

TABLE DES MATIERES

1	INTRODUCTION	1
2	DIAGNOSTIC	2
2.1	ANALYSE INTERNE	2
2.1.1	<i>Le lieu</i>	2
2.1.2	<i>La collection</i>	4
2.1.3	<i>Le personnel</i>	5
2.2	L'ACTIVITÉ	5
2.2.1	<i>L'organisation du travail</i>	6
2.3	ANALYSE DU PUBLIC	7
2.3.1	<i>Les élèves</i>	9
2.3.2	<i>Les enseignants</i>	10
2.3.3	<i>Le personnel administratif</i>	10
2.4	ANALYSE EXTERNE	11
2.4.1	<i>Le cadre hiérarchique</i>	11
2.4.2	<i>La concurrence</i>	12
3	STRATÉGIE	13
3.1	LA MISSION DE LA BIBLIOTHÈQUE DU GYMNASSE DE NYON	13
3.2	PUBLIC CIBLE, STRATÉGIE ET PROPOSITIONS	13
3.2.1	<i>Les élèves</i>	13
3.2.2	<i>Les enseignants</i>	16
3.2.3	LE PERSONNEL	17
3.3	LES LIEUX	17
3.4	LE POSITIONNEMENT	19
3.5	LA PROGRAMMATION	20
4	PROMOTION	21
4.1	LA COMMUNICATION DES SOLUTIONS PROPOSÉES	21
4.1.1	<i>Notre hiérarchie</i>	21
4.1.2	<i>Les enseignants</i>	21
4.1.3	<i>Les élèves</i>	21
4.2	COMMUNICATION À PROPOS DE LA SATISFACTION DE NOS UTILISATEURS	22
4.3	QUELS CANAUX UTILISER POUR QUELS MESSAGES ?	23
5	CONCLUSION	23

BIBLIOGRAPHIE ET WEBOGRAPHIE

ANNEXES

1 Introduction

A quoi peut donc encore servir une bibliothèque à l'heure d'internet dans un établissement d'enseignement postobligatoire ? S'il reste avéré que, dans la mentalité collective, une bibliothèque demeure une collection de livres et ce dernier un gage de fiabilité, de nombreuses études attestent qu'à l'heure actuelle, lors d'une recherche d'information, le premier mouvement est de se tourner vers internet, plus précisément Google[®] ou Wikipédia[®]. Disponible en tout temps, donnant dans tous les cas une réponse, il offre à ses utilisateurs l'illusion de réussite et de maîtrise.

La Bibliothèque du Gymnase de Nyon est à la disposition des enseignants et des étudiants de l'établissement. Ces derniers, âgés de quinze à vingt ans sont communément appelés "natifs digitaux" dans un discours social remis en question par de nombreux auteurs. S'ils disposent assurément d'une aisance technologique certaine, ce n'est pas le cas en ce qui concerne l'efficacité de leurs recherches informationnelles, ce qu'a étudié Anne Cordier (2015)¹. De surcroît, emprisonnés dans l'étiquette que la société leur a attribuée, ils ont d'autant plus de peine à réaliser ou avouer leurs lacunes.

Parce que l'on est dans une société devenue celle de l'information et de l'autoformation ("lifelong learning"), il est vital de s'atteler aux apprentissages suivants : méthodes de recherche, connaissances des structures de la toile, évaluation des sources, notions de droit d'auteur. La catégorie des gymnasiens est intéressante parce que charnière entre les élèves de l'école obligatoire et les étudiants de l'Université. C'est une période particulière à bien des égards dans laquelle peuvent s'inscrire des apprentissages qui accompagneront ces jeunes devenant adultes pour la suite de leurs études et leur vie durant. La bibliothèque se doit d'initier et de concrétiser des démarches pédagogiques dans ce sens.

La Bibliothèque du Gymnase de Nyon est sise au quatrième étage d'un des bâtiments de l'établissement et, par là, complètement excentrée, au propre comme au figuré. La baisse du nombre de prêts observée depuis une dizaine d'années est interpellante. C'est une bibliothèque "traditionnelle" avec un fort accent mis sur la collection papier. Au vu de l'évolution de la société avec l'avènement du numérique et, donc, de l'évolution de notre profession, je souhaite, dans ce travail, réfléchir à des pistes de développement pour affirmer la présence de la bibliothèque au sein du Gymnase et aller à la rencontre des étudiants et des enseignants pour créer une relation propice à une meilleure utilisation de nos ressources et compétences.

Je vais débiter par une analyse détaillée de la bibliothèque qui me permettra de construire une stratégie en commençant par la définition de notre mission, en continuant par des propositions d'offres adaptées aux différents segments de notre public et en terminant par la promotion de ces services via tous les canaux de communication disponibles sur le site du Gymnase.

¹ Cordier, Anne (2015): Grandir connectés : les adolescents et la recherche d'information. Caen. C&F éditions.

2 Diagnostic

2.1 Analyse interne

2.1.1 Le lieu

Le Gymnase de Nyon a été édifié en 1987 par Vincent Mangeat. La construction d'une extension et de salles de gymnastique supplémentaires, par un autre architecte, a été nécessaire pour endiguer les étudiants toujours plus nombreux, résultat de la croissance démographique que connaît l'Arc lémanique depuis quelques années. Le bâtiment le plus ancien a été baptisé la "Nef", les nouveaux l'"Atrium" pour les salles de classes et l'administration et le "Tandem" pour les salles de gymnastique (cf. annexe 1). Son bassin de recrutement couvre le district de Nyon ainsi que les arrondissements scolaires d'Aubonne et de Gimel. Le niveau socio-culturel de la région est assez élevé. Sa population est composée de 1560 élèves, de 175 enseignants et de 16 membres du personnel administratif. L'Atrium héberge également l'École Professionnelle Commerciale de Nyon (EPCN) avec ses 520 élèves et ses 45 enseignants, que la Bibliothèque du Gymnase accueille également.

La bibliothèque (cf. annexe 2) occupe entièrement le quatrième étage du bâtiment originel, la Nef. On y accède par un escalier (cf. annexes 3.1 et 3.2), ou par l'ascenseur pour les détenteurs d'une clef (certains membres du personnel administratif, la direction, les concierges et le personnel de la bibliothèque). Elle n'est à aucun moment visible de l'extérieur et la signalétique pour y conduire peut être qualifiée de discrète.

Elle consiste en un grand rectangle d'un seul tenant. Aux quatre coins figurent des petits locaux sans fenêtre, isolés du reste par une paroi vitrée ajourée qui offre peu d'isolation phonique. Deux de ces locaux sont destinés aux étudiants et consistent en de petites salles de travail pour des groupes (cf. annexe 3.3). Les deux autres, situées du côté de l'entrée, sont réservées au personnel : l'une fait office de salle de rangement et de dégagement pour certaines collections et du petit matériel, l'autre est le bureau de la responsable.

Une centaine de places de travail (cf. annexes 3.4 et 3.5) sont réparties pour la moitié d'entre elles autour d'une grande table centrale et pour l'autre, le long des murs extérieurs sur les grands côtés du rectangle.

Les étagères sont disposées perpendiculairement de part et d'autre de la grande table centrale; le classement suit la CDU.

La banque de prêt, très haute, fait face à la porte d'entrée (cf. annexe 3.6). A proximité, au début de la table avec les places de travail, deux ordinateurs branchés à internet. Une imprimante est juste à côté, une photocopieuse à l'autre bout de la pièce.

En symétrie à la banque de prêt, de l'autre côté de la cage d'escalier, deux ordinateurs ayant pour seule fonction de consulter l'OPAC (cf. annexe 3.7).

Deux espaces dédiés aux revues sont aménagés de part et d'autre de la cage d'escalier : côté Lausanne, les revues scientifiques et économiques et entre deux une table de travail à six places; côté Genève, les revues en langues étrangères, d'actualité ou culturelles et, entre deux, un coin presse avec une table ronde et six fauteuils (cf. annexe 3.8). Juste à côté, des bacs avec le fonds de bandes dessinées.

Quelques casiers à clef sont à disposition; ils fonctionnent à l'aide d'une pièce de monnaie. Ils sont peu utilisés.

Une terrasse au sud (cf. annexe 3.9), accessible au public, longe les locaux de la bibliothèque. Quelques chaises et tables sont à disposition ainsi que deux chaises longues et deux parasols. On peut venir y pique-niquer.

Si l'on doit faire un bilan, on peut désigner comme plus que :

- la bibliothèque a été conçue par monsieur Mangeat : la beauté du site, son esthétique, le soin du détail, l'homogénéité du tout et l'harmonie des tons sont à relever;
- l'espace est spacieux et le plafond élevé;
- la tranquillité des lieux offre un espace de calme dans un gymnase densément peuplé;
- les places de travail sont nombreuses et aménagées de façon à assurer une certaine discrétion à leurs occupants; les deux petites salles du fond sont prises d'assaut;
- la terrasse offre un accès extérieur bienvenu;
- la proximité des ordinateurs de recherche d'avec le bureau du prêt permet de répondre rapidement aux demandes des utilisateurs;
- la présence d'une imprimante et d'une photocopieuse permet au public d'effectuer les tâches inhérentes sur place;

comme moins que :

- la bibliothèque a un côté monastique; c'est un lieu de silence et toute conversation à voix haute est dérangeante, y compris venant du personnel, ce qui empêche d'en faire un lieu de vie;
- le lieu, d'un seul tenant, empêche de créer de petits coins avec des atmosphères différentes;
- il n'y a aucune visibilité depuis l'extérieur;
- la bibliothèque est très éloignée du reste de la vie du gymnase;
- on y manque d'air;
- la moquette du sol est difficile à nettoyer, ce qui justifie actuellement l'interdiction de nourriture;
- l'absence de wifi ne permet pas de travailler sur internet ailleurs que depuis les deux uniques ordinateurs accessibles via une session personnelle; leur petit nombre rend difficile les recherches documentaires quand toute une classe est présente;
- les lieux d'aisances sont à l'étage inférieur;
- la banque de prêt se dresse comme rempart; seul le sommet de la tête des bibliothécaires est visible lorsque nous y travaillons; la lever pour voir qui entre, peut être pris comme une démarche de surveillance plutôt que de bienvenue;

- le mobilier de la terrasse est réduit au minimum depuis un acte de vandalisme.

2.1.2 La collection

La bibliothèque du Gymnase de Nyon compte environ 25'000 ouvrages et 80 titres de périodiques. La grande majorité de ces derniers se trouve dans la bibliothèque en libre accès; ils sont tous empruntables à l'exception des ouvrages de référence, des volumes de périodiques reliés et de certains ouvrages de valeur; 5'000 titres sont dans les salles de travail des enseignants (géographie, biologie, mathématiques, ...). Tous les ouvrages sont référencés dans le catalogue. Depuis cette année, l'intégralité des 3'000 DVD de la médiathèque, sise à l'étage inférieur, est intégrée au catalogue. Ils ne sont pas en libre accès; c'est aux bibliothécaires d'aller les chercher.

La collection est de type encyclopédique, adaptée au niveau d'études de l'enseignement postobligatoire.

La responsable effectue de nouvelles acquisitions tout au long de l'année au gré des demandes des enseignants chefs de file. Le budget est réparti entre la bibliothèque et les files, à savoir les branches enseignées. Chaque enseignant chef de file a une somme à sa disposition pour faire des propositions d'achat. La responsable parcourt également les listes de nouvelles publications des revues auxquelles la bibliothèque est abonnée pour commander les ouvrages en adéquation avec les domaines étudiés. Le budget est réservé uniquement aux ouvrages papier.

La bibliothèque date de 1988; sa collection a pu jusqu'à maintenant croître sans rencontrer de problèmes aigus de place avec la possibilité de rajouter des éléments de bibliothèque ou des rayonnages supplémentaires. Ce n'est actuellement plus le cas. Afin de pouvoir intégrer les nouveautés et renouveler le fonds, nous avons mis en place une procédure de désherbage systématique pour cibler les ouvrages n'ayant pas trouvé leur public.

La collection est mise en valeur par différentes actions : expositions des nouveautés, expositions thématiques, coin "coups de coeur", expositions d'ouvrages dans la salle des maîtres de l'Atrium.

Pour résumer, je désignerais comme positifs les points suivants :

- le budget est confortable;
- la collection est récente et de qualité;
- la présence, à côté du fonds destiné aux études, d'un fonds de bandes dessinées, de romans jeunesse, de littérature française et étrangère contemporaine et de nombreuses revues en fait un lieu de culture et de loisirs aussi;

et comme points négatifs :

- le budget n'est dévolu qu'à l'acquisition de livres et de revues papier et non d'autres supports tels que DVD ou documents numériques, alors que l'offre éditoriale a beaucoup évolué ces dernières années;
- la collection est presque uniquement papier;
- il ne nous est pas possible de stocker une partie de notre collection hors de la bibliothèque comme dans des archives ou un dépôt.

2.1.3 Le personnel

Le personnel consiste en deux bibliothécaires diplômées qui effectuent un 130% partagé entre un 90% pour la responsable et un 40% pour l'autre poste. Le temps de travail est annualisé pour assurer un maximum de présence au moment de l'activité scolaire. Des étudiants assurent la permanence entre 17 heures et 18 heures. Des auxiliaires plastifient les livres.

Le bureau de la responsable est dans un des petits locaux aux coins de la bibliothèque, derrière la banque de prêt et face à la porte d'entrée. Il peut être fermé à clef mais n'est pas isolé phoniquement du reste de l'espace. Il y a un poste de travail à cet endroit. L'autre poste est au prêt.

Si je dois faire une synthèse, je définirai comme avantages les points suivants :

- tout le personnel est qualifié;
- la possibilité d'avoir des auxiliaires pour plastifier les livres libère de cette tâche;
- la présence d'étudiants permet d'avoir des heures d'ouverture qui correspondent mieux aux besoins de notre public;

et comme inconvénients :

- n'avoir que deux postes de travail informatique ne permet pas d'accueillir un stagiaire ou une personne supplémentaire;
- travailler dans le bureau sans fenêtre est pesant : l'air y est renfermé, étouffant;
- le bureau n'étant pas isolé phoniquement, tout le reste de la bibliothèque bénéficie des appels téléphoniques ou des discussions;
- le poste de travail au prêt ne permet pas d'effectuer une tâche demandant de la réflexion vu que l'on peut être interrompu en tout temps;
- le manque de lavabo est contraignant;
- l'éloignement de toute l'administration fait perdre du temps et oblige à quitter la bibliothèque pour les services tels que courrier, matériel, comptabilité, ...;
- l'information ne nous parvient que par les canaux officiels (circulaires, ...); nous passons vite à côté de l'actualité de l'établissement.

2.2 L'activité

La bibliothèque est ouverte à tous les usagers du Gymnase du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. Lorsque les bibliothécaires doivent s'absenter (pause de midi, courrier, réunion, ...), la bibliothèque reste ouverte; il est alors possible de remplir un bulletin de prêt pour emprunter un livre ou de déposer ses retours sur la banque de prêt.

Les services proposés par les bibliothécaires sont les suivants (les étudiants n'assurant que la surveillance et la fermeture de la bibliothèque) :

- les renseignements et l'aide à la recherche
- le prêt et la prolongation du prêt des ouvrages
- le prêt-inter via RenouVaud ou Rero
- le traitement des propositions d'achats pour les maîtres et les élèves
- une disponibilité tout au long des heures d'ouverture
- les visites de classe pour les nouveaux élèves

- l'aide à la consultation d'Europresse ou de l'Encyclopedia Universalis

Les tâches en back-office sont les suivantes :

- le repérage et le choix des nouvelles acquisitions
- la passation des commandes
- le bulletinage et la gestion des abonnements de périodiques
- le catalogage et l'indexation des livres et des DVD; le dépouillement de quelques titres de revues
- la gestion des factures
- la gestion des collections (inventaire, rachat d'ouvrages disparus, désherbage, rangement, ...)
- la préparation des expositions thématiques
- la participation ponctuelle à la "Conférence des bibliothécaires des gymnases vaudois"

Il n'y a pas de répartition temporelle claire entre les tâches de front et back-office dans l'emploi du temps, sauf au moment où les deux bibliothécaires sont présentes, étant donné que nous répondons à toute demande entre 8 heures et 17 heures. Cela peut être handicapant suivant le travail à fournir.

2.2.1 L'organisation du travail

Le rythme des tâches effectuées est dicté par l'année scolaire. A la rentrée, nous offrons la possibilité aux enseignants de faire une visite de présentation de la bibliothèque et de ses services à leurs élèves. Ce sont généralement les enseignants de français ou les maîtres de classe qui en font la demande. Ces visites sont facultatives et peu utilisées. Au moment où je clos ce travail, sur les vingt-trois classes de première année (Ecole de Maturité (EM), Ecole de Culture Générale (ECG), Ecole de Commerce (EC)), seules six ont entrepris cette démarche depuis la rentrée 2017.

À la fin de l'année civile, les tâches telles que la clôture du budget et la gestion des abonnements de périodiques occupent une grande place.

Au printemps, le lancement des Travaux de maturité (TM) et les thématiques de la semaine spéciale engendrent de nombreuses sollicitations de la part des enseignants comme des élèves pour de la documentation ou de l'aide à la recherche.

À l'approche de l'été, des examens de baccalauréat ou de diplôme et du départ des étudiants de troisième année, un gros accent est mis sur la gestion des prêts.

Durant l'été et en l'absence de notre public, nous nous attelons à des tâches de rangement d'envergure ou à l'inventaire.

En ce qui concerne la répartition des tâches suivant les postes, elle est définie par nos cahiers des charges. La responsable (bibliothécaire A) s'occupe de toute la gestion et assure la communication avec la hiérarchie. Le deuxième poste (bibliothécaire B) a pour charge : le catalogage, l'indexation, le bulletinage des revues, la participation aux propositions d'achats et surtout les renseignements.

Etant donné que le deuxième poste informatique de travail est au desk, la bibliothécaire B est en permanence à disposition des utilisateurs.

En matière de politique de développement des collections, il n'y a rien de fixé. La démarche est plutôt "intuitive", au gré des demandes des utilisateurs. Cette année, par exemple, l'objectif a été d'intégrer la collection des DVD au catalogue pour en assurer la visibilité et l'accessibilité; l'année précédente, d'obtenir un abonnement à l'Encyclopedia Universalis en ligne pour remplacer la collection papier, totalement dépassée.

Au vu du changement de la profession et de la teneur des services qu'un centre de documentation se doit d'offrir, il devient nécessaire de définir régulièrement des objectifs et de faire des propositions de développement pertinentes afin d'améliorer les services et l'offre aux usagers : un budget différencié pour une collection plurielle, une demande de soutien technologique pour les développements numériques (site internet, tutoriels, ...).

2.3 Analyse du public

Notre public est interne; il est composé, cette année, pour le Gymnase, de 1560 élèves, de 175 enseignants, de 16 membres du personnel administratif et, pour l'EPCN, de 520 élèves et de 45 enseignants. Tous les élèves du Gymnase sont d'office enregistrés dans le fichier de la bibliothèque en début d'année scolaire. Les enseignants, les membres du personnel administratif et le public de l'EPCN s'inscrivent lors de leur premier emprunt. Les chiffres que je vais mentionner ci-après ne font référence qu'à nos utilisateurs actifs et sont utiles en ceci qu'ils donnent déjà une image de qui ils sont et de ce qu'ils empruntent. Il reste à atteindre nos publics potentiels, les non encore utilisateurs de la bibliothèque. Je détaillerai ensuite les différents segments des publics du Gymnase, leur comportement, leurs besoins et proposerai des stratégies et des offres qui correspondent à la progression de leur scolarité ainsi que les moyens de les leur communiquer.

Nous ne disposons pas de statistiques d'inscriptions utilisables, étant donné que tous les élèves sont inscrits sans être forcément utilisateurs, ni non plus de statistiques de fréquentation.

a) Pour commencer à analyser le public de la bibliothèque, j'ai choisi d'utiliser le nombre de prêts par catégorie d'utilisateurs. J'aurais souhaité avoir le nombre de personnes plutôt que le nombre de prêts, mais le paramétrage des statistiques ne m'a pas permis d'avoir un tel chiffre. Par catégorie, j'entends, pour le Gymnase, les étudiants de première, deuxième, troisième année de l'EM, de l'ECG, de l'EC, les enseignants, le personnel administratif et, pour l'EPCN, ses élèves et ses enseignants. La période couverte correspond à l'année scolaire 2016-2017, à savoir du 01.08.16 au 31.07.17 (cf. annexe 4).

D'après ces statistiques de prêts, on remarque que les élèves représentent la majorité de notre public et que le nombre de leurs prêts croît au fur et à mesure de leur scolarité, ce qui correspond à l'augmentation de la part de lecture et de recherche qui doit être fournie. C'est sur cet aspect temporel plutôt que hiérarchique que je m'appuierai pour la segmentation de mon public. Si les étudiants de l'EM

représentent, de par leur nombre, la majorité de notre effectif et si la nature du travail qui leur est demandé est celle qui nécessite la recherche documentaire la plus fouillée avec, comme point d'orgue, le Travail de Maturité (TM), les étudiants de l'ECG, moins nombreux au total, ont eux aussi des recherches à effectuer afin de mener à bien leur Travail Personnel (TP) et sont présents eux aussi.

La deuxième catégorie la plus demandeuse est sans surprise constituée par les enseignants.

b) D'autres chiffres qu'il me semblait intéressant de décrypter sont le nombre de prêts par domaines de la collection, ici pour l'année scolaire 2016-2017, à savoir du 01.08.16 au 31.07.17 (cf. annexe 5).

On peut observer que l'histoire et la littérature sont les domaines les plus sollicités. Ils correspondent d'ailleurs aux budgets alloués les plus conséquents. Ils constituent donc des axes privilégiés dans une réflexion sur les services à proposer. Ce sont les branches qui ont l'utilité la plus grande de notre collection telle qu'elle est : le livre est dans ces deux cas un document source incontournable. Dans l'enseignement de l'histoire, un accent tout particulier est mis sur le questionnement des sources. C'est un axe sur lequel nous pouvons nous positionner et qui sera repris dans les suggestions de services à proposer.

Les sciences sociales obtiennent un bon score, alors qu'elles ne constituent pas une branche enseignée. C'est un retour positif sur la pertinence de notre collection que ce soit comme outil de travail pour les TM ou TP ou comme réponse à des questions à propos d'enjeux de société.

Le fonds de DVD, qu'ils soient de fiction ou documentaires, a été très utilisé lors de l'année scolaire étudiée, alors que la moitié seulement de la collection était recatologuée à ce moment-là. Ce travail a été mené à terme pendant l'été. Cela nous conforte quant à notre choix, conjointement avec le responsable de la médiathèque et la direction, d'intégrer cette collection à notre catalogue pour en permettre une visibilité accrue et une meilleure utilisation. C'est un bel exemple de partenariat avec une autre entité du Gymnase.

Le nombre d'emprunts de dictionnaires (*Robert, Pons* ou *Robert & Collins*) est impressionnant. Il est révélateur du fait que les gens n'ont plus chez eux de tels ouvrages; la plupart utilisent pour ce besoin une application sur leur smartphone. Etant donné que ces appareils sont interdits lors des travaux écrits ou des examens, les étudiants se rabattent sur la bibliothèque. Même si nous trouvons très réducteur de n'être qu'un fournisseur de dictionnaires, nous devons concéder que cela répond à un besoin et donc appartient à notre rôle de pourvoyeur.

c) En dernier lieu, j'aimerais encore mentionner l'évolution du nombre de prêts sur les quinze dernières années; il a chuté de moitié (!). Même si ce chiffre est à prendre avec des pincettes, car il ne prend pas en compte les utilisateurs qui viennent à la bibliothèque pour d'autres services que le prêt (place de travail, lecture des journaux, recherche documentaire, ...), il n'en reste pas moins que la baisse est impressionnante. Faire une analyse fine par segment est un premier pas pour comprendre quel est le public auquel nous nous adressons et quels sont actuellement ses besoins,

son comportement, pour nous ajuster à ses demandes de la manière la plus adéquate possible. Selon Silvère Mercier², spécialiste de la médiation numérique, on observe dans toutes les bibliothèques que "le taux d'inscription ne progresse plus" alors qu'on constate une "fréquentation en progression" : de réservoir de livres, la bibliothèque est devenue, dans les usages, un lieu de vie, d'expériences, de rencontres, d'apprentissages et d'utilisation de services. Tout un pan qu'il nous faut justement commencer à développer sous peine de voir les utilisateurs désertir notre bibliothèque.

2.3.1 Les élèves

Pour segmenter notre public d'élèves, j'ai choisi de suivre le parcours chronologique de leur scolarité. Je distinguerai :

- a) le nouvel élève : il vient faire la découverte du lieu physique de la bibliothèque, seul ou dans le cadre d'une visite, apprend comment y venir, découvre le fonds, apprivoise le lieu et, pour les plus intéressés, fait de suite ses premiers emprunts. Les années scolaires se suivent et ne se ressemblent pas forcément. Nous avons été surprises, cette année, par la rapidité avec laquelle certains nouveaux se sont approprié la bibliothèque : les uns appréciant le calme y régnant, les autres trouvant de la lecture, ... Je me suis demandé si cela ne découlait pas de l'immense effort fait par la Coordination vaudoise dans les bibliothèques scolaires de l'enseignement obligatoire : habitué à fréquenter un tel endroit depuis le plus jeune âge, l'adolescent recherche ce lieu considéré comme un composant de sa vie scolaire. Le premier contact avec ce nouvel élève et son accueil sont des moments clefs, même s'il ne s'agit que d'un sourire.
- b) l'élève lambda : celui que l'on accompagne tout au long de ses études. Ses besoins sont variés; il vient chercher de la documentation pour des travaux, des dictionnaires pour des épreuves écrites, étudier. L'offre de services qu'on est susceptible de lui proposer est large et peut dépasser le seul cadre scolaire pour toucher aux domaines de la culture ou des loisirs. Certains connaissent déjà les lieux et ont leurs habitudes.
- c) l'élève en TM ou TP : ce dernier recourt à nos services pour l'aider dans ses recherches. Cela lui permet de recentrer sa problématique de par les questions que nous lui posons pour lui faire trouver de l'information pertinente. Ses besoins sont plus pointus et nécessitent un accompagnement dans l'utilisation des différentes ressources possibles; il est parfois relativement stressé.

En règle générale, il faut avouer que les élèves viennent principalement à la bibliothèque pour y rechercher des documents, et souvent sur prescription de leur enseignant exigeant une référence bibliographique d'ouvrage papier ou d'article de périodique. Ou alors, ils viennent y chercher un exemplaire du livre oublié à la maison ou un dictionnaire de langue.

² Silvère Mercier, [Médiation numérique, des enjeux aux dispositifs](http://www.bibliobsession.net/mes-diaporamas/), slides 21-22 [en ligne]. Disponible à l'adresse <<http://www.bibliobsession.net/mes-diaporamas/>> (consulté le 13.09.2017)

D'autres utilisations des lieux sont constatées : venir étudier lors d'un trou dans l'horaire, avancer un travail personnel sur un des deux ordinateurs disponibles pour la recherche sur internet; lire les journaux, une bande dessinée, profiter de la terrasse, dormir (!) dans les fauteuils du coin presse; chercher de la lecture personnelle est l'apanage d'un tout petit nombre et s'inscrit plutôt dans une démarche individuelle. Je ne dispose pas de chiffres, mais peux avancer cela au vu de ma pratique. Là, venir à la bibliothèque signifie quitter les pairs à une étape de la vie où la question de l'appartenance au groupe est primordiale, comme cela est bien expliqué par Dominique Pasquier³ (2005). Quand c'est tout le groupe qui arrive pour faire une coupure à la bibliothèque ou, disons, s'adonner à des activités récréatives, ce qui pourrait être une autre facette de nos services, leur comportement et surtout le niveau sonore de leurs interactions rentrent vite en confrontation avec la tranquillité des lieux exigée de manière assez stricte.

2.3.2 Les enseignants

Les enseignants sont une partie importante de notre public parce qu'ils représentent à eux seuls un cinquième du volume de prêt, que les deux tiers du budget d'acquisition de la bibliothèque sont dépensés selon leurs consignes et qu'ils sont un vecteur important pour inciter les élèves à venir à la bibliothèque.

La responsable entretient des contacts réguliers avec les chefs de file puisqu'elle s'occupe de leurs commandes. Pour le reste du corps enseignant, les relations se tissent de manière informelle au gré des rencontres à la salle des maîtres, mais pas lors des récréations, étant donné que ce temps de pause est aussi celui des élèves et qu'ils l'emploient justement pour passer à la bibliothèque. La pause de midi est également un moment propice, que ce soit au restaurant du Gymnase ou à la salle des maîtres. Sinon, les rencontres fortuites lors de déplacements au sein de l'établissement restent de bonnes occasions. La marge de manoeuvre est cependant assez réduite, car les bibliothécaires doivent être à leur poste afin que les utilisateurs puissent les y trouver, d'où tout l'intérêt de l'étude qui suit sur les différents moyens de communiquer avec notre public pour l'atteindre hors de la bibliothèque.

Les enseignants fréquentent la bibliothèque pour chercher de la documentation étayant leur enseignement, faire une activité avec une classe ou travailler au calme et lire la presse ou des revues. Dans ces derniers cas, la bibliothèque offre un espace neutre où la mixité des publics peut avoir lieu, avec une hiérarchisation des relations interpersonnelles plus horizontale que verticale. C'est un point important pour la cohésion entre les publics de l'établissement.

2.3.3 Le personnel administratif

Sous cette appellation se retrouvent les membres de la direction et du secrétariat ainsi que les infirmières, la conseillère en orientation professionnelle, l'aumônier et les bibliothécaires. Peu nombreuses, ces personnes accompagnent l'élève tout au

³ Pasquier, Dominique (2005): Cultures lycéennes : la tyrannie de la majorité. Paris. Autrement. "Autrement. Série Mutations"

long de sa scolarité sur le plan administratif et social et veillent à la bonne marche de l'institution, ce à quoi nous nous devons aussi de contribuer.

De par la nature hors études de leurs activités tout en appartenant à la vie scolaire, l'infirmerie et l'orientation professionnelle peuvent donner à la bibliothèque un rôle extra-scolaire et façonner un comportement qui conçoit la bibliothèque comme lieu de ressource en information. Pour ces deux services, notre bibliothèque permet à l'utilisateur de chercher seul, dans un certain anonymat, la réponse à ses questions et d'y accéder sans entraves et sans forcément d'intermédiaire.

a) l'infirmerie : en première ligne dans les difficultés physiques ou psychologiques rencontrées par les étudiants, les infirmières enrichissent les domaines relatifs à ces thématiques en partenariat avec la bibliothèque (gestion du stress, prévention, ...). Cette dernière devient un lieu où l'on trouve aussi des réponses aux questions personnelles de la vie de tous les jours et au travers de laquelle l'infirmerie peut toucher les jeunes.

b) l'orientation professionnelle : lieu de passage ouvert à tous et toute la journée, la bibliothèque héberge une partie de la documentation de l'orientation professionnelle décrivant les professions et les filières de formation.

c) la direction : accaparés par la bonne marche de l'établissement, le directeur et les doyens utilisent très peu la bibliothèque; leur principal souci est que la bibliothèque réponde aux besoins des élèves et des enseignants. Ils la perçoivent essentiellement comme outil et lieu d'étude. Il n'y a pas pour l'instant de cadre ni de rythme de rencontre institutionnalisé.

d) le secrétariat : le personnel du secrétariat n'utilise nos services que de manière extrêmement ponctuelle (lectures de vacances, guides de voyage). Il est vrai que lorsque la bibliothèque est sise sur son lieu de travail, il est difficile de la considérer comme un lieu pour soi aussi, dans une fonction de loisirs, malgré le fait que notre fonds contienne des ouvrages de littérature contemporaine et récréative ou des documentaires qui répondent à des questions d'actualité ainsi qu'un nombre important de revues.

2.4 Analyse externe

2.4.1 Le cadre hiérarchique

Sise dans un gymnase vaudois, notre institution dépend politiquement et financièrement de l'Etat de Vaud. Elle est rattachée au Département de la formation, de la jeunesse et de la culture, et plus précisément à la Direction générale de l'enseignement postobligatoire.

Au sein du Gymnase de Nyon, les bibliothécaires ont comme supérieur hiérarchique direct un doyen, responsable de la bibliothèque, puis le directeur lui-même. Les bibliothécaires bénéficient d'une grande confiance et du soutien de leurs supérieurs en cas de litige. Le contact est aisé. Les freins à certains développements viennent plutôt, entre autres, des restrictions budgétaires, du fait que la bibliothèque n'est pas un organe vital pour le bon fonctionnement du Gymnase et donc du caractère de nos

demandes, toujours perçu comme "non urgent" comparé aux échéances de la vie scolaire, du manque d'adhésion à nos projets de la part de certaines personnes ressources (informaticiens...).

Il existe encore une instance, qui est la « Conférence des bibliothécaires des gymnases vaudois », présidée par un des directeurs, et qui se réunit au minimum une fois par année. Elle joue un rôle important pour certains types de requêtes d'envergure au sein de la hiérarchie comme l'a été, par exemple, la demande groupée d'abonnement à Europresse ou à l'Encyclopedia Universalis en ligne.

2.4.2 La concurrence

Pour rechercher de l'information, au jour d'aujourd'hui, très nettement, internet représente LA concurrence : facile d'accès, partout et en tout temps. La recherche y est rapide, ludique et fournit toujours une réponse. Pour faire une recherche à la bibliothèque, il faut tout d'abord se déplacer pendant les heures d'ouverture, comprendre le classement, avoir du temps à disposition, savoir évaluer si un ouvrage répond à ce que l'on cherche. Gilles Sahut⁴ (2014) observe néanmoins qu'au fil de leurs études, les collégiens, grands adeptes de Wikipédia®, devenus lycéens puis universitaires, font la part des choses et vont chercher à consolider leurs recherches avec des sources dont la fiabilité est plus solide, ce que garantit un éditeur reconnu.

Les réseaux bruissent de ce qui se passe et le relaient; être informé par ce biais est courant et suffisamment chronophage pour constituer une source conséquente d'information. Par ce biais, les pairs constituent une concurrence pour le suivi de l'information quotidienne ou l'actualité.

L'aura de la Bibliothèque Cantonale et Universitaire attire certains de nos étudiants, qui ne pensent parfois même pas à consulter le catalogue de la bibliothèque du Gymnase. Comme c'est à nous qu'ils doivent s'adresser pour le prêt inter, nous arrivons à les rediriger en premier lieu sur nos collections avant d'aller éventuellement chercher de la documentation plus pointue ailleurs.

À un niveau plus général, la concurrence, c'est le manque de temps. Silvère Mercier⁵ définit bien la problématique de l'économie de l'attention. Face au foisonnement d'informations disponibles en flux continu, il est difficile de capter l'intérêt et de le garder. C'est un point important à prendre en considération dans notre mode de communication.

⁴ Sahut, Gilles (2014): Les jeunes, leurs enseignants et Wikipédia : représentations en tension autour d'un objet documentaire singulier. Documentaliste – Sciences de l'Information, ADBS, 51(2), pp. 70-79. Disponible à l'adresse <https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01359610/document> (consulté le 13.09.2017)

⁵ Mercier, Silvère, [Les dispositifs passerelles de médiation numérique enjeux et exemples](#), slide 2-3 [en ligne]. Disponible à l'adresse <<http://www.bibliobsession.net/mes-diaporamas/>> (consulté le 13.09.2017)

3 Stratégie

3.1 La mission de la Bibliothèque du Gymnase de Nyon

La bibliothèque du Gymnase n'a pas de texte officiel précisant sa mission. Après avoir consulté différents documents qui en définissent les contours de manière complète et surtout plurielle (cf. annexes 6), voilà les quatre objectifs que je suggère à notre hiérarchie pour la bibliothèque du Gymnase :

- être un lieu agréable et accueillant, ouvert à tous les membres du Gymnase et donc participer à la cohésion de l'établissement;
- être un lieu aménagé de manière à accueillir des usages différents : pouvoir travailler au calme, mais aussi bénéficier d'un espace ressource vivant;
- avoir un fonds de qualité, papier et numérique (à travers un portail documentaire) pour répondre aux besoins de la scolarité et contribuer à la réussite de nos publics sans négliger, dans une moindre mesure, les intérêts individuels, la lecture de loisirs et la diffusion culturelle;
- fournir un accompagnement dans l'apprentissage des compétences informationnelles.

3.2 Public cible, stratégie et propositions

Il s'agit de réfléchir au type de services à offrir, et à qui. Pour cette étape, je ne vais reprendre que les segments des élèves et des enseignants définis précédemment dans l'analyse du public, car ils représentent la majeure partie de nos utilisateurs potentiels, et faire toute une série de propositions de services à développer. Ensuite, j'évoquerai le personnel et ferai des propositions d'aménagement des locaux.

3.2.1 Les élèves

a) le nouvel élève : l'enjeu premier est d'aller le chercher, de l'accueillir, de lui souhaiter la bienvenue et de capter son attention dans le flot d'informations qui lui est transmis au début de son cursus, afin de lui révéler notre existence, de le faire venir découvrir les lieux, d'établir le contact, d'être identifiables. Dans un second temps, il sera possible de lui faire découvrir nos services et tout ce à quoi pourra lui être utile la bibliothèque. Il faut un message court, accrocheur.

Pour ce faire, je propose de :

- produire un document sous une forme non conventionnelle, contenant les informations de base relatives à la bibliothèque, comme son emplacement, ses heures d'ouverture, son site internet, ses conditions de prêt, etc. Aucune de ces dernières ne figurent ni sur le site officiel du Gymnase de Nyon, ni dans la brochure annuelle (!). Le message serait bref, clair, voire humoristique et, pourquoi pas, décalé. J'aimerais citer ici les démarches originales entreprises chaque rentrée par Madame Probst-Stücki et sa collègue de la Médiathèque du Lycée de Porrentruy, qui font remettre à chaque nouvel élève un mini guide du lecteur sous des formes peu conventionnelles : étui pour nettoyeur d'écran pour smartphone, petite boîte contenant un mini dépliant et un bonbon... Ce document, suivant sa forme, lui serait remis dans le courrier avant la rentrée ou distribué par

le maître de classe. Mieux encore, dans l'esprit de sortir la bibliothèque de ses murs, les bibliothécaires pourraient le distribuer en main propre le premier jour, lors de l'accueil des nouveaux étudiants, afin de devenir visuellement identifiables;

- publier un ou deux slides sur les télévisions d'information de l'établissement pour lui souhaiter la bienvenue et présenter en quelques formules la bibliothèque, du style « La bibliothèque, ce sont 66 marches à gravir depuis la cafétéria, mais un magnifique endroit avec 25'000 ouvrages, 80 revues, 280 BD et une belle terrasse » ou « Au quatrième étage, une bibliothécaire est à disposition pour vos recherches »;
- porter un soin tout particulier à l'accueil des nouveaux utilisateurs en intervenant rapidement dès qu'ils semblent « perdus ». Un premier contact jugé infructueux ou désagréable est totalement contreproductif. Cependant, l'équilibre est délicat entre répondre avec diligence à un besoin exprimé non verbalement par un public qui va zapper rapidement si la tâche lui semble trop ardue et une attitude qui pourrait être jugée déplacée, car trop interventionniste. Ce serait accentuer la sensation d'une verticalité pesante, alors que la bibliothèque, à l'heure des mutations sociales qui sont les nôtres, doit se positionner dans une relation horizontale en mettant ses usagers au centre et en créant une dynamique de partenariat, comme le détaille Raphaële Gilbert⁶ (2010) dans son mémoire.

b) l'élève « lambda » : il est celui que nous allons accompagner tout au long de son passage au gymnase. L'éventail de services que nous pouvons lui proposer est large : si notre mission première reste d'être un lieu d'accès au savoir, un outil pour les études et une aide à la recherche de documentation pour des travaux scolaires, nous pouvons imaginer des objectifs plus ambitieux : être un émulateur du désir de culture, permettre une expression participative, garder notre fonction de « dépannage » et d'endroit ressource où l'on peut venir poser toutes sortes de questions surtout depuis que le secrétariat se trouve dans l'autre bâtiment. La stratégie est de rester visibles, vivantes, actives et de ne pas sombrer dans l'oubli.

L'idée serait :

- de travailler à notre site internet pour en faire un portail de ressources documentaires en ligne, qu'elles soient méthodologiques (du style de l'excellent Infotrack de l'Université de Genève⁷) ou de contenus (créées par nos soins (bibliographies thématiques) ou simplement relayées (sithèques)). Pour reprendre le titre de mon travail, la bibliothèque pourrait ainsi sortir de ses murs et aller au-devant de ses usagers, là où ils font l'écrasante majorité de leurs recherches d'information : sur la toile;
- d'utiliser les télévisions d'information de l'établissement pour diffuser un message relatif à la bibliothèque et ce de manière régulière. Une périodicité hebdomadaire

⁶ Gilbert, Raphaële (2010): Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers, Mémoire d'étude. ENSSIB. Disponible à l'adresse <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers.pdf>> (consulté le 13.09.17)

⁷ <https://infotrack.unige.ch> [en ligne] (consulté le 05.09.17)

serait optimale. Nous profiterions ainsi du fait que notre public est captif et « arrosé » d'office par cette information, à l'inverse d'un réseau social auquel il faut s'abonner. Ce dernier nous demanderait d'ailleurs une charge de travail difficilement réalisable et ne serait pas non plus accepté par notre tutelle hiérarchique pour des raisons politiques. En plus d'alimenter ces écrans avec des informations factuelles, nous pourrions travailler notre capital sympathie en nous inscrivant dans leur quotidien d'étudiant et le rythme de l'année scolaire par des messages plus légers (lectures pour les vacances, photographies de la bibliothèque dans son quotidien, etc.);

- de créer une page FAQ avec les questions qui nous sont posées régulièrement;
- de changer le mobilier à l'entrée de la bibliothèque afin d'améliorer l'accueil, de sorte que le personnel soit plus accessible, et de créer un espace de vie séparé du reste de la bibliothèque. Parce que la venue à la bibliothèque physique doit apporter un plus en termes d'accueil, il serait bien d'investir le premier quart de la bibliothèque, là où se trouvent le bureau du prêt, les revues, les ordinateurs de recherche. Se déplacer régulièrement dans cet espace plutôt que rester cantonnées derrière le rempart que constitue la banque de prêt, le premier mur, permettrait de rendre les bibliothécaires plus accessibles. Et pour l'utilisateur qui désire être tranquille, il reste les trois quarts restants avec les places de travail et le coin presse;
- d'offrir des moments de démonstration d'outils documentaires, que ce soit suite à une demande de recherche ou par seul intérêt pour cet outil. On pourrait imaginer proposer un rendez-vous ou définir une plage horaire dévolue à ce service. La grande majorité des classes ont deux périodes libres le mardi midi pour les « cours fac. »; nous pourrions profiter de nous inscrire dans ce temps;
- de proposer à l'infirmerie des flyers listant quelques ouvrages présents à la bibliothèque sur des thématiques récurrentes;
- d'encourager les élèves à participer à la vie de la bibliothèque en faisant eux-mêmes des propositions d'achats pour leur travaux ou en proposant des coups de cœur. Nous pourrions les y inviter quand ils rendent un livre qu'ils ont bien aimé ou en laissant des bordereaux vierges à côté des livres exposés ou ailleurs dans l'établissement. Cette dernière démarche reste délicate, car elle devient vite très personnelle, ce que ne souhaitent pas forcément nos utilisateurs;
- de mettre sur pied, en collaboration avec un enseignant, une semaine spéciale sur le thème de l'information, des bibliothèques, de la culture littéraire ou artistique (slam, booktubeuses, etc.);
- d'inviter une personnalité à la bibliothèque, de travailler sur les médias, de faire une campagne d'information sur internet;
- d'être extravagant en mettant sur pied une "escape room" à la bibliothèque ou une course d'escaliers (en anglais "tower running") depuis la salle polyvalente jusqu'au quatrième étage de la bibliothèque, activité qui s'inscrirait bien dans une journée sportive, par exemple, ...

c) l'élève en TM ou TD : ce dernier segment vient nous voir avec un besoin pointu et strictement documentaire. Ces élèves arrivent souvent au début de leur travail pour rechercher de la documentation. Le fait de les aider dans cette démarche à ce moment leur permet de préciser leur problématique. Dans ce cas, les possibilités seraient :

- de proposer des moments individuels lors desquels nous leur montrerions les outils de base à disposition au gymnase pour commencer une recherche : Encyclopedia Universalis, catalogue de la bibliothèque et d'autres bibliothèques, Europresse, etc.;
- de nous renseigner en amont sur les sujets qui seront proposés et d'éditer des listes d'ouvrages de la bibliothèque qui correspondent. L'orientation de cette première bibliographie serait basique, car le thème abordé est souvent très large et les orientations des problématiques multiples;
- suite à une demande, de leur proposer de repasser, afin de pouvoir développer une méthodologie spécifique à leur recherche, voire communiquer par courriel pour se porter au-devant d'eux. Souvent, ils arrivent pressés, alors qu'une recherche d'ampleur demande du temps; c'est un paramètre dont ils tiennent rarement compte.

3.2.2 Les enseignants

Ils sont LE vecteur privilégié pour jouer l'intermédiaire entre les élèves et la bibliothèque. Ce sont eux qui commandent les deux tiers des ouvrages via le budget de leur file et façonnent le fonds. Pour les atteindre, je propose :

- que les bibliothécaires soient systématiquement invitées à la conférence des maîtres plénière de début d'année, ce qui permettra d'informer les enseignants des projets en cours et de ceux en devenir. Il existe déjà une rencontre avec les nouveaux enseignants. Pour ces derniers, il serait judicieux de concevoir un document de bienvenue qui présente nos services en général et ceux destinés aux maîtres en particulier (visites de classe aux premières années, s'ils enseignent le français ou ont une maîtrise de classe, possibilités de commander des ouvrages et de demander des ateliers de recherche Europresse, etc.);
- faire de la publicité pour nos visites de classe en début de cursus, car elles sont facultatives, et nous avons constaté que de moins en moins d'enseignants y ont recours. Pourquoi ne pas imaginer les rendre obligatoires ? D'ailleurs, si l'on se réfère aux « Normes pour bibliothèques scolaires de la CLP »⁸, il est recommandé, pour le degré secondaire II, de prévoir deux heures à deux heures et demie par classe et par an pour un travail d'initiation à la bibliothèque, de conception de projets ou de transmission de compétences informationnelles. Même si certains émettent des réserves sur ce que les élèves en retiennent, ces visites ont le

⁸ Communauté de travail des bibliothèques suisses de Lecture Publique, éd. (2014): Normes pour les bibliothèques scolaires, 3^e éd. rev. et augm. [en ligne]. Disponible à l'adresse <http://www.sabclp.ch/images/Normes_bibliotheques_scolaires_2014.pdf > (consulté le 26.08.17)

mérite de les faire venir à la bibliothèque et de démystifier la démarche. La visite est faite en présence de l'enseignant, ce qui cautionne notre statut;

- de leur adresser la liste des nouveautés, reste à voir sous quelle forme (rubrique sur notre site internet, newsletter, mail, fascicule, ...). Cela leur permettra d'être au courant de la disponibilité d'un ouvrage commandé par leurs soins et c'est une excellente façon de présenter la bibliothèque comme un organisme vivant;
- d'améliorer la circulation de l'information concernant les thématiques des TM, des TP, de la semaine spéciale ou d'une Option Complémentaire (OC), afin de leur proposer des achats ciblés;
- de mettre sur pied des ateliers pédagogiques pour tester et enseigner des compétences à la recherche, à la validation des sources, en nous inspirant de ce qu'expose M. Ngoungoulou⁹ (2012) dans son ouvrage pour pallier l'absence, en Suisse, du métier d'enseignant documentaliste, profession qui fait justement la liaison entre pédagogie et compétence informationnelle. Les maîtres de français ou d'histoire seraient des partenaires privilégiés, et travailler ensemble de concert et en amont apporterait une vraie plus-value;
- de maintenir les mini expositions à la salle des maîtres de l'Atrium en ciblant des ouvrages à feuilleter, car ils ne peuvent pas être empruntés dans ce cadre : bandes dessinées, ouvrages de design, etc. Elles habillent le lieu, nous font connaître sous un angle plus culturel et apportent la bibliothèque hors ses murs dans un espace que les enseignants sont tenus de fréquenter pour venir y chercher leur correspondance officielle.

3.2.3 Le personnel

Pour offrir un service de qualité, nous avons besoin de développer nos compétences professionnelles et de suivre l'évolution des outils à disposition. Pour ce faire, il nous est nécessaire de nous former continuellement, afin d'enrichir nos connaissances et de suivre l'évolution de la profession.

3.3 Les lieux

Pour apporter un changement au niveau des locaux et du matériel à disposition, il existe peu de marge de manœuvre entre le bâti qui est posé, les exigences de l'architecte, dont le bâtiment est l'œuvre, et le budget à disposition, qui est gelé suivant les années. Néanmoins, après avoir scruté notre bibliothèque avec des yeux neufs, comme le préconise Madame Bisbrouck dans son « Guide de visite d'un bâtiment de bibliothèque »¹⁰, il y a de nombreux éléments que nous pourrions repenser selon deux axes : améliorer notre visibilité et travailler sur l'accueil et le confort de nos usagers. Dans les deux cas, il y a urgence à investir et à s'approprier

⁹ Ngoungoulou, Ferdinand (2012): Apprendre à s'informer et communiquer : l'apprentissage documentaire au CDI (centre de documentation et d'information). Paris. L'Harmattan.

¹⁰ Bisbrouck, Marie-Françoise (2013): Guide de visite d'un bâtiment de bibliothèque (cours dispensé le 7 juillet 2017 à Fribourg dans le cadre du Certificat de formation continue en gestion de documentation et de bibliothèque 2016-2017)

les lieux, que ce soit dans notre bibliothèque ou dans l'ensemble du Gymnase, pour assurer le rayonnement de la bibliothèque, dans et « hors ses murs ».

a) la visibilité : la signalétique pour conduire à la bibliothèque est très discrète. Seulement, comme nous sommes un lieu parmi d'autres, s'y attaquer demanderait de repenser le tout, une démarche titanesque. Par contre, un espace que la bibliothèque pourrait investir est la cage d'escaliers (cf. annexe 3.2) qui mène à ses locaux. Forte de la réflexion menée par la Bibliothèque Kateb Yacine au Sud de Grenoble et détaillée dans l'ouvrage sous la direction de Jean Vidal¹¹ (2012), j'aimerais rendre la bibliothèque visible déjà à cet étage. En effet, la Bibliothèque Kateb Yacine, située au sein du centre commercial Grand'Place, a complètement repensé sa devanture pour afficher sa présence et inviter le public à venir. Dans notre cas, les moyens peuvent être divers : panneau, décoration en lien avec un aspect de notre mission, caissette à journaux au pied de l'escalier ou à côté de la porte d'entrée avec des livres à donner retirés du fonds ou même des livres personnels d'élèves ou d'enseignants, à l'image des caisses à livres, ce qui serait un plus, car cela induirait un aspect participatif à la vie de la bibliothèque, stickers sur le devant des marches d'escaliers avec un message choisi. J'aimerais m'inspirer de la démarche du Musée des Beaux-Arts de Lyon, dans lequel une affiche indique ce qui peut s'y faire ou non, une façon originale de se présenter tout en faisant passer des messages sans être uniquement dans un registre répressif : « Dans les salles d'exposition du musée, chacun peut : voir, téléphoner, discuter, observer, manger, échanger, [...] »¹² (cf. annexe 7). Nous pourrions faire passer, par ce biais, à la fois les potentialités de la bibliothèque et les usages du lieu, en incluant même une touche humoristique.

b) l'accueil, le confort : en entrant dans la bibliothèque, on se trouve face à la banque de prêt, très haute. Réaménager cet espace en lui donnant sa fonction d'accueil et enlever la partie supérieure du desk, ne serait-ce que sur la moitié, afin que la frontière utilisateur / professionnel soit moins rédhibitoire, serait un premier pas. En faisant référence au titre de ce travail, il ne s'agirait même pas de sortir de nos murs mais déjà de derrière notre muraille !

En crescendo, nous pourrions repenser toute la partie proche du bureau du prêt : au vu de l'accès à l'information actuel, nul n'est plus besoin d'amasser des masses d'ouvrages dans l'attente qu'ils soient consultés. Nous avons commencé une action de désherbage méthodique. L'idée qui me tient à cœur serait de dégager de l'espace pour les utilisateurs dans cette zone : repousser les étagères, rajouter des ordinateurs pour la recherche, mettre une ou deux tables supplémentaires pour créer un pôle de travail en groupe ou pouvoir y animer des ateliers. Il faudrait ériger une paroi qui isolerait phoniquement cet endroit du reste de la bibliothèque, silencieux. Ceci dit, cela nous permettrait d'établir un contact plus détendu, plus riche, plus proche avec nos publics.

L'entier de la bibliothèque, à l'image de tout le bâtiment, est dans les tons bleu, gris, blanc. Il serait bienvenu d'apporter un peu de vie à travers quelques touches de

¹¹ Vidal, Jean, dir. (2012): Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics. Villeurbanne. Presses de l'Essib. "La boîte à outils ; n°27"

¹² [En ligne]. Disponible à l'adresse <http://www.mba-lyon.fr/mba/sections/fr/entete/infos_pratiques/horaires/horaires> (consulté le 13.09.17)



couleurs : plantes vertes (vraies ou fausses), signalétique plus colorée... Par exemple, sur les pans des rayonnages se trouvent des panneaux avec les cotes qui y figurent : on pourrait créer un visuel simple, plus ludique et plus coloré. Je désire faire ici à nouveau allusion à la Médiathèque du Lycée de Porrentruy qui, tout en restant un lieu scolaire, dégage une ambiance chaleureuse et cosy dans laquelle les utilisateurs se sentent bien. La responsable de la bibliothèque du Gymnase a fait l'acquisition de deux chaises longues colorées qui sont à disposition des élèves pour la terrasse. Elles apportent une touche de couleur et de détente bienvenue. Elles sont d'ailleurs fréquemment utilisées. La terrasse, exposée plein sud, devient vite une fournaise. L'ajout de tentures en ferait un endroit agréable et diminuerait l'impact de la réverbération de la chaleur sur les vitres de la bibliothèque. Il nous a malheureusement fallu du temps pour réinvestir la terrasse après que des vandales, une nuit, en ont eu saccagé le mobilier.

3.4 Le positionnement

Pas besoin de positionner la bibliothèque comme collection de livres et lieu d'étude silencieux, c'est inscrit dans l'imaginaire collectif, gravé dans la pierre, mais c'est un positionnement institutionnel désincarné et statique, une hiérarchie du savoir verticale qui n'est plus opérante aujourd'hui.

Au jour d'aujourd'hui, pour rencontrer leurs publics et satisfaire les besoins de ces derniers, les bibliothèques doivent sortir du seul système de production-distribution pour repenser leur relation à l'usager, comme développé par Raphaële Gilbert¹³ (2010). Elles doivent devenir des prestataires de services en mettant en avant les rôles que peuvent jouer les professionnels. Si notre mission première de bibliothèque scolaire est d'accompagner nos publics tout au long de leurs études et de répondre à leurs besoins documentaires pour les travaux demandés, il nous faut offrir plus et travailler non seulement sur le lieu, mais aussi sur la mise en avant des qualités des professionnels qui l'habitent et la multiplicité des services qu'ils peuvent offrir. Il existe à ce niveau une grande marge de progression.

J'aimerais surtout mettre en avant les personnes, davantage que le lieu : les positionner comme des professionnels de l'information, proactives et impliquées dans la vie de l'établissement, comme dans les projets éducatifs. Créer une relation de qualité avec nos usagers, que ce soit les élèves ou les enseignants pour faciliter l'expression de leurs besoins, être le médiateur entre la documentation et nos publics pour leur permettre d'en retirer les informations dont ils ont besoin, être un pôle d'accueil.

L'idée est d'anticiper les demandes, d'être à l'affût des besoins, de créer le contact, de faire tomber les barrières pour devenir un interlocuteur de référence et susciter des automatismes. Quoi de plus décevant par rapport à l'image que nous donnons de notre service et à la frustration que nous ressentons que lorsque nous nous retrouvons face à une classe qui arrive à la bibliothèque pour travailler 45 minutes sur une thématique dont les documents sont éparpillés et dont le traitement, pour être de bonne qualité, nécessiterait un peu plus de temps ? Un mot de l'enseignant envoyé en amont, même par mail, aurait évité cet écueil. Il arrive que ces derniers ne

¹³ Op. cit.

s'assurent même pas que de la documentation concernant le sujet abordé figure à la bibliothèque. Un meilleur positionnement optimiserait notre efficacité et l'adéquation des prestations fournies.

Un contact plus rapproché avec notre hiérarchie et notre présence à certaines séances éviteraient l'omission de la bibliothèque au moment de la prise de décisions (achat de matériel, participation à certaines manifestation, par exemple) et surtout ferait de la bibliothèque un acteur à part entière de la vie de l'établissement à plusieurs niveaux.

Tout ce travail de positionnement est d'abord à prendre au compte des bibliothécaires et à faire sur eux-mêmes : il correspond à un vrai changement de posture.

3.5 La programmation

Pour l'année scolaire à venir, le premier pas est de définir clairement, et ce avec notre hiérarchie, l'intégralité de notre mission et notre identité dans sa pluralité pour faire évoluer le regard de cette dernière sur nos besoins en matière de matériel, de budget (collection papier versus collection numérique), de formation continue et, surtout, d'assistance dans le développement de nos ressources numériques ou informatiques. Difficile en effet de développer un pôle du savoir sans l'aide de personnes compétentes en informatique intéressées à assurer le bon fonctionnement de nos ressources.

Dans toutes les pistes évoquées dans la stratégie, j'aimerais en priorité pour cette année scolaire :

A entreprendre dès maintenant :

- mettre sur pied des rencontres régulières avec le doyen responsable de la bibliothèque, afin d'aborder les projets en cours, les difficultés rencontrées, les problèmes récurrents, les objectifs visés. Un compte-rendu écrit de ces réunions serait fait, conservé et éventuellement transmis aux personnes concernées. Cela constituerait le fil rouge et la mémoire de l'évolution de la bibliothèque. Il est important de donner une officialité à la procédure afin de la valider. Il est dangereux de se contenter d'une discussion impromptue dans les couloirs;
- promouvoir en ce début d'année scolaire les visites de classes aux premières années via la direction ou les TV d'information dans les salles des maîtres. Leur nombre serait consigné et constituerait un indicateur de suivi;
- instaurer la publication hebdomadaire du slide émanant de la bibliothèque sur les TV d'informations dans les cafétérias du Gymnase, et ce de façon systématique;

A mettre sur pied dans les trois mois :

- trouver la manière d'annoncer les nouvelles acquisitions (périodicité et support) et la mettre en œuvre, afin d'aller contre une image figée de la bibliothèque;
- comptabiliser le nombre et définir la nature des demandes d'aide à la recherche de nos publics pour cerner l'utilisation qui est faite de la bibliothèque et voir comment la faire mieux connaître et proposer d'autres services;

A explorer et concrétiser d'ici la fin de l'année scolaire :

- prévoir au moment adéquat des listes d'ouvrages susceptibles d'être utiles aux TM et TD;
- accentuer la visibilité de la bibliothèque dans la cage d'escaliers montant du troisième étage.

Mener à bien ces démarches instaurera une dynamique dans laquelle s'inscriront des projets au plus long cours.

4 Promotion

4.1 La communication des solutions proposées

4.1.1 Notre hiérarchie

Pour mettre sur pied de nouveaux services et devant le nombre de changements que nous souhaitons instaurer, il va falloir commencer par communiquer à notre hiérarchie la vision de notre bibliothèque. Les réunions régulières avec le doyen responsable de la bibliothèque et la diffusion des comptes-rendus qui en résulteront joueront ce rôle.

4.1.2 Les enseignants

En ce qui concerne les enseignants, la communication peut se faire lors d'une conférence des maîtres, via leur casier de courrier, la télévision d'information dans les salles des maîtres ou de manière plus informelle, lors de moments partagés à la pause ou lors des repas. La rencontre interpersonnelle reste un moment privilégié qui nous permet d'avoir un feedback direct. Nous sommes dans une situation contradictoire : pour occuper le terrain, il nous faudrait multiplier les occasions de rencontre, mais nous sommes affectées physiquement à un lieu. Le premier reproche que l'on nous fait, à tort ou à raison, est : « Vous n'êtes jamais là ! ».

4.1.3 Les élèves

Pour promouvoir un service auprès des élèves, nous pouvons communiquer visuellement dans tout le bâtiment sur les panneaux d'affichages disséminés un peu partout et sur les télévisions d'information dans les cafétérias pour toucher les non utilisateurs. Sinon, des présentoirs dans la bibliothèque, des affiches dans la cage d'escaliers, peuvent remplir cet office. Il serait assez délicat d'utiliser un canal trop officiel, car nous rentrerions en collision avec les informations administratives, déjà nombreuses. Pourquoi ne pas tabler aussi sur le bouche à oreille ? Ce qui importe, c'est de communiquer régulièrement, premièrement pour nous faire connaître, deuxièmement pour tisser le lien entre le service que nous avons mis sur pied et le public que nous visons et troisièmement pour entretenir le contact noué. Dans notre situation, c'est d'autant plus vital que nous sommes totalement excentrées géographiquement et loin du centre névralgique de l'établissement.

4.2 Communication à propos de la satisfaction de nos utilisateurs

Pour évaluer le degré de satisfaction de nos utilisateurs, il faudrait mener une enquête; ce que je n'ai pas entrepris, d'une part parce que cela demande un travail dont l'ampleur dépassait le propos de mon document, et d'autre part parce que la plus grande partie du temps que j'ai consacrée à ce travail correspondait soit à une période d'examens, soit aux vacances scolaires et donc à la non disponibilité de nos publics. Je ne peux me fier qu'aux retours qui nous sont donnés, biaisés parce que presque uniquement positifs. Les mécontents ne vont pas nous adresser leurs griefs, mais les répandre autour d'eux.

Nos utilisateurs apprécient de trouver à la bibliothèque ce qu'ils y cherchent : un lieu pour être au calme, que ce soit pour travailler ou lire. Ils apprécient pour la majorité la discrétion et ne recherchent pas souvent le contact. L'accent, pour eux, doit être mis sur une infrastructure confortable.

Les élèves sont satisfaits, voire soulagés, quand ils sont sous stress, de trouver des ouvrages qui répondent aux exigences de leur travail. Dans ce cas, nous représentons une aide bienvenue, un recours apprécié. Notre accessibilité est primordiale et il faut supprimer tous les obstacles matériels (bureau de prêt forteresse) et psychologiques. L'image de proximité serait à travailler. Cela débouche aussi sur leur satisfaction d'avoir de quoi fournir un travail de qualité, de réussir dans leur entreprise et d'ouvrir leur horizon. Nous touchons là au processus d'acquisition d'un bagage culturel, dont nous sèmerions les graines pour les adultes et citoyens de demain.

Les enseignants apprécient de pouvoir utiliser notre fonds pour étayer leur enseignement et envoyer leurs élèves trouver de quoi progresser. Une réelle plus-value résiderait dans le partenariat avec une branche via le chef de file, pour suivre la voie hiérarchique, ou un enseignant motivé et accessible pour un travail donné : imaginer accompagner une classe en début de thématique via une activité dispensée à la bibliothèque ou dans une salle d'informatique pour les ressources numériques. L'enseignant aurait la satisfaction d'apporter une plus-value à son cours, un autre éclairage.

Certains enseignants sont des habitués du coin presse ou de la terrasse pour travailler ou lire le journal. Ils ont la satisfaction de profiter du calme qu'il est devenu difficile de trouver ailleurs étant donné la densité de population de l'établissement, de se ressourcer pour repartir plus frais et détendus à leurs cours. Le temps à la bibliothèque est une parenthèse. Il me semble que le bénéfice de tels moments n'est plus à prouver. D'autres apprécient de discuter parfois un moment en effectuant un prêt. Ce contact humain est riche pour les deux parties, autant pour les bibliothécaires que pour eux, et participe au bien-être de chacun. Pouvoir être plus libre lors de tels échanges, car moins contraint par les impératifs sonores permettrait de les multiplier et de créer une relation plus propice à un partenariat autour de la médiation numérique ou de l'acquisition de compétences informationnelles.

De plus, je trouve important que la bibliothèque constitue un pôle de mixité de population entre les différentes catégories d'habitants du gymnase. Notre porte est ouverte à tous sans distinction, à l'inverse de la salle des maîtres, à la porte de laquelle s'arrêtent les élèves, et dont le seuil n'est pas forcément facile à franchir

pour les individus n'appartenant pas à cette catégorie. C'est un bénéfice pour la cohésion et l'atmosphère générale du gymnase.

4.3 Quels canaux utiliser pour quels messages ?

Pour instaurer une utilisation de nos ressources physiques ou numériques plus dynamique, il va falloir multiplier les messages, les varier en fonction de leur teneur et de l'impact que nous espérons leur donner. C'est tout un art de trouver l'intervention juste dans le flot d'informations : quel message, pour quelle cible, par quel canal ? (cf. annexe 8)

Pour donner du poids à certaines communications, il est important d'utiliser les canaux officiels; cela légitime notre message, notre requête. Mais, pour les communications usuelles, en dehors des canaux traditionnels, il est indispensable de porter une attention toute particulière à affirmer notre présence, notre visibilité et notre proximité pour faire tomber les barrières.

5 Conclusion

Ce travail est l'aboutissement de mon Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque, démarche que j'ai choisie d'entreprendre de ma propre initiative pour donner un second souffle à mon engagement professionnel. Tout au long de cette année, j'ai eu envie de m'atteler à divers projets : campagne méthodique de désherbage, constitution d'un portail internet foisonnant, réaménagement de nos locaux, création d'ateliers de formation à la recherche documentaire... J'ai partagé ces enthousiasmes avec ma responsable, et nous avons avancé dans notre réflexion.

Comme nous l'avons vu dans le cadre du module sur le changement et appris à nos dépens, il est contreproductif d'avancer seul, dans notre cas, sans notre hiérarchie, qui légitime nos actions.

J'ai donc choisi de prendre le temps de donner une structure, une méthodologie et une systématique à tous les changements que nous souhaitons introduire. J'ai surtout réfléchi aux moyens de toucher nos utilisateurs en dehors de la bibliothèque et de nous mettre en avant en tant que personnes pour faire voler en éclats les murs qui nous assignent à un lieu.

La profession a beaucoup évolué, et cette formation m'a remise en contact avec un milieu professionnel qui se cherche, se questionne et avance pour accompagner au plus près les publics au service desquels il est. Il en est de sa responsabilité.

Il ne me reste plus qu'à entamer le processus.

Bibliographie et webographie

Communauté de travail des bibliothèques suisses de Lecture Publique, éd. (2014): Normes pour les bibliothèques scolaires, 3^e éd. rev. et augm. Disponible à l'adresse <http://www.sabclp.ch/images/Normes_bibliotheques_scolaires_2014.pdf> (consulté le 26.08.17)

Cordier, Anne (2015): Grandir connectés : les adolescents et la recherche d'information. Caen. C&F éditions.

Gilbert, Raphaële (2010): Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usager. Mémoire d'étude. ENSSIB. Disponible à l'adresse <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers.pdf>> (consulté le 13.09.2017)

IFLA (2004): Normes IFLA/UNESCO pour les bibliothèques scolaires. Disponible à l'adresse <<https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-fr.pdf>> (consulté le 13.09.2017)

Informationskompetenz [en ligne]. Disponible à l'adresse <<http://www.informationskompetenz.ch/fr/ikurz-fr>> (consulté le 13.09.2017)

Le Crosnier, Hervé, coord. (2013): Culturenum : jeunesse, culture & éducation dans la vague numérique. Caen. C&F éditions.

Mercier, Silvère: Bibliobsession : le blog de Silvae, bibliothécaire engagé pour le développement des médiations numériques et des biens communs de la connaissance [en ligne]. Disponible à l'adresse <<http://www.bibliobsession.net/>> (consulté à le 13.09.2017)

Mirland, Cécile (2012): Usages et pratiques documentaires des jeunes à l'ère du numérique. Bulletin des bibliothèques de France (BBF), n°4, pp. 78-79. Disponible à l'adresse <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0078-010>> (consulté le 13.09.2017)

Ngoungoulou, Ferdinand (2012): Apprendre à s'informer et communiquer : l'apprentissage documentaire au CDI (centre de documentation et d'information). Paris. L'Harmattan.

Pasquier, Dominique (2005): Cultures lycéennes, la tyrannie de la majorité. Paris. Autrement. "Autrement. Série Mutations ; 235"

Sahut, Gilles (2014): Les jeunes, leurs enseignants et Wikipédia : représentations en tension autour d'un objet singulier. Documentaliste – Sciences de l'Information, ADBS, 51(2), pp. 70-79. Disponible à l'adresse <https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01359610/document> (consulté le 13.09.2017)

Serres, Alexandre (2005): Evaluation de l'information sur internet : le défi de la formation. Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2005, n° 6, pp. 38-44. Disponible à l'adresse <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0038-006>> (consulté le 13.09.2017)

Vidal, Jean-Marc, coord. (2012): Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics. Villeurbanne. Presses de l'ENSSIB. "La boîte à outils ; n°27"

Annexes :

Annexe 1

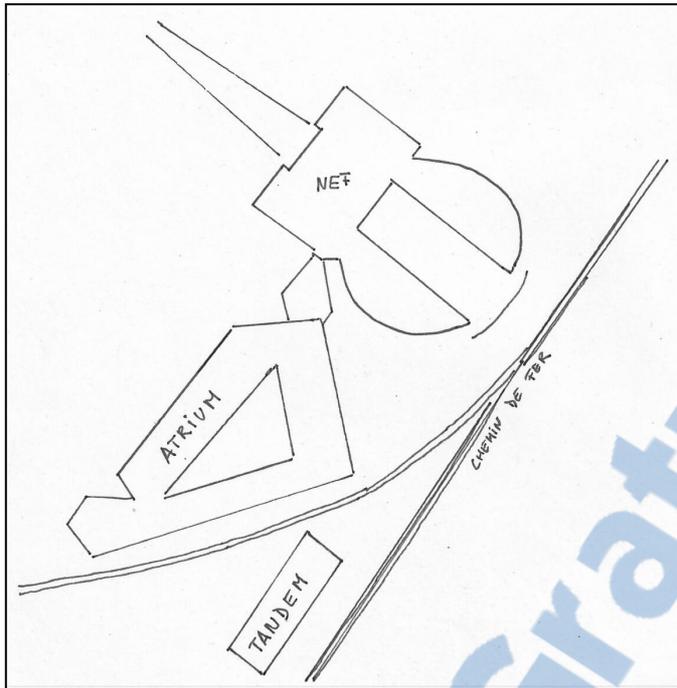
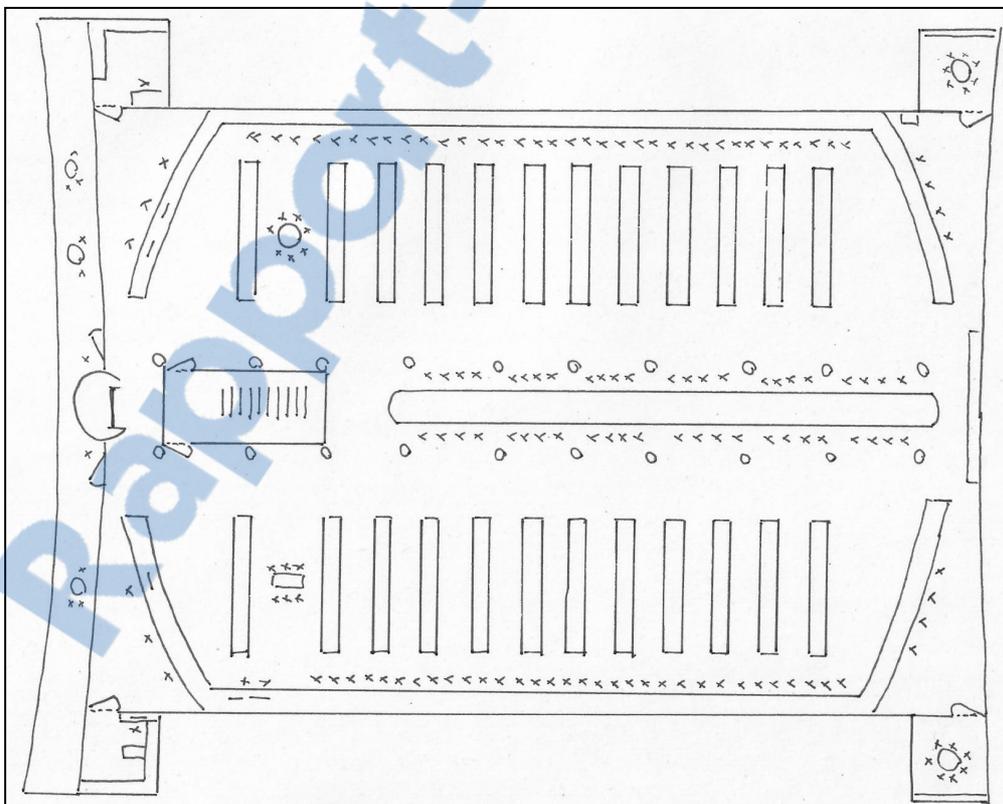


Schéma des bâtiments du Gymnase de Nyon

Annexe 2

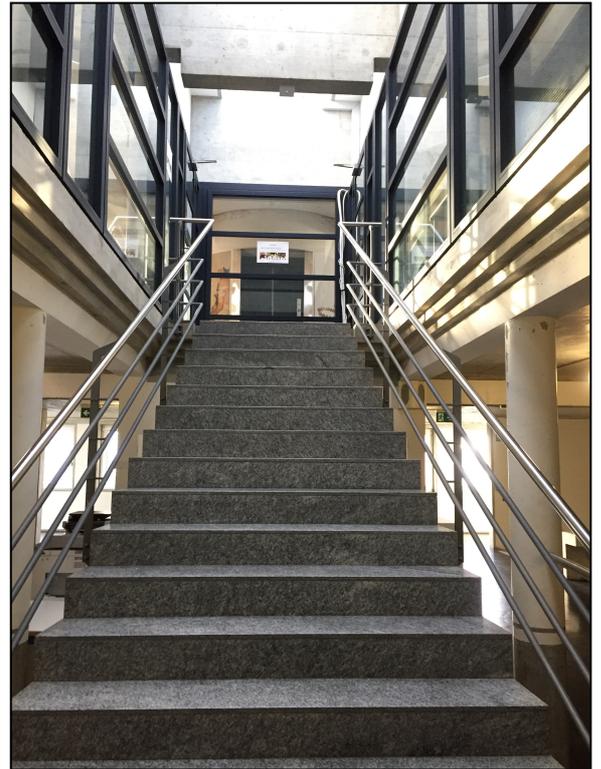


Plan schématique de la bibliothèque du Gymnase de Nyon

Annexes 3



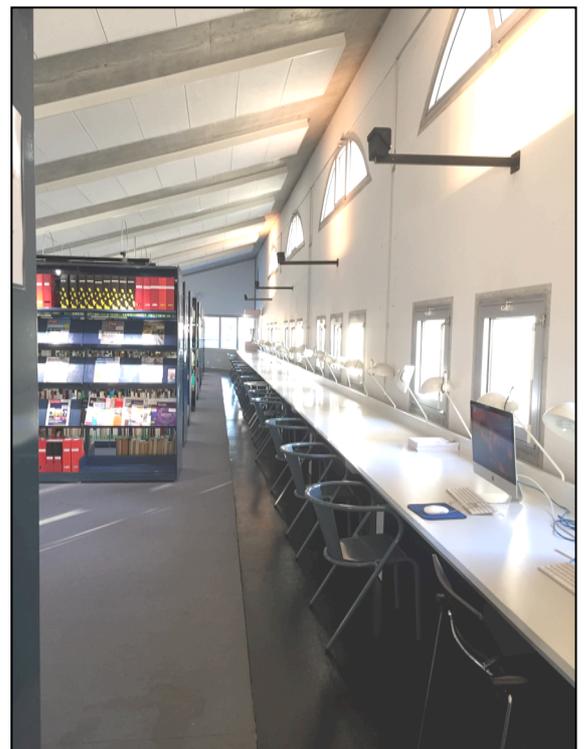
3.1 : couloir menant aux escaliers



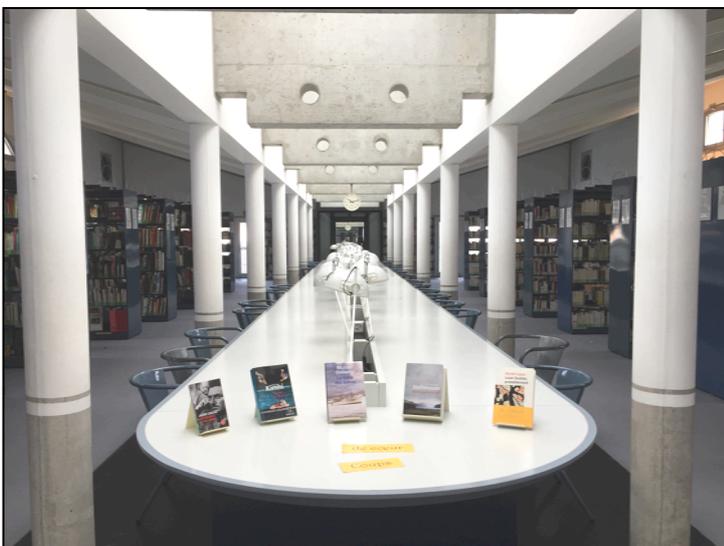
3.2 : cage d'escaliers



3.3 : petite salle de travail pour les groupes



3.5 : table latérale



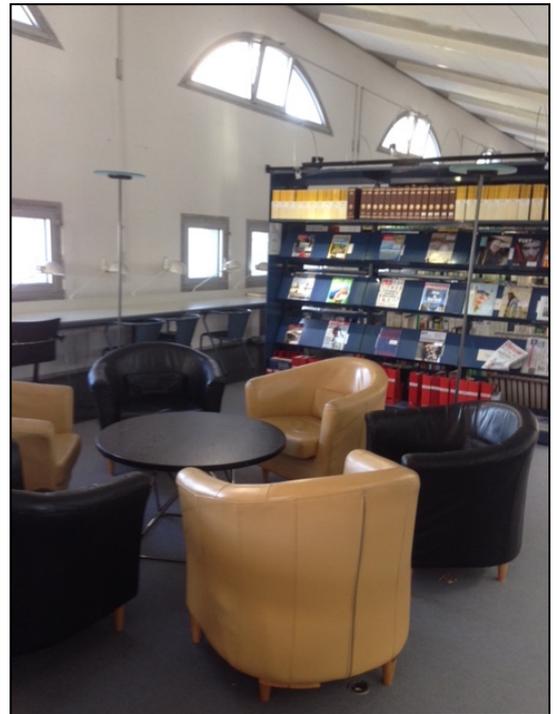
3.4 : table centrale



3.6 : banque de prêt et bureau de la responsable



3.7 : les deux postes OPAC

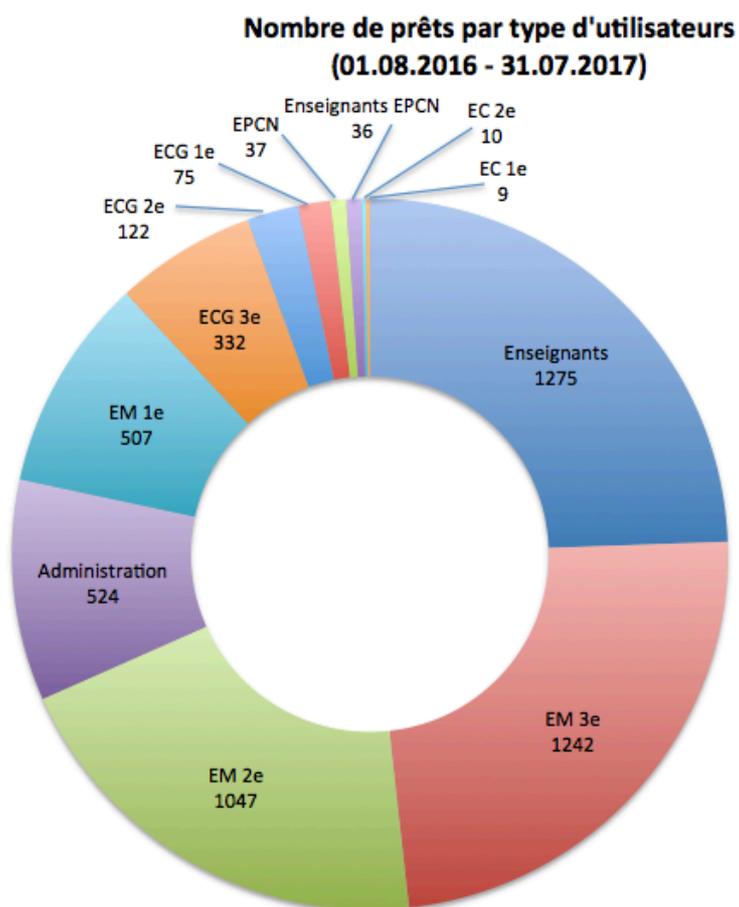


3.8 : le coin presse

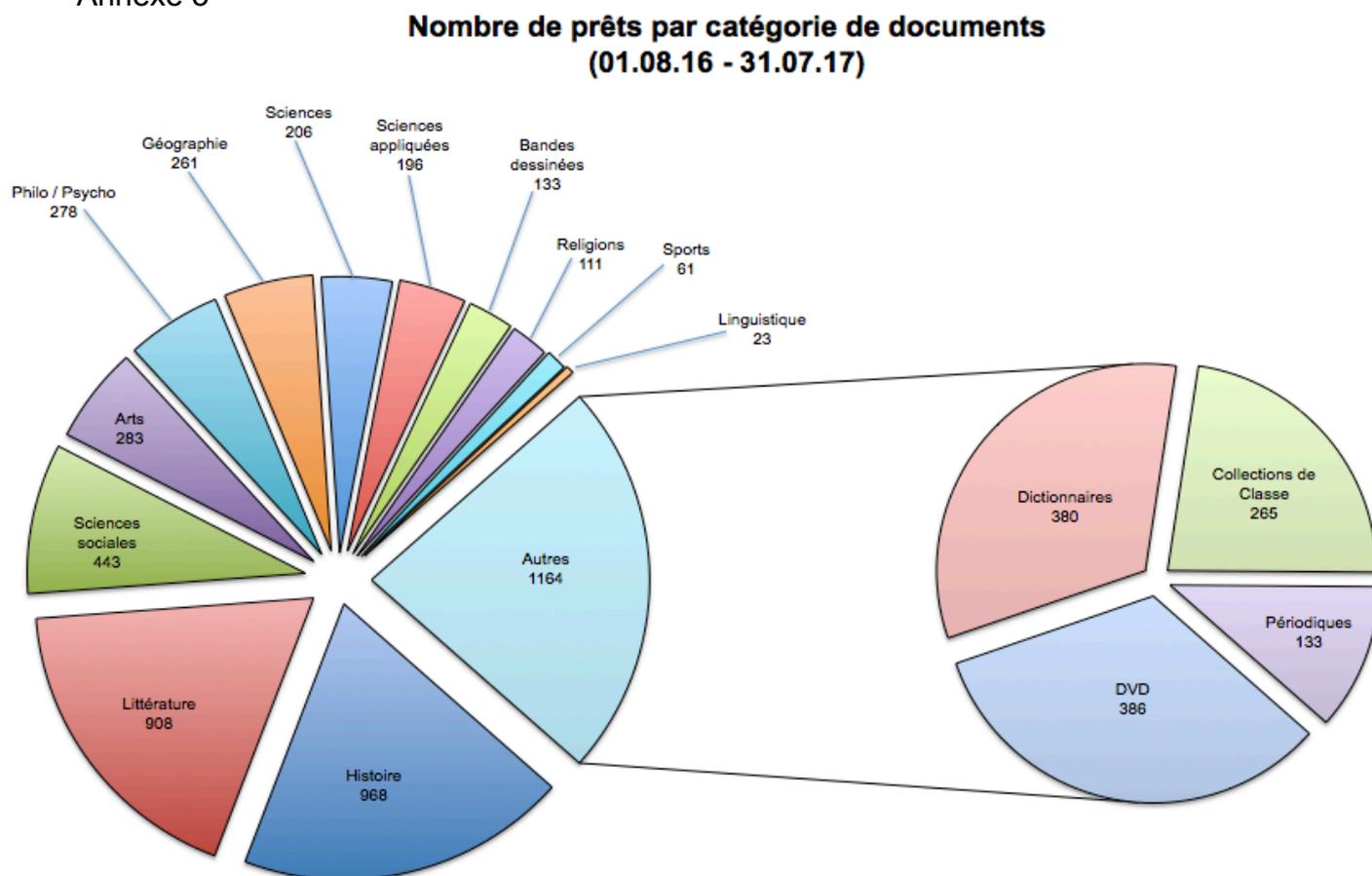


3.9 : la terrasse

Annexe 4



Annexe 5



Annexes 6

« La bibliothèque scolaire fournit l'information et les idées indispensables à quiconque veut réussir sa vie dans la société d'aujourd'hui qui repose sur l'information et le savoir. En procurant aux élèves les outils qui leur permettront d'apprendre tout au long de leur vie et en développant leur imagination, la bibliothèque scolaire leur offre les moyens de devenir des citoyens responsables. »

Extrait des Normes IFLA/UNESCO pour les bibliothèques scolaires¹⁴

"Dans la société de l'information, la maîtrise de la culture informationnelle compte parmi les compétences clés les plus importantes pour garantir le succès des études et de la vie professionnelle."

Extrait d'Informationskompetenz¹⁵

"[...] Pour les élèves

La bibliothèque scolaire met à disposition des documents et fournit l'accès à des ressources électroniques afin que les élèves puissent:

- trouver l'information de manière autonome,*
- apprendre de manière autonome,*
- approfondir ce qui leur a été enseigné,*
- travailler en interdisciplinarité,*
- améliorer leurs compétences informationnelles,*
- découvrir de nouveaux horizons littéraires,*
- trouver des livres et autres ressources pour la lecture plaisir.*

Elle est un lieu d'apprentissage et de travail agréable et offre un conseil compétent.

Elle est également un espace extrascolaire, que les élèves peuvent utiliser pour la pratique de la lecture plaisir.

Pour les enseignants

[...] Elle soutient les enseignants dans la transmission des compétences et pour l'apprentissage individualisé. Elle est un espace pédagogique destiné à encourager la lecture et à réaliser des projets de recherche.

Pour l'école

La bibliothèque scolaire est un lieu de rencontre pour toute la communauté scolaire.

[...]"

Extrait des Normes pour bibliothèques scolaires, éditées par la Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique¹⁶

¹⁴ IFLA (2004): Normes IFLA/UNESCO pour les bibliothèques scolaires. Disponible à l'adresse <<https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-fr.pdf>> (consulté le 13.09.2017)

¹⁵ Informationskompetenz [en ligne]. Disponible à l'adresse <<http://www.informationskompetenz.ch/fr/ikurz-fr>> (consulté le 13.09.2017)

¹⁶ Op. cit.

Annexe 7



Affiche à l'accueil du Musée des Beaux-Arts de Lyon. Disponible à l'adresse
<http://www.mba-lyon.fr/mba/sections/fr/entete/infos_pratiques/horaires/horaires>
(consulté le 06.09.17)

Annexe 8

"Quel message, pour quelle cible, par quel canal ?"

		Cibles		
		Hiérarchie	Enseignants	Elèves
Canaux	Casiers	Communications officielles (rapports), demande d'entrevue, énoncé de projets.	Annonces des activités et des nouvelles ressources. Pour les chefs de file, transmission de l'état du budget.	Rappels, avis de disponibilité d'ouvrages réservés.
	TV		Promotion des expositions thématiques, des visites de classes, de l'actualité de la bibliothèque.	Slide hebdomadaire pour la promotion des expositions thématiques, de l'actualité de la bibliothèque, des coups de coeur, des nouvelles ressources, de sites intéressants, de l'actualité culturelle et littéraire.
	Affiches, flyers		Promotion des expositions thématiques et des nouvelles ressources.	Idem
	Signets		Promotion ponctuelle d'une ressource particulière, par exemple : adresse internet de notre site.	Idem
	Courriels, sms	Idem que casiers, mais sous forme de courriels; pas de sms.	Communication personnalisée pour une demande particulière (bibliographie, arrivée d'ouvrages commandés, propositions d'achats ciblés, ...). Newsletter pour les nouvelles acquisitions ?	Communication personnalisée pour une demande de renseignement particulière ou l'arrivée d'ouvrages commandés (prêt-inter ou achat).
	Rencontres	Contact formel pour discuter de demandes de notre part, faire un état des lieux, travailler à un projet particulier. Contact informel lors de manifestations organisées par le gymnase pour nous associer à sa vie.	Contact formel lors de la conférence des maîtres plénière pour nous établir dans le statut de ressource. Contact informel fortuit dans les salles des maîtres, les couloirs, pour travailler à notre image de proximité et créer les occasions de nous inclure dans une démarche pédagogique.	Visites de classes. Contact au guichet du prêt ou dans la bibliothèque pour l'aide à la recherche et travailler à notre image de proximité. Ateliers d'aide à l'utilisation de ressources documentaires personnels ou avec toute une classe.