnement au sujet de la politique documentaire concernent principalement :

- **L'étude des publics** : profil des habitants du territoire et attentes en matière de lecture publique
- **L'évaluation** des habitudes de prêt des usagers des médiathèques
- La structuration et la mutualisation **d'une veille** pour orienter l'acquisition de nouveaux fonds documentaires
 - Une réflexion globale (à travers un **groupe de travail**) sur les indicateurs de gestion afin de mettre en place des normes communes
- La collaboration à l'échelle départementale pour constituer une **offre numérique mutualisée** et développer un modèle de tarification commun et pertinent vis-à-vis des demandes et pratiques des usagers.

Focus sur l'accompagnement à la structuration

Les besoins en accompagnement au sujet des projets structurants concernent principalement :

- Des **temps de rencontre** et d'échanges entre pairs pour partager des retours d'expérience. Également, des temps de rencontre avec des professionnels sur des formats conversationnels.
- La création d'un **comité de sélection** pour accompagner les structures dans la création d'un fond jeux.
- La **compilation et mise à disposition de données** concernant le territoire : études des publics, données économiques.

La formation

Afin d'affiner au mieux l'offre de formation proposée par le BiblioPôle, les participants aux ateliers ont été interrogés sur deux points : ce qui les empêche de mettre en pratique les formations dont ils bénéficient au BiblioPôle; comment le BiblioPôle pourrait les accompagner dans le passage à l'action post-formation.

Les solutions proposées par les participants peuvent être regroupées en **cinq axes d'amélioration** : structurer le suivi post-formation; favoriser l'action immédiate et/ou le prototypage en formation; diversifier les formats.

Structurer le suivi post-formation

- Organiser des rendez-vous collectifs de suivi à 6 mois ou 1 an avec les mêmes participants pour des échanges entre pairs.
- Proposer un suivi post-formation via des emails ou des fiches récapitulatives des réflexions et actions mises en place.
- Encourager le coaching et l'accompagnement individualisé après certaines formations.
- Mettre à disposition des ressources numériques post-formation (capsules vidéo synthétiques, fiches récapitulatives, modèles de documents).

Favoriser l'action immédiate et le prototypage en formation

- Structurer certaines formations autour d'une production finale concrète pouvant prendre diverses formes : prototypage, rédaction d'un document, etc.
- Encourager la participation d'au moins deux personnes d'une même équipe pour faciliter la transmission et l'application.

Diversifier les formats et modalités des formations

- Délocaliser les formations pour être au plus près des équipes et favoriser une participation collective. Planifier des formations dans des lieux en lien avec la thématique étudiée pour une immersion plus concrète.

- Proposer des formations spécifiques pour les élus afin de les sensibiliser au rôle des bibliothèques.
- Distinguer trois types de formations : bénévoles, professionnels, et mixtes pour mieux répondre aux attentes.
- Planifier des formations en soirée, le samedi ou pendant les vacances scolaires pour mieux s'adapter aux disponibilités.

Créer des ressources complémentaires pour accompagner la mise en œuvre

- Mettre à disposition des ressources numériques post-formation (capsules vidéo synthétiques, fiches récapitulatives, modèles de documents).
- Développer un portail d'outils pratiques facilitant l'appropriation et la mise en application.
- Mettre en place une base de « malles de personnels » permettant de remplacer temporairement les agents en formation.