

Sommaire

INTRODUCTION

1. Présentation de la structure d'accueil

- 1.1. Angers et son territoire
 - 1.1.1. Présentation de l'agglomération angevine
 - 1.1.2. La culture à Angers
- 1.2. Les médiathèques d'Angers
 - 1.2.1. Contexte historique : une Bibliothèque municipale classée
 - 1.2.2. Les médiathèques d'Angers aujourd'hui – un réseau
 - 1.2.3. La médiathèque Toussaint aujourd'hui
 - 1.2.4. Le pôle fiction langue et littérature

2. Déroulement du stage

- 2.1. Réaménager l'espace et valoriser les collections du pôle fiction langue et littérature : objet et mission de stage
 - 2.1.1. Poursuivre une démarche globale d'amélioration de l'offre
 - 2.1.2. Mettre en place une démarche d'UX design
 - a) Qu'est-ce que l'UX design ?
 - b) Pourquoi mettre en place une telle démarche ?
 - c) Mettre en place une démarche d'UX design à Toussaint – changer l'approche d'une équipe.
 - 2.2. Faire un état des lieux de l'existant - mener l'enquête au pôle fictions, langues et littératures
 - 2.2.1. Les enjeux de l'enquête
 - 2.2.2. Enquêter - quels outils, quelles démarches ?
 - 2.2.3. Enquêter au Pôle fictions, langues et littératures – choix et démarche
 - a) Focus groupes – recueillir le point de vue des professionnels
 - b) Entretiens et questionnaire flash – recueillir le point de vue des publics
 - c) Carnet de bord et grille de comptage – observer les usages
 - d) Séance encombrement – diagnostiquer un espace
 - 2.2.4. Conclusion de l'enquête - Rendre compte et pérenniser une méthode
 - a) Quelles ont été les conclusions de l'enquête ?
 - b) De l'importance de rendre compte
 - c) Pérenniser une méthode : création d'une boîte à outils
 - 2.3. Aménagement et valorisation - faire évoluer les choses
 - 2.3.1. Méthodes - Comment se projeter ?
 - 2.3.2. En mode projet : visualiser, planifier, concrétiser
 - 2.3.3. Quels sont les projets retenus ?
 - a) Projets de valorisation
 - b) Améliorer la circulation – villes jumelles et pôles romans et romans policiers
 - c) Pôle langues
 - d) Pôle littératures et Théâtre-Poésie-Humour-Nouvelles
 - e) Pôle grands caractères livres audio
 - f) Pôle services
 - 2.4. Bilan de la mission de réaménagement et de valorisation des collections du pôle Fictions langues et littératures.

3. Autres apports du stage - missions secondaires

- 3.1. Accueillir tous les publics
 - 3.1.1. Accueillir à la médiathèque Toussaint
 - 3.1.2. Maison d'arrêt - publics empêchés
- 3.2. Action culturelle
 - 3.2.1. Rencontres d'auteur
 - 3.2.2. Café littéraire
 - 3.2.3. Prix Cezam
- 3.3. Acquisitions et conseils
 - 3.3.1. Participer aux offices
 - 3.3.2. Répondre aux attentes des usagers - savoir conseiller

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE

1. Sur la bibliothèque d'Angers
2. Sur les enquêtes de publics
3. Sur le marketing et la valorisation des collections
4. Sur l'aménagement des espaces
5. Sur le design thinking
6. Sur l'animation culturelle et l'accueil des publics

TABLE DES ILLUSTRATIONS ET TABLEAUX

ANNEXES

1. **Fiches « boîte à outils »**
 - 1.1. Focus groupe
 - 1.2. Questionnaire flash
 - 1.3. Entretiens flash
 - 1.4. Grille de comptage
 - 1.5. Carnet de bord
 - 1.6. Séance encombrement
2. **Rapport d'enquête du pôle fictions langues et littératures**
3. **Rétro-planning en vue du réaménagement du rez-de-chaussée**
4. **Plan de la future implantation des collections**
5. **Piste de travail et *scenarii* – extraits du diaporama de restitution**
6. **Fiche d'évaluation par le maitre de stage**
7. **Attestation de stage**

TABLE DES MATIERES

Introduction

Dans le cadre du master II « Science de l'information et des Bibliothèques » de l'Université d'Angers, les élèves doivent effectuer un stage de 16 semaines dans une bibliothèque ou un centre de documentation afin de se professionnaliser et mettre en pratiques les enseignements dispensés au premier semestre. Ayant obtenu le concours de bibliothécaire territorial en octobre 2017, j'ai souhaité effectuer mon stage dans un établissement de lecture publique et ai donc postulé en ce sens.

C'est dans ce contexte que j'ai reçu la proposition de stage de la médiathèque Toussaint à Angers. L'équipe du pôle fictions, langues et littératures cherchait en effet un stagiaire pour une mission de réaménagement de l'espace et de valorisation des collections. Cette mission se déclinait en deux phases : une phase d'observation et d'évaluation de l'espace et des valorisations puis une phase de proposition de *scenarii* et d'actions. Ce qui m'a tout de suite intéressée dans cette proposition c'est la volonté des responsables du pôle et du réseau adulte de mettre en place une démarche d'expérience utilisateur. L'*UX design* tient en effet une place importante dans mon parcours professionnel puisque j'avais participé à une journée d'étude de l'ABF Rhône Alpes en novembre 2016 sur ce sujet. De plus, mes cours de master et ma veille professionnelle avaient achevé de me convaincre de l'intérêt d'une telle démarche. J'avais donc à cœur de mettre en pratique mes connaissances à ce sujet. Par ailleurs, ayant obtenu un concours de catégorie A, je souhaitais que mon stage comporte une dimension managériale importante afin de gagner en expérience dans ce domaine. Or la mission proposée par la médiathèque Toussaint comportait ce volet puisqu'il s'agissait d'inclure l'équipe du pôle dans la démarche et de prendre en compte la charge de travail de chacun dans l'établissement des propositions de réaménagement et de valorisation des collections. Enfin, j'aspirais dans la mesure du possible à effectuer mon stage dans une structure me permettant de m'interroger sur la notion de réseau.

J'ai donc été ravie que ma candidature soit acceptée et ai effectué mon stage au pôle fictions, langues, et littératures de la médiathèque Toussaint du 20 février au 9 juin 2018. Pendant ces quatre mois, je me suis attachée à définir des méthodes d'évaluation de l'espace et des valorisations des collections afin de proposer des projets de réaménagement prenant en compte à la fois les besoins de l'équipe et ceux des publics ; l'objectif étant que ces propositions soient utiles, utilisables et désirables pour tous et par tous.

Ce rapport, après avoir présenté la médiathèque Toussaint, montrera quelles ont été les réflexions, les méthodes et les réalisations menées pour répondre aux enjeux de la mission de réaménagement du rez-de-chaussée de la médiathèque ainsi qu'à la mission de valorisation des collections. Enfin, je parlerai des missions quotidiennes auxquelles j'ai pu participer.

1. Présentation de la structure d'accueil

1.1. Angers et son territoire

1.1.1. Présentation de l'agglomération angevine

La ville d'Angers fait aujourd'hui partie de la Communauté urbaine d'Angers Loire métropole qui regroupe 31 communes pour 292 700 habitants. Anciennement appelée « Angers agglomération », la communauté d'agglomération a été créée en 2001 par transformation du district créé en 1968, et ce n'est qu'en 2016 qu'elle est transformée en communauté urbaine. La métropole angevine exerce des compétences dans les cinq domaines suivants :

- L'économie
- L'environnement
- Les solidarités
- Le territoire
- Les déplacements

Au sein de cette communauté urbaine, la ville d'Angers compte 151 520 habitants ce qui en fait la 18^e ville de France¹. 47 % de cette population a moins de 30 ans ce qui est vraisemblablement lié au fait qu'Angers est une ville étudiante qui compte pas moins de 2 universités et 14 grandes écoles. Angers est en effet la cinquième ville la plus étudiante de France si l'on tient compte du ratio entre le nombre d'étudiants et la population globale de la ville.

Angers est souvent qualifiée de « ville où il fait bon vivre », certes du fait de la fameuse « douceur angevine », mais surtout parce que la ville est en tête des palmarès *l'Express* 2014 et 2015 pour sa qualité de vie². En 2018 elle reste dans le trio de tête derrière Rennes et Limoges.

D'un point de vue territorial, la ville s'organise autour de 10 quartiers. Un grand centre-ville où habite 21% de la population angevine et qui recouvre différents quartiers autour de l'hypercentre historique puis neuf autres quartiers qui gravitent autour de ce centre.

- Quartier Ney-Chalouère
- Quartier Justices / Madeleine / Saint-Léonard
- Quartier de la Roseraie
- Quartier Monplaisir
- Quartier Deux-Croix / Banchais
- Quartier Doutre / Saint-Jacques / Nazareth
- Quartier des Hauts-de-Saint-Aubin

¹ Les chiffres sont tirés du site <https://www.angers-developpement.com/le-territoire/en-chiffres/> [consulté le 15/06/2018]

² Source : https://www.lexpress.fr/emploi/le-palmares-2018-des-villes-ou-il-fait-bon-vivre-et-travailler_1984924.html [consulté le 15/06/18]



- Quartier Belle-Beille
- Quartier du Lac de Maine



Quartiers de la Ville d'Angers³

1.1.2. La culture à Angers

Comme le souligne les cinq compétences exercées par Angers Loire métropole, la ville d'Angers a gardé sa compétence culturelle qui n'est donc pas gérée par l'agglomération.

Première des grandes villes où il fait bon vivre, la Ville d'Angers est dotée d'une importante richesse culturelle et patrimoniale. Elle dispose en effet d'importants sites touristiques et héberge plusieurs festivals. En terme de structures, on y trouve de nombreux établissements culturels :

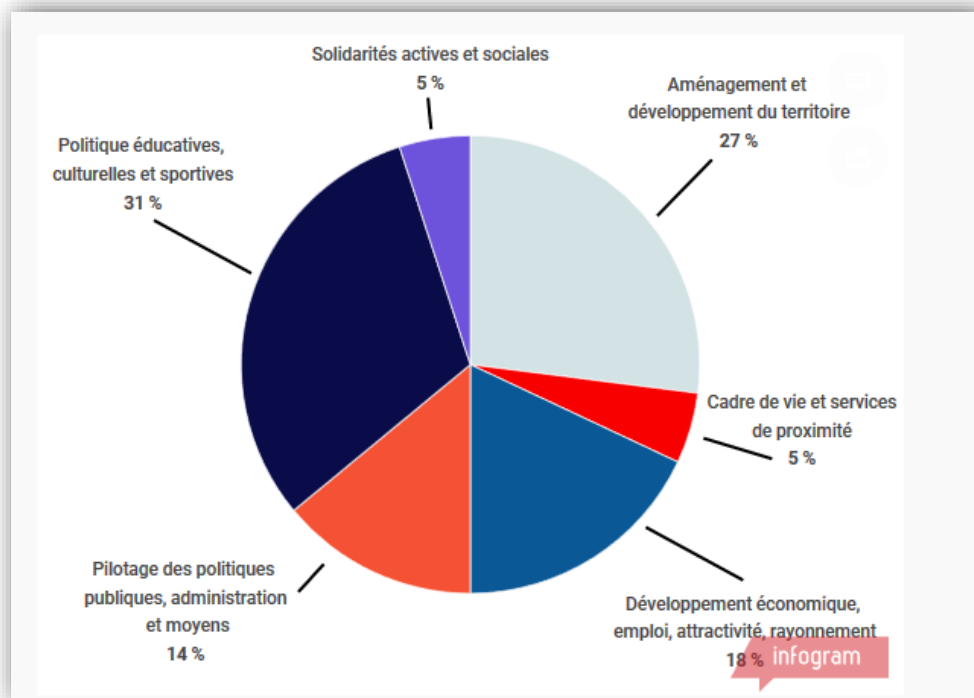
- 5 musées
- 8 salles de spectacles, théâtre, musique et danse
- 2 cinémas
- 9 bibliothèques (une bibliothèque centrale et huit bibliothèques de quartier)

La ville héberge également un certain nombre d'évènements culturels dont le festival international Premiers Plans et les Accroches Cœur. Elle est aussi partenaire du Festival d'Anjou, deuxième festival de théâtre en France.

Le budget de la ville montre un investissement important pour la culture puisque la part la plus importante de son budget d'investissement revient aux politiques liées à l'éducation, au sport et à la culture.

³ Cette carte est extraite du site de la Ville d'Angers : <http://www.angers.fr/l-action-municipale/proximite-et-vie-des-quartiers/les-conseils-des-citoyens-de-quartier/index.html> [consulté le 17/06/2018]





Dépenses d'investissement par politique publique⁴

Par ailleurs, le plan pluriannuel d'investissement (2018-2020) de la ville d'Angers⁵ – présenté par les délibérations du débat d'orientation budgétaire du conseil municipal du 26 février 2018 – prévoit un investissement de 4 493 000 € pour l'action culturelle et le patrimoine. La ville s'est également engagée dans une rénovation complète de son centre des Congrès qui accueille notamment le festival Premiers Plans.

Ajoutons enfin que la ville d'Angers accueille, du fait de ses atouts culturels, de nombreux touristes, environ 1 million chaque année.

La ville investit donc dans la culture et dispose d'établissements culturels conséquent dont le réseau des médiathèques fait partie.

1.2. Les médiathèques d'Angers

1.2.1. Contexte historique : une Bibliothèque municipale classée

La bibliothèque d'Angers naît des confiscations révolutionnaires. En 1789, un décret du 2 novembre ordonne en effet la mise « à disposition de la nation » de tous les biens du clergé, y compris les bibliothèques. Or, Angers abrite à l'époque un nombre important d'institutions religieuses. Ce décret transforme ainsi les bibliothèques du séminaire, de la cathédrale, de la faculté de théologie, des abbayes Toussaint, Saint-Aubin,

⁴ Source : <http://www.angers.fr/l-action-municipale/budget/budget-2018/index.html> [consulté le 15/06/18]

⁵ Ce plan pluriannuel d'investissement est disponible dans son intégralité à l'adresse suivante : http://www.angers.fr/fileadmin/plugin/tx_dcdownloads/del-2018-46_dob_2018.pdf [consulté le 15/06/2018]



Saint-Serge, Saint-Nicolas, de la Haye aux bonshommes, des couvents des Cordeliers, de la Baumette, des Jacobins, des Augustins, des Capucins, des Carmes, de l'Oratoire et de la Mission en propriété d'État.

Ces collections subiront de nombreuses détériorations du fait de leurs nombreux déménagements. Si en 1791, la ville demande l'autorisation de créer une bibliothèque publique à partir des bibliothèques des communautés religieuses, cette demande n'aboutit pas. Ce n'est qu'en 1798, grâce à la loi du 25 octobre 1795 qui ordonne la création d'une école centrale – ancêtre des lycées – avec obligation d'y adjoindre une bibliothèque, que va ouvrir la première bibliothèque publique d'Angers. Elle sera appelée « bibliothèque nationale » (du fait de ses collections constituées de livres appartenant à la nation) et installée à l'évêché dans la grande salle synodale qui forme une salle de lecture de 20 mètres sur 10 ainsi que dans cinq chambres attenantes. En 1802, l'évêque Monseigneur Montault s'installe à Angers et la ville doit, conformément au Concordat, lui rendre l'évêché. A force d'insistance et de lettres au préfet, l'évêque parviendra à récupérer ce dernier en totalité et la bibliothèque devra donc déménager dans le logis Barrault en 1804 – elle ne rouvrira au public que le 22 novembre 1805. Elle finira par être installée dans une grande salle de lecture de 37 mètres sur 8 et y restera de 1848 à 1978. L'installation de la bibliothèque au sein du logis Barrault n'est pas sans poser de problème : les collections souffrent d'un manque de place criant et la cohabitation avec le musée, le lycée et l'université ne se fait pas sans heurts. C'est pendant cette période, en 1897, que la bibliothèque municipale fut classée par décret ministériel comme 34 autres bibliothèques municipales de province en raison de la richesse de leurs fonds issus des confiscations révolutionnaires.

Parallèlement, se développe un réseau de bibliothèques populaires. La première est créée en 1865 mais c'est en 1871 qu'est inaugurée la première bibliothèque populaire créée par la municipalité et installée dans l'hôtel Pincé. Dès 1878, le prêt à domicile est institué et rencontre un franc succès. Néanmoins, il n'est pas encore question de libre accès des collections.

A la fin des années 1960, la publication du rapport du groupe interministériel sur la lecture publique, créé en 1966 à la demande de Georges Pompidou et présidé par Étienne Dennerly, propose un état des lieux très critique sur la situation des bibliothèques publiques ainsi qu'un recueil de préconisations-propositions. Ce rapport fut le « levier du développement des bibliothèques municipales »⁶. La prise de conscience du développement des bibliothèques publiques – qui coïncide avec le développement du libre accès – et la volonté de la ville de reconquérir l'espace de l'ancienne abbaye Toussaint qui tombe en ruine accompagnent la décision de transférer la bibliothèque municipale rue Toussaint, sur le site de l'ancienne abbaye fondée au XI^e siècle.

Le nouveau bâtiment s'inscrit dans le mouvement de développement de la lecture publiques des années 70 en intégrant le principe de plusieurs salles de lecture proposant un maximum de documents en libre accès. Au total, la nouvelle médiathèque s'étend sur 6200 m² dont 3000 ouverts au public. L'ancien site de l'abbaye

⁶ Anne-Marie Bertrand « Quel rapport à couverture rouge sur l'étagère, en bas à gauche ? », *BBF* #3, mai 2009. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0006-001> [consulté le 01/06/2018]



comporte plusieurs contraintes dont celles de construire un bâtiment en hauteur et de faire le choix de matériaux et de formes non concurrentiels avec la partie ancienne. Finalement le nouveau bâtiment s'appuiera sur le principe du cube et proposera quatre façades presque toutes vitrées. Il se déploie sur 5 niveaux dont 2 en sous-sol pour les collections en magasins. Les étages sont ouverts en équerre vers l'est ce qui permet de voir la partie la plus attractive du bâtiment – le jardin – depuis tous les points de la médiathèque. Dans la partie ancienne, on trouvera au rez-de-chaussée un espace d'exposition, une salle de conférence au premier et enfin la réserve des cartes et estampes au second. La construction dans son ensemble associe deux éléments :

- La rue, un axe actif mais qui reste distant de la médiathèque grâce à une allée ;
- Le jardin des Beaux-Arts, un lieu calme que les façades vitrées permettent de contempler depuis presque tous les points de la médiathèque.

La médiathèque Toussaint se présente donc comme un ensemble transparent dans un environnement où le végétal tient une place importante – et qui reste aujourd'hui l'un des atouts de l'établissement.

Depuis les années 1970 et la construction de la nouvelle médiathèque, celle-ci – de même que le réseau – n'a cessé de se transformer au gré des évolutions de la ville et de la lecture publique.

1.2.2. Les médiathèques d'Angers aujourd'hui – un réseau

Aujourd'hui, la ville d'Angers dispose d'un réseau composé de 9 médiathèques dont 8 bibliothèques de quartier.



Plan du réseau des médiathèques d'Angers



Ce réseau évolue en fonction des transformations des quartiers et de la ville et ces dernières années ont vu plusieurs ouvertures et modernisations de bibliothèques :

- 2008 : ouverture de la bibliothèque Annie Fratellini dans le quartier des Deux-Croix / Banchais ;
- 2010-2011 : agrandissement et modernisation de la bibliothèque de la Roseraie ;
- 2012 : création de la bibliothèque Nelson Mandela dans le quartier des Hauts-de-Saint-Aubin qui est en plein développement.

Ainsi le réseau des médiathèques s'est restructuré à l'image des réaménagements urbains et en lien notamment avec le tracé de la ligne A du tramway. Le réseau des médiathèques bénéficie par ailleurs d'un rayonnement extra communal : la médiathèque Toussaint joue un rôle de grande bibliothèque centrale au-delà des limites de la ville et les bibliothèques Nelson-Mandela, des Justices, du Lac de Maine et de la Roseraie attirent des publics venant des communes limitrophes.

La présence de 3 bibliothèques universitaires d'importance sur le territoire angevin a permis au réseau des bibliothèques municipales de se concentrer sur sa mission de lecture publique. Plusieurs médiathèques de réseau ont ainsi développé une identité qui leur est propre en lien avec les publics desservis.

- La bibliothèque Nelson Mandela propose ainsi un fonds de jeux vidéo dans un quartier en devenir qui attire les familles et travaille également auprès de la communauté des gens du voyage installée dans le quartier ;
- La bibliothèque Annie Fratellini axe son travail en direction du jeune public, des publics isolés et des adolescents ;
- La bibliothèque Saint-Nicolas se concentre sur un public âgé notamment du fait de la proximité du foyer logement Grégoire Bordillon.

Parallèlement au développement du réseau, l'inscription à la médiathèque s'effectue depuis 2012 grâce à la base Atout. Cette base permet aux détenteurs d'une carte Atout de bénéficier de tous les services de la ville grâce à un dossier unique. Cette base commune permet de donner une visibilité aux bibliothèques angevines en tant que service public de la ville.

Le réseau angevin de bibliothèque est donc un réseau dynamique confirmé par les chiffres⁷ :

- Passage de 1,1 millions de prêts en 2008 à 1,4 millions en 2016
- Passage de 21 000 inscrits en 2008 à 25 000 en 2016.

Sur la question du numérique, le réseau a également développé son offre en proposant notamment des liseuses et internet en libre accès. Toute personne inscrite peut également avoir accès à une offre de formation en ligne (MyCow et ToutApprendre.com). Aujourd'hui le réseau s'apprête à se réinformatiser. En effet, le logiciel actuel, Millenium, ne permet pas de s'engager pleinement dans une offre numérique de qualité. La médiathèque changera donc de logiciel d'ici 2020 et envisage, entre autre, de proposer une offre de prêt de livres

⁷ Tous les chiffres concernant les statistiques de la médiathèque sont issus de documents internes à l'établissement.

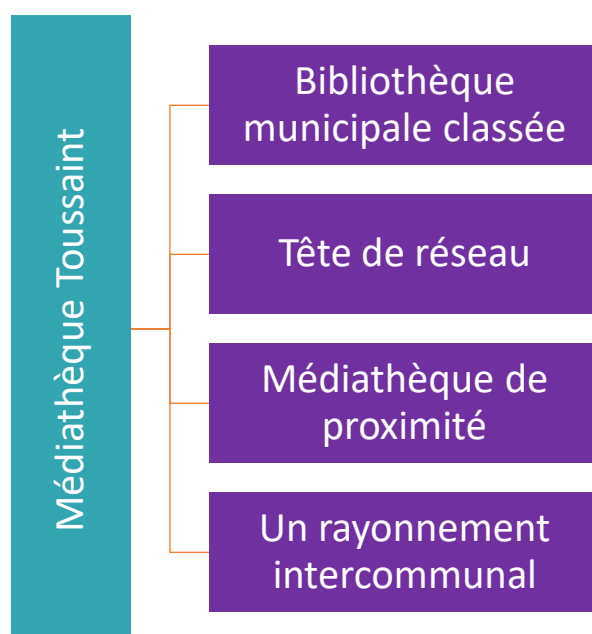
numériques qui s'inscrira dans la lignée du prêt des liseuses qui constitue aujourd'hui une offre vieillissante bien que toujours fortement sollicitée par les publics.

En complément de ces médiathèques, le réseau propose un Pôle Éducatif Livres et Jeux qui est un service gratuit de prêt de livres et de jeux à destination de tous les professionnels utilisant ces supports (écoles, associations, accueils de loisirs, crèches, maison de quartier etc.). Il propose également un service de prêt aux collectivités adultes (associations, centre de formation, maisons de retraite etc.) qui permet d'emprunter 200 documents pour 6 mois ou 50 documents pour 6 semaines.

Le réseau propose également des services aux publics empêchés par le biais de la bibliothèque à domicile qui fête ses 10 ans en 2018. Ce service s'appuie sur un réseau de bénévoles et permet à des personnes ne pouvant se rendre dans les bibliothèques d'emprunter 12 documents pour 5 semaines. Le réseau travaille également en lien avec la bibliothèque du CHU d'Angers. Par ailleurs, la médiathèque a signé en 2007 une convention de partenariat avec la bibliothèque de la maison d'arrêt d'Angers et assure un dépôt régulier de documents ainsi que la venue d'un bibliothécaire du réseau notamment pour former le détenu bibliothécaire et proposer des animations culturelles.

1.2.3. La médiathèque Toussaint aujourd'hui

Aujourd'hui, la médiathèque Toussaint est la bibliothèque centrale du réseau des bibliothèques angevines. Mais elle est aussi, comme nous l'avons vu, une bibliothèque municipale classée et la médiathèque de proximité du quartier du centre-ville. Par ailleurs, parce qu'elle attire des usagers hors Angers (15% d'inscrits Angers Loire Métropole hors Angers et 13% d'inscrits hors Angers Loire Métropole), elle joue un rôle de grande médiathèque centrale au-delà des limites de la ville.

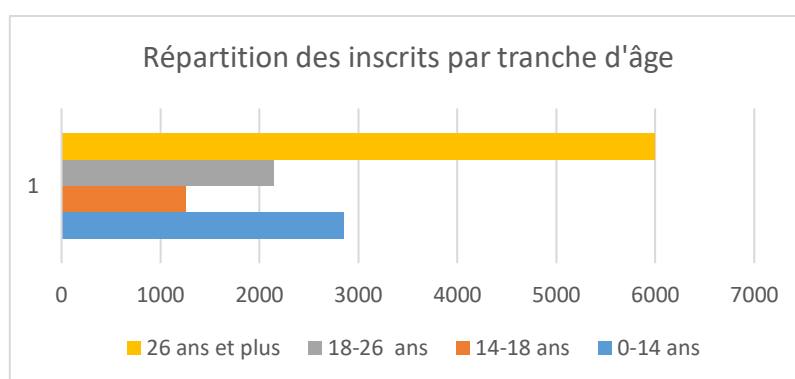


La médiathèque Toussaint - une identité multiple

La médiathèque doit donc jouer avec cette quadruple identité qui influe sur son public et donc sur sa politique d'acquisition et de services.

La médiathèque Toussaint, par son rôle de médiathèque centrale et sa position au cœur de la ville, possède la plus forte amplitude horaire du réseau. Elle ouvre 38h hebdomadaires ainsi que le 2^e dimanche du mois de 14h à 17h30 depuis 2016.

En 2017, la médiathèque compte 12 253 inscrits soit 50 % du nombre total d'inscrits sur le réseau (24 517 inscrits). La majorité de ceux-ci se trouvent dans la tranche d'âge 26 ans et plus mais on compte également un grand nombre de mineurs.

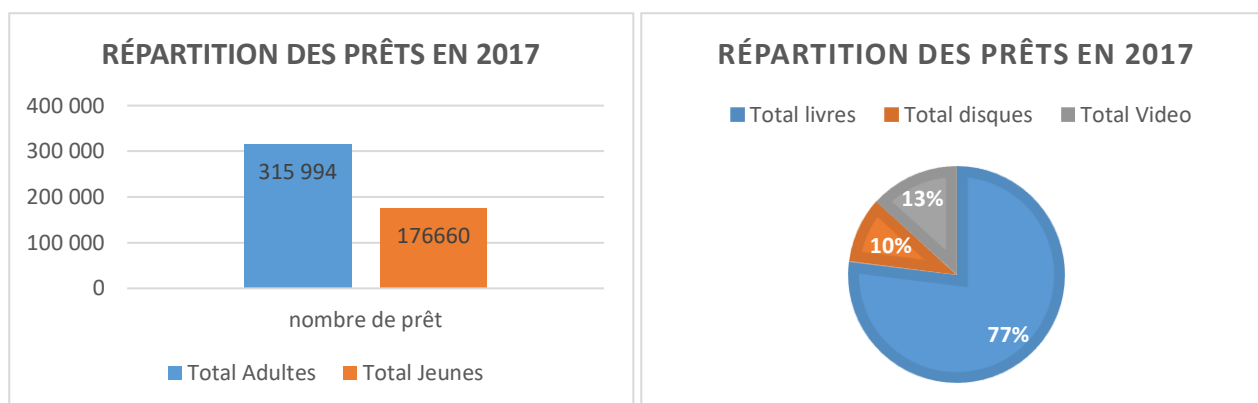


Répartition des inscrits par tranche d'âge

La médiathèque s'étend sur 6400 m² et propose plusieurs espaces :

- Un espace d'accueil, le hall d'entrée, dans lequel on trouve l'espace de retour, les inscriptions ainsi qu'un espace « détente » proposant des machines à café ;
- Une discothèque dans l'ancien logis ;
- Un rez-de-chaussée qui propose les collections de fictions (romans, romans policiers, romans de science-fiction, mais aussi les livres en grands caractères et les livres audio) ainsi que les collections de théâtre, poésie, humour, littérature et langues. On y trouve également les nouveautés adultes ;
- Un rez-de-jardin dans lequel on trouve les documentaires ;
- Un premier étage où sont proposées les collections de bandes dessinées, périodiques, DVD ainsi que les documentaires ;
- Un deuxième étage dédié à la jeunesse ;
- Une salle d'étude au premier étage dans lequel sont consultables les documents exclus du prêt au titre du dépôt légal ou du patrimoine ;
- Deux étages en sous-sol où l'on trouve les magasins et une partie des bureaux.

Au sein de ces différents espaces, le public a à sa disposition 350 places assises, 19 postes internet, 14 Online Public Access Catalogue (OPAC) ainsi que 582 690 documents. L'emprunt à la médiathèque est très dynamique puisqu'en 2017, le public a emprunté pas moins de 492 644 documents, majoritairement des livres mais les DVD et surtout les disques ne sont pas en reste.



Répartition des prêts en 2017

La médiathèque Toussaint est donc un établissement qui possède plusieurs identités et qui malgré tout semble trouver un équilibre entre celles-ci au vue de son dynamisme en termes d’inscriptions comme de prêts.

1.2.4. Le pôle fiction langue et littérature

L’espace sur lequel j’ai travaillé pendant mon stage est le pôle fictions langues et littératures qui se trouve au rez-de-chaussée de la médiathèque Toussaint. Il est coordonné par Stéphanie AUBRON et Véronique ADDE aidées par une équipe composée de 7 personnes qui participent au rangement des collections et de fait aux réflexions sur l’évolution de cet espace.

Au sein du rez-de-chaussée, on trouve plusieurs espaces : un bureau d’accueil, un espace d’exposition, des espaces de travail, l’espace des nouveautés ainsi qu’un espace « multimédia » composé en réalité de 8 postes informatiques répartis dans l’espace.

En terme de collections, l’espace regroupe les collections de fictions (romans, romans policiers, romans de sciences fiction, mais aussi romans en grands caractères, livres audio et romans en langues étrangères ainsi que les ouvrages de poésie et de théâtre). On trouve également le fonds littératures et langues (Français Langue Étrangère (FLE), méthodes de langues et dictionnaires) ainsi qu’un certain nombre d’usuels (encyclopédies et dictionnaires).

Le rez-de-chaussée propose aussi 5 OPAC dont un accessible ainsi qu’un automate de prêt. L’espace donne accès au rez-de-jardin et aux étages et est un passage obligé pour quiconque rentre dans la bibliothèque.

Collections	Nombre	Total
Roman	17122	
Romans policiers	5655	24396
Romans RSF	1619	
Littérature française	2150	4001
Littérature étrangère	1851	
Humour	338	
Poésie	1686	3536
Théâtre	1512	
Grands Caractères	2016	
Livres audio romans	1569	4325
Livres audio documentaire	740	
Langues 400	1417	
Méthodes de langue	177	3180
Romans VO	1586	
Total		39438

Collections - nombre de documents 1

Le rez-de-chaussée est donc un espace clef de la médiathèque qui est composé de collections fortement demandées (la fiction et les langues) et qui dessert les autres espaces de la médiathèque ce qui en



fait un nœud de passage. Les collections présentes au rez-de-chaussée sont très sollicitées par le public comme le montre le pourcentage de fonds actif.

Les statistiques d'emprunt (taux de rotation et de fonds actif) du pôle fictions langues et littératures sont excellentes mais ces chiffres sont à prendre avec précaution conformément au tableau ci-dessous qui rappelle les lignes d'interprétation de ces chiffres.

RAPPEL	
Taux de rotation : nombre de prêt effectués dans l'année / nombre de document empruntables :	
➤	Un taux supérieur ou égal à 8 indique la frustration du public et la nécessité d'achat plus nombreux
➤	Un taux inférieur ou égal à 3 indique que l'offre est inadaptée en qualité ou en quantité
Taux de fonds actifs : nombre de documents ayant connu au moins un prêt dans l'année / nombre de documents empruntables --> exprime la part des collections vivantes	
➤	Un taux faible montre une sous-utilisation par le public
➤	Un taux élevé peut signifier une frustration ou une offre documentaire sous dimensionnée.

Les fonds de fictions ont ainsi entre 77 et 98 % de leurs documents qui ont connu au moins un prêt dans l'année. Ces taux très élevés peuvent sembler positifs de prime abord mais ils peuvent aussi traduire une frustration du public ou une offre sous-dimensionnée par rapport à la demande.

	nb de docs	nb de prêts	rotation	fonds actif
Romans	17122	49434	2,89	77%
Romans policiers	5655	24733	4,37	91%
Romans SF	1619	4662	2,88	92%
GCA	2016	8526	4,23	98%
Livres audio romans	1569	6089	3,88	95%
Livres audio docu	740	1829	2,47	80%
Langues	1417	2238	1,74	62%
méthodes de langue	177	494	2,79	64%
Littérature	2150	1699	0,79	44%
Littérature française	1851	1357	0,74	42%
Poésie	1686	1534	0,91	50%
Théâtre	1512	1635	1,08	56%
Humour	338	465	1,38	63%
Romans VO	1586	1818	1,15	58%
	39438	106513	2,236	69%

Collections du rez-de-chaussée - statistiques

Quant aux collections de littératures, française et étrangère, elles sont sous-utilisées avec un taux de fonds actif inférieur à 45 % et un âge moyen des collections de 1999. Elles sont par ailleurs gourmandes en espace alors même que d'autres collections – les grands caractères notamment – ne demandent qu'à s'étendre.

Les fonds qui appartiennent à la catégorie « lire autrement » - les grands caractères et livres audio - sont des collections très sollicitées par le public et constituent notamment un vivier pour la Bibliothèque à Domicile mais elles sont sans doute sous-dimensionnées par rapport à la demande.

Les collections de langues ont quant à elles un taux de fonds actif non négligeable mais elles pâtissent de n'être pas pensées conjointement avec l'offre de formation en ligne.



En termes de valorisation, l'équipe a mis en place plusieurs actions en 2017 notamment grâce à l'achat de présentoirs pour développer des étagères de *facing* mais aussi en mettant en avant des sélections telles que le prix Cezam, les romans passerelles, des romans dans l'esprit facile à lire et « feel good ». Par ailleurs, l'équipe s'interroge sur la question des usages et de l'aménagement global de l'espace, d'où la proposition d'une mission de stage portant sur le réaménagement de l'espace et la valorisation des collections.

2. Déroulement du stage

2.1. Réaménager l'espace et valoriser les collections du pôle fiction langue et littérature : objet et mission de stage

2.1.1. Poursuivre une démarche globale d'amélioration de l'offre

La médiathèque Toussaint s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration de son offre et a, dans cette optique, mené plusieurs chantiers récents :

- 2015-2016 : le projet « Emploi Formation ». Ce chantier s'appuie sur une entrée utilisateurs puisqu'il regroupe dans un espace « scénographié » des documents pratiques et récents sur une entrée thématique. En parallèle un gros travail de désherbage a été effectué en rez-de-jardin. Dans la même dynamique on peut ajouter la mise en place de fonds parentalité appelé « BEABA » au sein de l'espace jeunesse.
- Fin 2015-début 2016 : travail sur l'amélioration de la signalétique des pôles du rez-de-chaussée, rez-de-jardin et 1^{er} étage.
- 2016-2017 : travail de réaménagement du 1^{er} étage. Espace le plus sollicité par les séjourneurs, l'espace a bénéficié d'un changement des assises, d'un gros travail de désherbage ainsi que d'une réorganisation et d'une valorisation du fonds de bandes dessinées. Un travail sur la présentation des périodiques a également été réalisé.

Chacun de ces chantiers a pour objectif d'améliorer l'expérience utilisateur et répond ainsi au changement de paradigme des bibliothèques qui, d'espace de collections, sont devenues des espaces de sociabilité. La mission de réaménagement du pôle fictions, langues et littératures et la valorisation de ses collections s'inscrit dans cette dynamique. Mais l'objectif était également d'aller plus loin en faisant de ce projet un laboratoire permettant la mise en place de méthodes simples relevant du *design UX* et pouvant être mises en place sur l'ensemble du réseau.

Par ailleurs, sur le plan de la valorisation, le pôle fictions langues et littératures a une volonté forte de mettre en place de nouvelles pratiques. L'équipe de la médiathèque a pu bénéficier en décembre 2017 d'une formation sur les coups de cœur qui avait fait naître auprès des agents l'envie de concrétiser cette forme de sélection. Véronique ADDE et Stéphanie AUBRON qui sont responsables du pôle ont travaillé en 2017 sur la valorisation en achetant un certain nombre de présentoirs et en proposant plusieurs tablettes de *facing* dans les romans ainsi que pour la sélection Cézam et les romans Passerelle. Elles avaient aussi une envie forte de tester la mise en place de coups de cœur en envisageant que ceux-ci soient participatifs, c'est-à-dire en donnant aux usagers la possibilité de partager eux-mêmes leurs avis sur les livres qu'ils ont aimés.



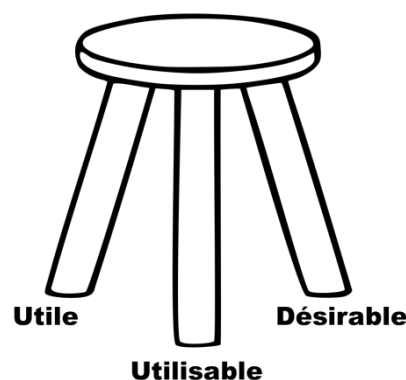
Que ce soit en terme d'aménagement comme de valorisation, l'équipe du pôle fictions langues et littératures – ainsi que l'ensemble de la médiathèque – a donc une volonté d'améliorer ses services et l'expérience de ses utilisateurs. Or cette volonté peut être concrétisée par la mise en œuvre d'une démarche d'UX design et c'est justement l'un des enjeux de la mission qui m'a été confiée.

2.1.2. Mettre en place une démarche d'UX design

On pourrait écrire tout un rapport sur l'UX et un certain nombre d'ouvrages existent déjà à ce sujet mais il me semble nécessaire de faire ici un court rappel sur ce qu'est le *design UX*.

a) Qu'est-ce que l'UX design ?

Le design UX est une notion anglo-saxonne, abréviation de « *User eXperience design* » qui désigne un processus d'innovation avec des étapes, une méthodologie et des outils définis pour la première fois dans les années 90 par l'université de Stanford et l'agence de design Ideo. C'est une approche de l'innovation centrée sur l'expérience utilisateur et non sur des aspects techniques ou technologiques. Né des pratiques des designers, aujourd'hui le design UX peut s'appliquer en dehors de la seule sphère du design. Voici la définition qu'en donne l'un de ses promoteurs, Tim Brown, CEO de l'agence IDEO :



« Une discipline qui utilise la sensibilité, les outils et les méthodes des designers pour permettre à des équipes multidisciplinaires d'innover en mettant en correspondance attentes des utilisateurs, faisabilité et viabilité économique. »

Cette définition insiste sur trois critères : désirabilité/faisabilité/viabilité autrement traduits par les termes « utile, utilisable, désirable » dans l'ouvrage du même nom : *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs* d'Aaron SCHMIDT et Amanda ETCHES traduit sous la direction de Nathalie CLOT.

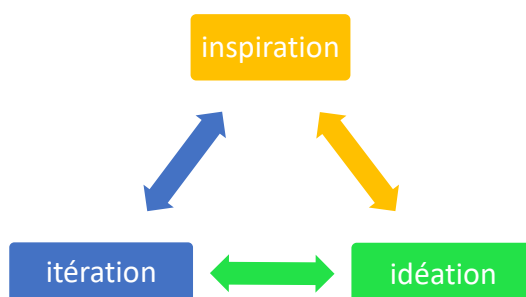
Frédéric DESGRANGES a ainsi comparé la démarche d'UX design à un tabouret à trois pieds : chacun des trois pieds est absolument nécessaire pour l'équilibre et la stabilité de l'assise tout comme chacun des mots « utile », « utilisable » et « désirable » sont nécessaires à la pertinence des innovations proposées dans le cadre de l'UX design. Ces trois mots constituent en effet les trois piliers de cette approche qui pose l'idée que toute innovation doit être :

- Utile c'est-à-dire qu'une innovation doit résoudre un problème ou satisfaire un besoin sans quoi elle est vouée à être délaissée ;
- Utilisable car une innovation dont on ne peut se servir est source de frustration et donc d'insatisfaction ;
- Désirable car un service dont on ignore l'existence ou que personne n'a envie d'utiliser n'a aucun intérêt pour l'utilisateur.

Ces trois piliers sont liés ; on ne peut pas faire de bon UX design en ne se concentrant que sur l'un d'eux.

En tant que processus, le design UX s'appuie sur des étapes dont la première, avant même d'innover, est de bien connaître son établissement et son public afin de mieux cerner leurs attentes et donc ce qui pourrait leur être utile et désirable. La base du design UX repose donc sur la capacité d'un établissement à faire un autodiagnostic et à mesurer la qualité de l'expérience de ses utilisateurs. Pour cela, on peut s'appuyer sur des méthodes ethnographiques comme l'observation, l'immersion ou même la co-construction avec les usagers, on parlera alors de co-design. On notera dans ce cadre la traduction par l'ADBU de l'ouvrage *Comment faire de l'anthropologie en bibliothèques*⁸ d'Andrew ASHER et Susan MILLER qui explore les méthodes ethnographiques applicables aux bibliothèques.

Ensuite, le design UX suit trois étapes : l'inspiration, l'idéation, l'itération.



L'étape « inspiration » consiste à définir le problème à résoudre. En effet, le design UX s'appuie sur des situations et des problèmes concrets et précis, centrés par exemple sur un usage ou un service ; il ne s'attaque en aucun cas aux problèmes globaux d'un établissement dans son ensemble. Ensuite, il faut procéder à l'étape dite d' « idéation » c'est-à-dire produire des idées grâce à un *brainstorming* durant lequel le but est d'émettre le plus d'idées possible. On vise la quantité plus que la qualité, les idées les plus farfelues étant les bienvenues étant donné qu'elles peuvent faire naître d'autres idées. Cette étape est la plus souvent mise en avant, rendue célèbre par les fameux « ateliers post-it ». Il s'agit ensuite, pendant cette étape, de donner vie aux idées, via des prototypes par exemple, le but étant que cela n'engage que peu de frais et de temps pour pouvoir tester l'idée. Enfin vient la phase d' « itération ». Cette phase consiste à évaluer l'idée qui a été mise en place, à savoir ce qui fonctionne ou non avec cette idée puis la faire évoluer en reprenant les étapes précédentes et ainsi de suite jusqu'à ce que la solution au problème ou au besoin soit la plus optimale possible.

Au-delà de ces étapes, pour faire du bon design UX, il faut respecter les 8 grands principes définis dans *Utile, utilisable, désirable* :

1. Nous ne sommes pas notre usager
2. L'utilisateur n'est pas déficient
3. Faisons de la recherche sur les usages

⁸ Andrew Asher et Susan Miller, *Comment faire de l'anthropologie en bibliothèque ? : Un guide pratique pour la recherche ethnographique appliquée en bibliothèque universitaire*. [en ligne]. Trad. BEUDON, N. et CARACO, B. 2016. http://adbu.fr/competplug/uploads/2016/10/methodes_anthropologie_en_bibliotheques.pdf [Consulté 15/06/2018]



4. Construisons de l'empathie
5. Faisons une bibliothèque facile à utiliser plutôt que tape-à-l'œil
6. Tendons vers l'universel
7. Faisons des choix conscients et délibérés
8. Pensons de manière globale

Le design UX ou *design thinking* est donc à la fois une méthode, un processus et un état d'esprit qui permettent de mettre en place des pratiques et des services innovants dans l'intérêt de l'utilisateur. En effet, le nouveau paradigme des bibliothèques fait qu'elles sont centrées sur l'utilisateur et non sur les collections. Cela ne signifie pas que les collections sont laissées de côté ; seulement qu'elles ne sont plus l'unique considération des bibliothécaires – elles sont aujourd'hui considérées en fonction des besoins des usagers et de la mission que se donne la bibliothèque vis-à-vis d'eux.

b) Pourquoi mettre en place une telle démarche ?

Pour commencer, depuis quelques années on a assisté à une remise en question de l'intérêt des bibliothèques, que ce soit à cause de leur supposée désaffection par les publics et une baisse des prêts et inscriptions ou en lien avec l'essor d'internet. Les établissements de lecture publique se sont vus contraints d'entrer dans des démarches innovantes pour reconquérir leur public. Le design UX est pour cela un outil idéal comme l'exprime très bien Nicolas BEUDON :

« Les services innovants en lecture publique reposent rarement sur de véritables ruptures technologiques mais plutôt sur de bonnes idées, sur une connaissance intime du public et de ses pratiques culturelles »⁹.

En effet, pas de révolution technologique dans les métiers des bibliothèques mais plutôt un changement de paradigme : le cœur du métier s'est déplacé des collections vers l'utilisateur. Or le design UX met justement ce dernier au centre de ses intérêts et semble parfaitement répondre aux exigences de service public.

Cependant, le vrai design UX va plus loin qu'un bon service public. Il tient compte de tous les points de contacts avec les publics, de la manière dont sont traités les usagers dans l'établissement, de la façon dont ils se sentent dans les locaux et de la facilité avec laquelle ils peuvent effectuer ce qu'ils sont venus faire. Il s'agit donc de penser au-delà du simple service en prenant en compte l'avant-avant-après du service ainsi que le ressenti et la satisfaction de l'utilisateur. Pour Nathalie CLOT, c'est en cela que réside l'intérêt du design UX :

« Pour ne pas oublier pourquoi et pour qui on est là. Les démarches de design permettent de recréer un continuum entre toutes nos activités et les ramener à l'essentiel de ce que doivent être les métiers de services ».¹⁰

⁹ Nicolas Beudon, « Qu'est-ce que le design thinking » in *Le Recueil factice* : <http://lrf-blog.com/2015/03/18/design-thinking-1/> [consulté le 14/02/18]

L'intérêt de l'UX design est là : en remettant l'utilisateur au cœur des préoccupations du bibliothécaire, il permet à ce dernier de mieux répondre à sa mission de service public et même d'aller au-delà de cette mission notamment en qualité.

c) Mettre en place une démarche d'UX design à Toussaint – changer l'approche d'une équipe.

L'objectif du stage, au-delà du réaménagement et de la valorisation des collections du rez-de-chaussée était la mise en place d'une démarche d'UX design à la médiathèque Toussaint ; le pôle fictions langues et littératures servant en quelque sorte de laboratoire de cette mise en œuvre. En effet, à terme, cette démarche pourrait être étendue à l'ensemble du réseau.

Pour mettre en place une démarche de design UX, mobiliser les équipes est un enjeu essentiel. Le design UX est en effet une démarche d'équipe qui nécessite l'implication de chacun, indépendamment de la catégorie ou de la place dans l'équipe. L'organisation des équipes doit donc être transversale afin de permettre à chacun de prendre part au projet. Les responsables du pôle et moi-même avons donc dès le départ envisagé d'inclure des personnes ne faisant pas partie directement de l'équipe du pôle dans notre travail. En effet, nous considérons que cela nous permettrait de recueillir des regards différents sur l'espace et les collections.

Par ailleurs, il est également nécessaire de mobiliser l'équipe en la faisant adhérer à la démarche du design UX. Si placer l'utilisateur au centre semble aller de soi – encore que la volonté de préserver l'aspect bibliothéconomique de la bibliothèque soit encore présente, la nécessité de changer de point de vue, de se départir d'une vision autocentrée sur le quotidien n'est pas chose aisée. Il fallait donc amener l'équipe à se décentrer et donc à considérer la première règle du design UX qui stipule que « nous ne sommes pas notre utilisateur ». En effet, nous avons souvent tendance à confondre nos propres besoins en tant que professionnels avec ceux des utilisateurs, or il n'en est rien. De même, il fallait intégrer l'idée que nos utilisateurs ne sont pas défectueux ; si un de nos services ne fonctionne pas c'est parce qu'il ne répond pas à l'un ou plusieurs des trois critères de l'UX design : utile, utilisable et désirable. Un autre point à travailler quant à la mobilisation des agents a été l'acceptation de la phase d'itération. Sans avoir directement évoqué cette phase, il était important de souligner que la démarche relève d'une méthode par tests successifs. En effet, le design UX suppose de tester des idées et les mettre à l'épreuve et de les abandonner si elles échouent. Or, cela n'est pas facile à faire intégrer à une équipe notamment lorsque les changements opérés ont demandé du travail de sa part.

Dans ce même esprit, il a fallu souligner l'importance de mieux connaître nos utilisateurs et donc de faire une enquête avant même d'envisager des solutions. En effet, les membres de l'équipe avaient déjà quelques idées et propositions quant à l'amélioration de l'aménagement du pôle et de la valorisation de ses collections. Or, il était essentiel, pour rester dans le cadre de la démarche d'UX design, d'effectuer d'abord une phase d'enquête pour identifier les usages des publics. De plus, cette phase d'enquête et de diagnostic du pôle avait pour but de

¹⁰ Clot Nathalie, Propos recueillis par Nicolas Beudon « N'oubliez pas pourquoi vous êtes là ! ». Entretien avec Nathalie Clot, *I2D - Information, données & documents* 2017/1 (Volume 54), p. 35-35.



nous appuyer sur des faits étayés et concrets et donc de respecter le septième commandement du design UX : « Faisons des choix conscients et délibérés ». Enfin, la mobilisation de l'équipe passait également par une prise de conscience sur le fait que l'on peut améliorer grandement l'expérience utilisateur à partir de l'existant et donc sans budget particulier (même si un budget peut dans certains cas s'avérer nécessaire). Cela rejoint la difficulté à se détacher de l'existant pour dégager des actions concrètes visant à le faire évoluer.

Faire adopter une démarche d'UX design à une équipe n'est donc pas aisé. Néanmoins, grâce à l'implication de chacun des membres de l'équipe du pôle et plus généralement de la médiathèque dans son ensemble, nous avons pu mettre en œuvre cette démarche en commençant par une enquête avant de proposer des *scenarii* d'amélioration de l'aménagement de l'espace et de la valorisation des collections.

2.2. Faire un état des lieux de l'existant - mener l'enquête au pôle fictions, langues et littératures

La première étape de ma mission a consisté à réaliser un état des lieux de l'existant et des usages du rez-de-chaussée de la médiathèque. Celui-ci regroupe plusieurs espaces : un bureau de renseignement, un espace d'exposition, l'espace des nouveautés ainsi que des espaces pour les collections de fictions (romans, romans policiers, romans de science-fiction, romans en grands caractères, livres audio et roman en langues étrangères ainsi que du théâtre, de la poésie et de l'humour) et les collections de littérature et langues. On y trouve également huit postes informatiques, une imprimante et une photocopieuse ainsi que des espaces de travail. Il s'agissait donc de faire le diagnostic d'un espace plutôt complexe par la variété des espaces et des collections qu'il regroupe.

2.2.1. Les enjeux de l'enquête

Pour faire ce diagnostic, il a fallu prendre en compte plusieurs enjeux. D'abord, il nous a semblé essentiel d'inclure l'équipe dans le processus d'enquête. En effet, recueillir leur parole et leurs retours permet de les positionner comme force de proposition et comme acteurs de la vie du pôle. L'équipe a été constituée récemment. Il était donc important de fédérer ses membres autour d'un projet global d'évaluation du pôle. L'enquête a ainsi eu pour objectif de prendre en compte les besoins des usagers mais aussi ceux des professionnels qui travaillent quotidiennement au sein de l'espace.

L'enquête avait également pour objet d'initier l'équipe à une démarche nouvelle : le design UX. L'enjeu était donc d'entrer dans une démarche d'évaluation et de tests afin d'accompagner la concrétisation d'actions à court, moyen et long terme. Ce stage a en quelque sorte servi de laboratoire pour la mise en place d'une démarche d'UX design que ce soit dans la partie évaluation comme dans la partie concrétisation.

L'enquête avait donc pour objectif de mieux identifier les usages et les besoins des publics au sein du rez-de-chaussée afin de les prendre en compte dans le cadre du réaménagement. En effet, un travail avait déjà été amorcé sur les indicateurs de rotation et d'activité des collections. Entrer dans une démarche UX et une réflexion collective constituait donc le second volet indispensable à la définition d'axes d'amélioration.

Les objectifs de l'enquête étaient donc les suivant :

- Identifier les pratiques des usagers ;
- Prendre en compte les besoins des usagers dans le futur réaménagement du pôle ;
- Mettre en place une démarche d'évaluation.

Pour atteindre ces objectifs, l'enjeu était de trouver les bons outils et les bonnes méthodes d'enquête. En effet, le stage ayant une durée de quatre mois, il nous fallait trouver des méthodes d'enquête simples et rapides à mettre en place pour que nous puissions les traiter et en tirer des propositions en temps voulu. La seconde contrainte était de mettre en place des outils qui mobilisent les équipes de façon à ne pas porter atteinte au travail quotidien de chacun. Ainsi nous avons dû chercher des méthodes qui n'étaient pas trop lourdes en termes de temps pour les agents. De même, il fallait que les résultats puissent être traités simplement – ou du moins efficacement et rapidement. La question méthodologique a donc impliqué un point de réflexion important au début du travail.

2.2.2. Enquêter - quels outils, quelles démarches ?

Réaliser une enquête implique d'aller au-delà des idées reçues et d'étudier l'objet de l'enquête en profondeur et sans préjugés. Dans l'ouvrage *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèques*, Christophe Evans explique ainsi qu'il faut « distinguer le vraisemblable de l'observé »¹¹. Pour cela, il est impératif de « dépasser l'ethnocentrisme de l'enquêteur »¹² et donc de s'assurer que ce dernier est bien conscient de son rôle et de son professionnalisme. Dans notre cas, les enquêteurs n'étaient pas des professionnels aguerris mais des bibliothécaires désireux de faire de cette enquête une aide à la décision. Il nous fallait donc prendre garde à ce que chacun soit en capacité de mener l'enquête sans que les constats ne soient biaisés par le regard de professionnel.

Les ouvrages qui portent sur les enquêtes en bibliothèques insistent sur la division du travail en trois phases :

- Phase préparatoire : il s'agit de préparer le terrain, définir l'objet de l'enquête et les méthodes à utiliser ;
- Phase de production : la phase de terrain lors de laquelle les enquêteurs récoltent les données d'enquête ;
- Phase d'exploitation : le traitement des données recueillies et la production de conclusions.

Si ces trois phases sont nécessaires au bon déroulement d'une enquête, la contrainte temporelle d'un stage de 16 semaines a fait que celles-ci, si elles étaient bien distinctes, se sont chevauchées. Le premier rétro-planning que j'ai réalisé montre bien la nécessité de ce chevauchement.

¹¹ C. Evans (dir.), *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2011, collection *La Boîte à outils* #22, p. 12

¹² Ibid, p. 19



tâches	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Réflexion méthodologique	■	■	■	■												
Point personnels (Focus groupe)				■												
Détermination méthodologie et plan d'attaque				■	■	■										
Mise en place de la méthodologie						■	■	■								
Compte rendu des résultats/ point attentes-besoins									■	■						
Etablissement des scenarii/prototypages										■	■	■	■	■	■	■
Phase de test/bilan												■	■	■	■	■

Rétro-planning réalisé lors de la 1^{ère} semaine de stage

En effet, étant donné que nous allons utiliser plusieurs méthodes d'enquête et que le travail quotidien des agents ne leur permet de mener de front toutes ces méthodes, nous allons nécessairement devoir réaliser la phase d'exploitation des premières méthodes mises en place en même temps que nous étions dans la phase de production des autres méthodes.

Résoudre ce problème en se contentant d'une seule méthode d'enquête n'était pas envisageable. En effet, mes différentes lectures concernant les méthodes d'enquête ont montré que nous devions – pour être pertinents – mener à la fois une enquête quantitative et qualitative. Le tableau suivant, extrait de l'ouvrage *Usages des bibliothèques. Approche sociologique et méthodologie d'enquête*¹³, souligne en effet l'importance de lier enquête qualitative et quantitative lorsque l'objectif est de faire évoluer les espaces et les collections.

Tableau. Type d'études et méthodes calées sur des objectifs

Objectif	Type d'étude	Démarche	Méthode	Résultats
Comprendre des utilisateurs actuels et potentiels	Étude des usages, des comportements, des attentes	Qualitative Exploratoire	Observation Enquête par entretien	Des logiques d'usages, des comportements, des représentations
Connaitre les caractéristiques des publics, mesurer une audience, évaluer les choix du plus grand nombre	Étude de notoriété Étude d'impact	Quantitative Confirme ou informe des hypothèses sur une population importante	Enquête par questionnaire	Des indicateurs statistiques Des typologies d'individus
Suivre une clientèle, des publics existants	Baromètre de satisfaction	Quantitative Comparative	Enquête par questionnaires	Des indicateurs statistiques Des typologies d'individus
Anticiper l'évolution des espaces, des collections, créer une médiathèque	Étude de prospective, Observatoire	Mixte Quali-quant	Synthèse d'étude Entretiens et questionnaires.	

¹³ C. Poissenot et S. Ranjard, *Usages des bibliothèques. Approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2005, collection *Les cahiers de l'ENSSIB* #2, p.27



Sur l'aspect quantitatif, nous avons déjà les statistiques du pôle – évoquées précédemment. En revanche, nous devions nous pencher sur la partie qualitative. Or, les outils proposés dans les ouvrages portant sur les enquêtes en bibliothèque étaient pour le moins chronophages et donc incompatibles avec la contrainte de la durée du stage ! Que ce soit les questionnaires, les entretiens ou encore les outils relevant de l'observation, chacune des méthodes présentées demandaient trop de temps et de personnes à interroger (ou observer). A titre d'exemple, dans *Usages des bibliothèques*, C. POISSENOT et S. RANJARD préconisent, pour les entretiens, d'interroger 30 à 40 personnes minimum – 60 dans l'idéal – à raison de 45 minutes (minimum) par personnes. Nous ne disposions ni du temps ni des enquêteurs nécessaires à une telle méthode.

Par ailleurs, l'une des demandes de la mission était d'intégrer une dimension de design UX à la démarche. Or, l'UX design a pour objet la résolution concrète de projet ce qui implique donc que notre choix de méthode devait s'orienter vers cette résolution concrète et non sur des méthodes globalisantes. Je me suis intéressée à plusieurs méthodes d'enquête, des méthodes classiques (entretiens, questionnaires) mais également des méthodes plus récentes et pas encore ancrées dans les pratiques des bibliothèques.

Sur ce point, je tiens ici à évoquer deux méthodes d'enquête qui m'ont interpellée. Elles n'ont pas été retenues pour notre enquête car elles correspondent plutôt à une enquête qui concernerait la médiathèque dans son ensemble et étaient donc moins pertinentes pour nous qui souhaitions nous concentrer sur le pôle fictions langues et littératures uniquement.

- *Parcours usagers et cartes d'itinéraires*

Cette méthode consiste à proposer aux usagers de représenter une expérience sur une frise chronologique puis de leur demander d'indiquer leur état d'esprit à chaque étape. L'objectif est d'identifier leur parcours au sein de la médiathèque mais surtout d'identifier les points de contacts qui ont posé problème : à quel moment se sont-ils sentis perdus ou dans l'incapacité d'arriver à leurs fins ? Dans le même esprit, nous aurions pu réaliser des cartes d'itinéraire – nous l'avons d'ailleurs envisagé. Cela consiste à identifier les étapes par lesquelles un usager doit passer pour utiliser un espace ou un service et à montrer comment s'articulent les différents points de contact de façon à évaluer l'expérience globale de l'utilisateur. Ces deux outils relèvent d'une méthode d'observation qu'elle soit participante (l'utilisateur est invité à s'exprimer sur ce que l'enquêteur a observé) ou à l'insu de l'enquêté.

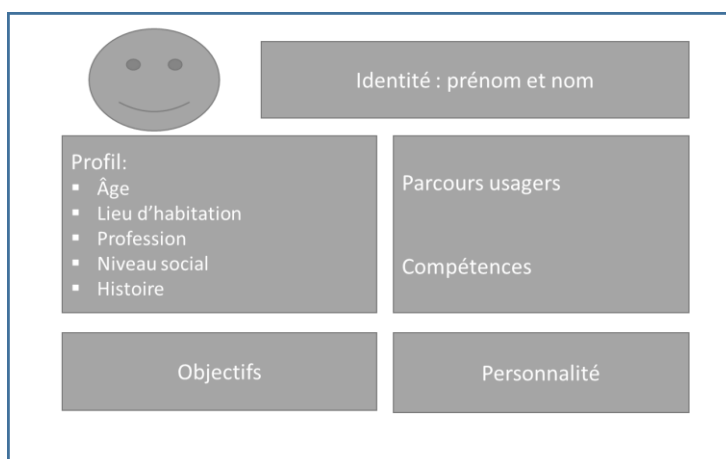
L'avantage de ces méthodes est de permettre de repérer des comportements non verbalisables parce qu'inconscients et donc de mieux comprendre les échecs ou réussites des usagers dans leurs recherches et leur compréhension des lieux. Néanmoins, nous avons laissé de côté ces deux méthodes. En effet, nous avons considéré que celles-ci n'étaient pas pertinentes au regard du fait que notre travail d'enquête se concentraient sur un seul espace de la médiathèque : le rez-de-chaussée. Réaliser un parcours usager ou une carte d'itinéraire auraient impliqué d'étendre notre étude à l'ensemble de l'établissement puisque les usagers commencent leurs parcours dans le hall et le poursuivent souvent dans les autres espaces de la médiathèque.



- *Personas*

Cette méthode consiste, après avoir réalisé une phase de recherche (observation et données démographiques) à dresser les cartes d'identité d'utilisateurs fictifs représentant les usagers types de l'établissement. Ces cartes d'identité contiennent plusieurs informations :

- Identité de la personne ;
- Données démographique (âge, profession, situation familiale) ;
- Biographie détaillant son quotidien (centres d'intérêt, habitudes) ;
- Objectifs et freins dans la réalisation de ses objectifs ;
- (Éventuellement) son parcours utilisateurs.



Exemple de persona

Développés par Alan Cooper¹⁴, les *personas* permettent de garder à l'esprit qui est le destinataire du service proposé et de mieux cerner qui est le public cible. Cela permet également à une équipe de s'entendre sur la définition de ce public cible et de donner une identité à ce dernier en le personnifiant.

Mais là encore, l'usage d'une telle méthode perd en pertinence lorsque l'enquête ne concerne qu'une partie d'un établissement. Définir des *personas* nécessite un travail d'enquête préalable important et prenant en compte des données sociologiques et démographiques en plus des données d'usages. Un tel travail ne peut être cohérent que s'il prend en compte l'ensemble des publics de la médiathèque puisque ces derniers ne fréquentent pas qu'un espace mais bien un établissement dans son ensemble.

Malgré mon intérêt pour ces deux approches, il n'était donc pas pertinent de les utiliser dans le cadre de l'enquête en vue du réaménagement du pôle fiction langue et littérature et de la valorisation des collections de cet espace.

2.2.3. Enquêter au Pôle fictions, langues et littératures – choix et démarche

Choisir des méthodes d'enquête n'a donc pas été simple. En effet, si les ouvrages portant sur les enquêtes en bibliothèque sont relativement nombreux et bien construits, aucune de leurs propositions de méthode ne semblait convenir étant donné notre contrainte de temps et notre impératif d'intégrer une dimension UX à notre enquête.

Le 20 mars 2018, les responsables du pôle et moi-même avons participé à une formation sur le design UX encadrée par Frédéric DESGRANGES de l'Université d'Angers qui met en place cette démarche depuis plusieurs

¹⁴ COOPER, Alan. *About Face 3: The Essentials of Interaction Design*. Indianapolis, Etats-Unis d'Amérique : Wiley Publishing, Inc., 2007. 610 p.



années maintenant. Après une courte présentation de l'UX design, F. DESGRANGES nous a présenté différentes méthodes d'enquête pour mieux connaître les usages de nos publics. Il a ainsi fait la distinction entre deux types de méthodes :

1. L'OBSERVATION – une méthode non intrusive
2. LES ENTRETIENS – une méthode qui implique d'aller au contact de l'utilisateur

Types d'enquête	Exemple de méthode
OBSERVATION	Grille de comptage
	Test d'utilisabilité
	Rapport d'étonnement
	Work like a patron day
ENTRETIEN	Visite inversée
	Carte cognitive (dessiner puis commenter)
	Lettre d'amour ou de rupture
	Entretiens sur photographie
	Entretiens flash

Enquête - types et méthodes

Nous avons ensuite pu tester la méthode des entretiens flashs et nous sommes rendus compte que même sur un temps court, nous pouvions recueillir suffisamment d'informations pour dégager des tendances d'usages.

Après réflexion, nous avons fait le choix de mettre en place trois types d'outils qui nous ont permis de varier nos approches :

- Des exercices en interne (focus groupe et séance encombrement) ;
- Des séances d'observation (carnet de bord et grille de comptage) ;
- Des séances au contact des usagers (entretiens et questionnaire flash).

Nous avons fait le choix de mettre en place des exercices courts et suffisamment pertinents pour nous permettre de dégager de réelles tendances. Nous avons également invité des collègues extérieurs au pôle de façon à diffuser nos méthodes auprès du réseau.

Cette mise en place de nouveaux outils a nécessité un accompagnement constant des équipes et également une certaine pédagogie.

En effet, sur un exercice comme les entretiens flash, les agents craignaient par exemple de déranger les publics en les sollicitant. Le fait que nous ayons testé cet outil lors de la formation avec F. DESGRANGES a donc été un atout dans notre argumentaire. Certains outils¹⁵ comme le carnet de bord et la grille de comptage étaient mis en place sur une période de deux semaines et nécessitaient une implication quotidienne des agents ; il était alors nécessaire de les accompagner lors du lancement de ces méthodes mais aussi au cours

¹⁵ Chacune des méthodes évoquées ici et présentées ci-après a fait l'objet d'une fiche « boîte à outils » présentée en Annexe 1.



des deux semaines afin que l'attention des agents ne s'essouffle pas. Enfin, la méthode des entretiens flash a nécessité de mobiliser des agents lors des ouvertures au public et impliquait donc la prise en compte du planning de chacun.

a) Focus groupes – recueillir le point de vue des professionnels

Les focus groupes ont constitué l'outil qui a encadré le travail d'enquête. En effet, nous avons commencé ce travail par deux focus groupes avec l'équipe du pôle – séparée en deux groupes pour l'occasion – et nous l'avons également achevé par un focus groupe avec des personnels des bibliothèques de quartiers. Il était en effet essentiel de commencer le travail d'enquête par impliquer et interroger les premiers concernés par les changements qui allaient en découler : les agents qui travaillent au quotidien dans et pour cet espace. Cet exercice a ainsi mis l'équipe en condition pour les exercices qui allaient suivre et a permis de nous dégager des conceptions pratiques pour considérer les besoins ; les nôtres comme ceux du public. Recueillir l'avis des agents des bibliothèques de quartiers est tout aussi essentiel. En effet, ils constituent des « personnels non impliqués » dans l'espace et ils apportent donc un regard professionnel différent de celui des membres de l'équipe du pôle. Par ailleurs, impliquer les quartiers dans notre travail permet de prendre en considération le fait que les médiathèques angevines constituent un réseau, source d'une dynamique de travail et de projets communs. Enfin, étant donné que les méthodes mises en place de même que les propositions et actions réalisées seront potentiellement utilisées pour d'autres projets et étendues à l'ensemble du réseau, il était important d'inclure les quartiers dans notre démarche.

Concrètement, les focus groupe ont eu pour but, à travers quatre exercices, de faire un état des lieux de l'existant et du regard que portaient les équipes sur le pôle tant en termes d'aménagement que de valorisation. Pour ce faire, les quatre exercices mis en place cherchaient à faire ressortir les aspects auxquels on ne réfléchit pas (ou plus) forcément au quotidien.

Les quatre exercices en question sont les suivants, ils étaient chronométrés et suivis d'une quinzaine de minutes de débriefs :

- Exercice 1 : notes les espaces sur leurs caractéristiques et leurs fonctions (entre -10 et +10) ;
- Exercice 2 : lister les espaces ;
- Exercice 3 : lister les outils de valorisation ;
- Exercice 4 : dessiner l'espace puis identifier les zones positives (en bleue) et les zones négatives (en rouge).

Le premier exercice permettait de considérer l'espace dans son ensemble du point de vue de ses caractéristiques et de ses fonctions.

		-10	0	+10
caractériser les espaces	fluidité			
	flexibilité			
	lumière			
	respiration			
	lien avec la nature			
	accessibilité			
	distribution			
	adaptation aux différents âges			
	ergonomie			
	esthétisme			
	fonctionnalisme			
définir les fonctions des espaces	espaces de travail			
	espaces de lecture			
	espaces de détente			
	espaces conviviaux			
	espaces intimes			
	espaces de consultation			
	espaces multimédia			

Tableau utilisé pour noter les espaces

Les exercices deux et trois permettaient de se focaliser sur un aspect particulier ; les espaces eux même dans un premier temps puis les outils de valorisation. Enfin, le quatrième exercice servait à reconsidérer l'espace dans son ensemble et à identifier, suite aux discussions précédentes, ses points faibles et ses points forts.

Ces focus groupe ont été une réussite. En effet, les équipes se sont prêtées au jeu des exercices et les conclusions ont pu nous servir de bases pour définir les axes de l'enquête auprès des publics.

b) Entretiens et questionnaire flash – recueillir le point de vue des publics

Une part importante de l'enquête avait pour objet d'aller au-devant des publics pour mieux cerner leurs usages de l'espace ainsi que leurs besoins. Pour cela nous avons mis en place des entretiens et un questionnaire « flashes ». Moins chronophages que des entretiens et questionnaires types, ceux-ci nous ont permis de solliciter directement les usagers pour recueillir des données sur leur façon d'utiliser l'espace, de l'appréhender mais aussi sur leurs éventuels besoins.

Nous avons effectué sept entretiens flash qui ont mobilisé chacun un ou deux binômes chargés d'aller au-devant des usagers pour les interroger sur un thème précis et sur la base d'une photo et d'une trame de questions indicatives¹⁶. Nous avons abordé les thèmes suivant :

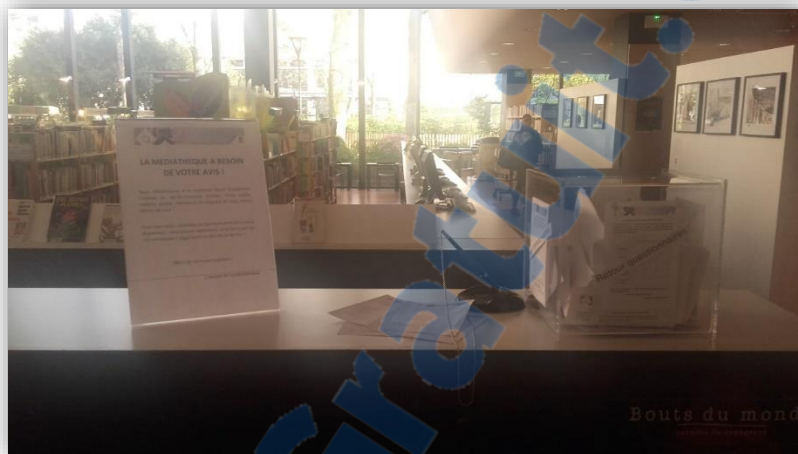
- Exposition (12 avril) ;
- Valorisation (13 avril) ;
- Bureau de renseignement (17 avril) ;
- Signalétique – Plan (20 avril) ;
- Livres audio (24 avril) ;
- Espaces de travail (25 avril) ;

¹⁶ On retrouvera les trames indicatives de question en pages 20 et 21 du rapport d'enquête présenté en Annexe 2.

- Les romans policiers (26 avril).

Sur chacun de ces entretiens flash, les binômes ont pu interroger en tout une dizaine de personnes ce qui peut sembler assez peu. Néanmoins, nous nous sommes rendu compte que cela était suffisant pour faire ressortir des tendances quant aux usages des publics.

Le questionnaire flash¹⁷ a quant à lui été mis en place les samedi 14 et mercredi 18 avril, jours de forte affluence qui nous ont permis d'atteindre le nombre de cent questionnaires rendus.



Boîte retour pour les questionnaires

Ce questionnaire demandait aux enquêtés de noter 5 entrées entre 0 et 2 – 0 étant « insuffisant », 1 « convenable » et 2, « plutôt bon ». Les enquêtés étaient également invités à laisser un commentaire s'ils le souhaitaient. Nous nous sommes assez vite rendu compte que, comme pour les entretiens flash, il était nécessaire d'aller réellement au-devant des publics pour obtenir une réponse. Nous avons donc dû assurer une distribution en main propre aux usagers, la plupart n'ayant pas le réflexe de prendre par eux-mêmes les questionnaires pourtant mis à leur disposition.

Les retours des enquêteurs sur ces outils d'enquête étaient très positifs notamment parce que les usagers paraissaient agréablement surpris que l'on sollicite leur avis. Ceux qui ont refusé de répondre à nos sollicitations étaient en effet peu nombreux. Cela est d'autant plus positif qu'une des craintes de l'équipe vis-à-vis de l'enquête était de déranger les publics ; risque que nous avons désamorcé en établissant d'entrée de jeu un contrat avec les enquêtés, celui de ne prendre qu'une minute de leur temps pour les entretiens et la liberté de répondre en sortant (et non devant nous) pour le questionnaire.

¹⁷ On retrouvera le questionnaire flash en page 19 du rapport d'enquête présenté en Annexe 2.

c) Carnet de bord et grille de comptage – observer les usages

Face à ces deux méthodes qui impliquent d'aller au-devant de l'utilisateur, nous avons mis en place deux autres méthodes qui relèvent de l'observation : un carnet de bord et une grille de comptage.

Le carnet de bord a été mis en place du 27 mars au 7 avril et a sollicité les personnels postés en service public au bureau de renseignement du rez-de-chaussée. Nous leur avons demandé de recenser les demandes récurrentes dans un tableau et de noter celles qui n'étaient pas récurrentes.

Réservation		
Casques		
Toilettes		
Wifi		
Codes internet		
Demandes magasins		
Impressions		
Recherches bibliographiques		
Poubelle		
« excusez-moi... »		
Orientation dans les espaces	Romans Policiers	
	Romans de Science-Fiction	
	Vécu/Biographie	
	800	
	400	
	Poésie Théâtre Humour	
	Romans en langues étrangères	
	Livres audio	
	Grands caractères	
	Autres espaces	

Tableau de recensement des questions récurrentes

Le but de ce travail était de mieux cerner les demandes faites au bureau de renseignement et donc de mieux cerner l'identité donnée à cet espace par les publics. Le tableau des questions récurrentes a permis de confirmer quelles sont les demandes les plus fréquentes à ce bureau. Quant à la possibilité d'annoter les autres demandes, cela nous a permis d'identifier d'autres sollicitations qui n'apparaissent pas pour nous comme faisant partie des demandes récurrentes. L'exercice a été très bien suivi par le personnel d'autant que nous l'avons laissé en place sur deux semaines. Cette durée était nécessaire ; en effet, la prise en main du carnet, si elle s'est très bien déroulée, demande un temps d'adaptation ne serait-ce que pour penser à noter les interactions avec l'utilisateur. De fait, à certaines heures d'affluence, il est assez difficile de penser à tout noter. Les deux semaines permettent également de confirmer des tendances. Si nous avons décidé d'arrêter le carnet de bord au bout de la deuxième semaine c'est d'une part parce qu'il n'y avait plus d'éléments nouveaux qui

apparaissaient dans les annotations et d'autre part pour ne pas sur-solliciter les équipes à qui nous demandions en parallèle de remplir la grille de comptage.

Cette grille de comptage était en réalité divisée en deux, une pour les espaces de travail côté romans et une autre côté littératures. Elle devait être remplie toutes les deux heures par la personne postée au bureau de renseignement et a été mise en place du 3 au 14 avril.

Espace Romans		10H	12H	14H	16H	18H
Nb de personnes installées						
Nb de tables occupées						
Usage	Travail seul					
	Travail en groupe					
	Lecture					
	Autres (discussion, détente...)					
Outils, supports	Livres BM					
	Revue BM					
	Docs personnels					
	PC, tablette, smartphones					

Grille de comptage - Côté romans

Espace Documentaires (400-800)		10H	12H	14H	16H	18H
Nb de personnes installées seules						
Nb de personnes installées en groupe						
Nb de personnes branchées électriquement						
Usage	Travail seul					
	Travail en groupe					
	Lecture					
	Autres (discussion, détente...)					
Outils, supports	Livres BM					
	Revue BM					
	Docs personnels					
	PC, tablette, Smartphones					

Grille de comptage - Côté littératures

Ces deux grilles de comptage avaient pour objectif d'identifier la fréquentation et les usages dans les espaces de travail du rez-de-chaussée. En effet, nous avons identifié cet usage lors des focus groupes et avons constaté que celui-ci faisait concurrence à l'usage quasi inexistant de la lecture sur place. Nous avons donc souhaité en savoir plus sur l'usage réel des espaces de travail et évalué leur fréquentation en vue d'une éventuelle diminution des places de travail dans l'espace.

Le suivi de cette grille a été plus compliqué. En effet, celle-ci était plus complexe à remplir d'une part du fait du nombre d'entrée de la grille mais aussi parce qu'elle impliquait de passer derrière les usagers peu à



l'aise avec la présence d'un bibliothécaire qui compte les personnes présentes et s'intéresse à ce qu'ils font. Par ailleurs, cette grille impliquait pour l'agent de se déplacer et, bien que le comptage ne prenne que quelques minutes, il était parfois difficile de prendre ce temps en cas de forte affluence. Néanmoins, grâce à l'implication des agents, nous avons pu tirer des conclusions intéressantes de ces grilles.

d) Séance encombrement – diagnostiquer un espace

La dernière méthode mise en place est à cheval entre l'enquête pure et la concrétisation d'action. Elle a consisté en une séance de travail avec l'équipe du pôle durant laquelle nous avons, par binômes, recensé les zones identifiées comme « encombrées » sur un plan du rez-de-chaussée. Pour faciliter le travail nous avons défini des thèmes traités chacun par un binôme :

- La communication externe (flyers, affiches etc.) ;
- La signalétique d'orientation et les zones de passages encombrées ;
- Les valorisations ;
- Les espaces composés de micro ou de sous-espace.

Cette séance nous a permis de visualiser sur un plan les zones sur lesquelles nous allions devoir travailler pour rendre le rez-de-chaussée plus agréable et plus lisible pour nous comme pour le public. En effet, une telle méthode permet un diagnostic express et visuel de l'espace et permet ainsi à l'équipe de prendre conscience des problèmes d'aménagement et de communication.

2.2.4. Conclusion de l'enquête - Rendre compte et pérenniser une méthode

a) Quelles ont été les conclusions de l'enquête ?

On trouvera dans le rapport d'enquête¹⁸ le détail des conclusions tirées des différents outils que nous avons mis en place durant près d'un mois pour identifier les pratiques des usagers au sein du rez-de-chaussée de la médiathèque. Néanmoins, il me semble important de retracer ici les grandes lignes de ces conclusions et d'apporter un regard professionnel et théorique sur celles-ci. L'enquête a vu se dégager trois points importants dans l'évaluation des usages au sein du rez-de-chaussée.

- *Sur le potentiel de l'espace au sein de la médiathèque*

Pour commencer, l'enquête a confirmé que l'espace du rez-de-chaussée disposait d'un potentiel non négligeable grâce à la proximité du jardin des Beaux-Arts. En effet, l'espace bénéficie d'une végétation luxuriante qui incite les travailleurs individuels à s'installer dans cet espace. Cette proximité avec le jardin est, nous l'avons vu, une volonté ancrée dès la construction de la bibliothèque en 1978. Néanmoins, comme l'explique Katrina KALDA dans son mémoire *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*¹⁹, la présence du jardin est avant tout considérée comme un atout esthétique. Or, l'enquête a montré que, plus que l'aspect esthétique, le désir de profiter du calme apporté par la proximité du jardin est important et sous-entend la

¹⁸ Voir Annexe 2.

¹⁹ Kalda Katrina, *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*, Mémoire d'étude DCB sous la direction de Laurence Bourget-Messin, 2015.



demande de créer un espace de lecture à proximité des baies vitrées. En effet, à l'heure actuelle, le public ne dispose que de chaises inconfortables et placées à des tables de travail ou dans des zones de passage en bout de rayon, ce qui ne favorise pas l'activité de lecture que l'on aurait pu supposer dans l'espace des romans. En mettant en place un espace plus convivial et plus propice à la lecture côté jardin, on rejoindrait ainsi l'idée de Katrina KALDA qui affirme qu'« intégrer des éléments de nature à l'architecture des bibliothèques [...] pourrait contribuer à faire de ces dernières des lieux assurant le bien être des usagers, favorisant les relations interpersonnelles ou encore facilitant les activités intellectuelles »²⁰. Plus globalement, Katrina KALDA s'appuie sur la psychologie environnementale – science qui analyse l'impact de la nature sur l'état physique et psychique des individus – pour montrer que « la nature peut jouer dans les bibliothèques un rôle qui va bien au-delà de l'embellissement des espaces »²¹, en effet celle-ci agit contre les effets négatifs des espaces urbains, sources de stress et de fatigue mentale et participe à la régénération des individus. De fait, il me semble que la médiathèque dans son ensemble devrait aller plus loin dans l'utilisation de la nature comme un atout et un potentiel. Elle le fait déjà en investissant l'espace jardin du côté de l'entrée de la bibliothèque lors des animations « Touss' en Transat » qui ont lieu l'été. La médiathèque propose en effet des transats et exporte ses animations dans cet espace, débordant ainsi sur l'espace urbain ce qui améliore sa visibilité et son attractivité en tant que service public de la Ville d'Angers. Néanmoins, l'espace côté jardin est moins investi et pourrait l'être par la création d'espaces de lecture exploitant au mieux cette proximité de la nature.

- *Sur l'aménagement et la lisibilité de l'espace : circulation, espace*

L'un des constats de l'enquête porte sur les problèmes d'orientation au sein de l'espace du rez-de-chaussée. En effet, les demandes concernant l'orientation dans l'espace sont nombreuses et attestent d'un manque de clarté dans l'aménagement. C'est un fait confirmé par le questionnaire qui place l'aménagement et l'orientation dans l'espace comme des points à revoir même s'ils sont jugés « plutôt bons ».

En tant que bibliothécaires, nous ne pouvons prévoir tous les parcours de nos usagers et la signalétique ne peut atteindre la perfection du fait de la diversité de nos publics. Elle doit néanmoins tendre à l'universel en permettant à la majorité de s'orienter sans difficultés. Or, « l'évidence du parcours vient en grande partie de la clarté de l'aménagement spatial »²². Si les équipes de la médiathèque ont travaillé en 2016 sur la signalétique de l'ensemble de l'établissement et lui ont donné une cohérence permettant une meilleure compréhension de l'ensemble, la signalétique ne peut pas grand-chose face à l'aménagement spatial de certaines collections du rez-de-chaussée (les romans policiers en particulier). L'enquête confirme donc la nécessité de repenser l'aménagement des collections.

²⁰ Ibid., p. 21

²¹ Ibid., p. 65

²² Ministère de la Culture et de la Communication, Direction générale des médias et des industries culturelles, Service du livre et de la lecture, *Concevoir et construire une bibliothèque. Du projet au fonctionnement*, 2^e édition, éditions Le Moniteur, 2016, p. 250.



Mais l'enquête va plus loin que cela. En effet, elle a montré que l'espace souffrait d'un manque de respiration dû en partie à l'accumulation de collections et de micro-espaces. Si l'on pense en termes de vides et de pleins comme Katrina KALDA²³ invite à le faire, l'espace du rez-de-chaussée rentre dans une logique de rentabilisation de l'espace au détriment des vides qui pourtant devraient jouer un rôle central. Amandine JAQUET²⁴ voit dans cet attrait des bibliothèques (françaises) pour le plein, une réminiscence de la vocation encyclopédique des bibliothèques. Pourtant, si les collections demeurent une mission fondamentale dans les bibliothèques, celles-ci n'ont plus vocation à être encyclopédiques, du moins en lecture publique. Considérant cela et les résultats de l'enquête, il est nécessaire de repenser la place et l'aménagement des collections au sein du rez-de-chaussée dans la perspective d'une amélioration de la lisibilité et de la circulation dans l'espace mais aussi d'une meilleure valorisation des collections qu'il propose.

- *Sur les valorisations*

La valorisation des collections est au carrefour de la politique documentaire, de la politique d'accueil et de la communication et constitue la vitrine des collections disponibles au sein de la bibliothèque. Par ailleurs, une enquête menée dans les bibliothèques de la Ville de Paris a montré « qu'un titre sélectionné et mis en avant sur un présentoir dédié par les bibliothécaires (respectivement signalé par un étiquetage favorable) sera emprunté 17 fois plus qu'un titre ne bénéficiant pas d'une telle visibilité, contre 11 fois plus pour un titre ayant été récompensé par des experts »²⁵. Les valorisations jouent donc un rôle important dans la dynamique d'emprunt et la visibilité des collections d'une bibliothèque.

L'enquête a montré l'intérêt des publics pour les sélections mises en place par les bibliothécaires et la grande confiance qu'ils accordent aux professionnels quant à ces sélections et ce même lorsque ces dernières ne sont pas justifiées ou expliquées. Or, ce manque d'explication des sélections a été souligné comme un point à revoir :

- Par les lecteurs d'une part – curieux de connaître l'identité de telle ou telle sélection ;
- Mais aussi par les professionnels eux-mêmes, qui ont déploré le fait que certaines sélections n'étant pas identifiées cela ne permettait pas à chacun de participer à ces dernières.

En effet, certaines sélections et mises en avant souffraient d'un manque de définition ce qui donnait l'impression d'une sélection « bricolée ». De plus, les multiples espaces de valorisation au sein du rez-de-chaussée desservaient leur cohérence et leur lisibilité tant pour le public que pour l'équipe. Sur ces points, je

²³ Kalda Katrina, *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*, Mémoire d'étude DCB sous la direction de Laurence Bourget-Messin, 2015, p. 49.

²⁴ Amandine Jaquet, « Surprise, décalage et harmonie », *Veiller au confort des lecteurs. Du bon usage des cinq sens en bibliothèque*, sous la direction de Marielle de Miribel, Editions du Cercle de la librairie, 2014.

²⁵ Marianne Lumeau, Clémence Thierry « La demande de livres de fiction en bibliothèques », *Réseaux* 2015/2 (n° 190-191), p. 293.



rejoins Nicolas BEUDON qui enjoint les bibliothécaires à « professionnaliser des pratiques qui relèvent surtout du bricolage à l'heure actuelle »²⁶.

Le *merchandising* offre aux bibliothécaires des clefs pour valoriser les collections. En effet, il recouvre « l'ensemble des techniques employées par les commerçants pour favoriser la rencontre entre un produit et un client dans un espace de vente »²⁷. Or, cette définition est tout à fait applicable aux établissements de lecture publique, il suffit d'en changer quelques mots et le *merchandising* devient :

« L'ensemble des techniques employées par les bibliothécaires pour favoriser la rencontre entre un document et un usager dans une bibliothèque »

Or, à aucun moment lors du stage il n'a été question d'employer ce terme. Pourtant, comme pour le *merchandising*, nous nous sommes appuyés sur la connaissance de nos usagers pour faire des préconisations quant aux sélections et mises en avant que nous allions mettre en place.

Il me semble essentiel de garder à l'esprit que les bibliothécaires sont des architectes du choix. En effet, l'aménagement d'un espace, les sélections mises en place, la manière de présenter les documents sont autant de manière d'organiser le contexte dans lequel les usagers vont faire des choix – et donc d'influer sur ces dits choix. Sur ce point, la théorie des « *nudges* » de Richard THALER et Cass R. SUNSTEIN²⁸ me semble intéressante. Un « *nudge* » est un « coup de pouce qui incite à adopter un comportement plutôt qu'un autre sans recourir à la carotte ou au bâton, mais en jouant plutôt sur la configuration ou la façon de transmettre une information »²⁹. Grâce à cette méthode, Richard THALER et Cass SUNSTEIN expliquent que les architectes du choix se trouvent dans une situation de « paternaliste libertaire » c'est-à-dire qu'il préserve la liberté des individus tout en les orientant dans des directions susceptibles d'améliorer leur vie quotidienne »³⁰. Or, il me semble que c'est exactement ce que font les bibliothécaires lorsqu'ils mettent en place des sélections ou des propositions de lecture. Ainsi, l'une des idées qui ressort des propositions de valorisation est la mise en place de marque-pages sur le thème « si vous avez aimé, vous aimerez ». L'exemple qui revient le plus est « si vous avez aimé Marc Levy, vous aimerez... ». En effet, cet auteur est souvent demandé et emprunté si bien qu'il n'en reste parfois aucun dans nos rayons et ce malgré l'acquisition en plusieurs exemplaires. Nous sommes donc, en tant que bibliothécaires, désireux d'orienter nos lecteurs vers d'autres auteurs, peut-être moins connus et bénéficiant de

²⁶ BEUDON Nicolas, « Le merchandising en bibliothèque (bis), [blog] *Le Recueil factice*, <http://lrf-blog.com/2017/10/09/merch-bis/> [consulté le 30/05/08]

²⁷ Ibid.

²⁸ Richard Thaler, Cass Sunstein, *Nudge – La méthode douce pour inspirer la bonne décision*. Paris, Pocket, 2012.

²⁹ Cette définition est de Nicolas Beudon qui présente cette théorie de sNudges dans un billet de son blog : N. Beudon, « Les « nudges » – Et si les bibliothécaires étaient des paternalistes libertaires ? », *Le Recueil Factice*, publié le 12 octobre 2017, <http://lrf-blog.com/2017/10/12/nudge/> [consulté le 30/05/2018]

³⁰ Richard Thaler, Cass Sunstein, *Nudge – La méthode douce pour inspirer la bonne décision*. Paris, Pocket, 2012, p. 399.



moins de publicité. Cette démarche nous permet de nous dégager d'un dilemme : acheter ce que nos lecteurs souhaitent contre acheter ce que nous estimons être les meilleures ressources. Sur cette question de la valorisation je conclurai sur ces mots de Nicolas BEUDON :

« C'est là que doit résider tout notre art et toute notre science : dans la façon d'agencer la bibliothèque et ses collections pour favoriser la longue traine, la sérendipité et mettre en avant les ressources les plus pertinentes... mais pas forcément les plus demandées. »³¹

b) De l'importance de rendre compte

Mettre en place des méthodes d'enquête implique ensuite de rendre compte des résultats obtenus. C'est en effet une forte demande, d'abord des enquêteurs, curieux de connaître les résultats de leur travail, mais aussi des autres membres du personnel qui nous ont vu aller au-devant des usagers, prendre des notes, faire des plans etc.

Dans un premier temps, il a fallu traiter les données issues des différentes méthodes utilisées pour l'enquête. Pour cela, j'ai essentiellement utilisé le logiciel Excel qui permet d'entrer les données dans des tableaux puis d'en extraire des graphiques. L'avantage d'avoir utilisé des méthodes simples sur des temps relativement courts est de pouvoir traiter les données recueillies dans un tableur sans avoir besoin d'avoir une expertise professionnelle du traitement des données. Néanmoins, les tableaux de données réalisés sont parfois assez complexes puisqu'il a fallu prendre en compte les données brutes mais aussi permettre une étude fine de celles-ci, par jour et par heure par exemple pour la méthode de la grille de comptage.

La méthode la plus difficile à traiter a été le carnet de bord et les annotations libres. En effet, pour pouvoir dégager des tendances de ces annotations, il a fallu identifier des grands thèmes et des sous-thèmes suffisamment large et précis à la fois puis leur attribuer un code pour pouvoir en tirer des données chiffrées. Pour cela je me suis inspirée des méthodes de traitement de données issues des entretiens.

Une fois les données traitées, il faut pouvoir rendre compte des résultats de l'enquête de manière active et interactive. Pour cela, les graphiques sont d'une grande aide car ils permettent de mieux visualiser les résultats.

Lors du stage, j'ai utilisé plusieurs moyens pour rendre compte de l'avancement et des résultats de l'enquête :

- Un rapport spécifique pour chaque méthode d'enquête utilisée ;
- Un Power Point présentant le bilan de l'enquête lors d'une réunion du pôle ;
- Un rapport global reprenant tous les éléments issus des différentes méthodes d'enquête.

³¹ N. Beudon, « Les « nudges » – Et si les bibliothécaires étaient des paternalistes libertaires ? », *Le Recueil Factice*, publié le 12 octobre 2017, <http://lrf-blog.com/2017/10/12/nudge/> [consulté le 30/05/2018]

c) Pérenniser une méthode : création d'une boîte à outils

Lors de cette enquête, nous avons mis en place plusieurs outils et avons de fait acquis une expérience d'enquête qu'il nous a paru essentiel de partager avec l'ensemble du personnel de la médiathèque pour plusieurs raisons. D'abord, il s'agit de rendre compte du travail effectué, de ce qui a fonctionné ou non, de ce qui nous a semblé pertinent ou non. Mais, bien plus que cela, il s'agit de pérenniser une démarche en donnant aux équipes quelques clefs d'action. En effet, l'idée du stage était de faire entrer le pôle fictions langues et littératures dans une démarche d'évaluation et de constituer une sorte de laboratoire pour que cette démarche puisse être ensuite transmise aux autres pôles de la bibliothèque.

Pour constituer une boîte à outils réutilisable par tous, j'ai donc repris les différentes méthodes que nous avons mises en place et ai cherché à en dégager le déroulement mais surtout les objectifs et ce qui peut en ressortir. Enfin, j'ai également cherché à ajouter des conseils issus de l'expérience que nous avons eue. Chaque fiche « boîte à outils » comporte ainsi les éléments suivants :

- Une définition rapide de l'outil ;
- Les objectifs qu'il permet d'atteindre ;
- Des éléments concernant la mise en place de cet outil ;
- Des éléments sur le traitement des données recueillies par cet outil.

Chacune des fiches est circonscrite au recto d'une feuille A4 afin d'en faciliter la lecture et la prise en main et j'ai également cherché à illustrer chacun des outils afin de rendre les explications plus visuelles et donc plus percutantes. Ces fiches sont disponibles en annexe du rapport d'enquête³² afin de compléter l'explication de la démarche et de la méthode utilisée ; elles sont également à la disposition de chacun des agents du réseau grâce aux dossiers communs. Ainsi, les outils que nous avons mis en place pourront être pérennisés dans le cadre d'autres projets d'évaluation des usages au sein du réseau.

2.3. Aménagement et valorisation - faire évoluer les choses

2.3.1. Méthodes - Comment se projeter ?

Passer d'une démarche d'évaluation à une démarche de projection et de proposition n'est pas si aisé qu'il y paraît. En effet, les deux démarches, si elles sont complémentaires l'une de l'autre, sont également très différentes quant à la posture du professionnel. La démarche d'évaluation implique ainsi de restreindre les propositions qui peuvent émerger, de les mettre de côté afin de mener à bien l'évaluation dans son ensemble. A l'inverse, la démarche de projection et de propositions suppose de prendre de la hauteur vis-à-vis des conclusions encore fraîches de la phase d'évaluation. Afin de faciliter le changement de démarche, nous avons mis en place deux séances de travail les 20 et 27 avril.

La séance du 20 avril a permis de faire le pont entre la démarche d'évaluation et la démarche de propositions. En effet, elle a commencé par une restitution des résultats de l'enquête grâce à un diaporama que

³² Voir Annexe 1

j'ai réalisé. Nous avons profité de cette séance pour faire une pique de rappel sur le design UX afin de nous mettre en de bonnes conditions pour la phase de propositions. Nous avons également, lors de cette séance, présenté différentes démarches de valorisation mises en place dans d'autres médiathèques.



Table de valorisation – La Bulle (Mazé)



Coups de cœur – Chemillé en Anjou



Arbre à nouveautés - médiathèque de Mondonville (Toulouse)



Tour de présentation – Médiathèque de Tremblay-en-France

Valorisation - exemples extérieurs à Angers

Montrer ce qui peut se faire ailleurs peut permettre à une équipe de mieux réfléchir à ses propres pratiques et surtout peut faire émerger des idées et des envies nouvelles quant à ces pratiques. Or, c'est justement l'objet de la seconde partie de la séance du 20 avril qui a consisté à se rendre directement au sein du rez-de-chaussée pour décider ensemble de deux actions concrètes à mettre en place immédiatement – ou du moins rapidement. Cette consigne impliquait donc de s'emparer de l'existant pour le faire évoluer tout en prenant en compte les résultats de l'enquête qui avaient été présentés un peu plus tôt.

Le résultat de cette séance a été une modification de l'emploi et de l'emplacement de la tour des romans. Cet outil de valorisation faisait en effet partie des points à revoir au sein du rez-de-chaussée car son emplacement, au carrefour des nouveautés, des grands caractères et des livres audio, desservait ces collections et la tour elle-même. De plus les romans mis en avant dans cette tour n'étaient pas suffisamment

bien présentés. Nous avons donc déplacé cette tour vers les romans et avons mis en place une sélection, différente sur chaque face, présentée par un nuage de tags.

feelgood
sourire
humour
drôle

sentiments
émotion
DRAME FAMILLE

enquête
noir
frisson
policier
thriller

ENQUÊTE
TERROIR
INTRIGUE
HISTOIRE
ANTIQUITÉ

Ces nuages de tag s'appuient sur un constat : les usagers sont désireux d'avoir des explications quant aux sélections que nous leur proposons et ils nous demandent souvent des conseils sur des thèmes assez larges tels que des lectures « feel-good », des romans historiques, policiers ou sentimentaux.

La deuxième action n'a pas pu être mise en place immédiatement et pour cause : il s'agissait de la décision de créer un pôle romans policiers cohérent dans trois rayonnages perpendiculaires alors occupés par la fin des romans (1 rayon) et une partie des romans policiers (2 rayons). L'équipe a donc dégagé les impacts que cela aurait sur l'espace et ce qu'il fallait prendre en compte pour s'assurer de la faisabilité du projet.

La seconde séance qui a facilité le passage d'une démarche d'évaluation à une démarche d'action a été la séance « encombrement ». Je ne reviendrais pas sur le déroulement de cette séance puisqu'elle fait partie des outils d'enquête que j'ai développés précédemment et fait donc l'objet d'une fiche « boîte à outils » que l'on trouvera en Annexe 1. Je tiens néanmoins à revenir sur cet outil en terme de démarche. En effet, cette séance consiste à matérialiser sur un plan les points à revoir en terme d'encombrement. Or, une telle méthode permet d'effectuer immédiatement de micro-changements qui s'avèrent tout à fait essentiels. Ainsi, après avoir débattu des plans que nous avons réalisés, nous sommes passé d'une démarche de constats à une démarche d'action. Nous nous sommes rendus tous ensemble dans l'espace du rez-de-chaussée et avons entrepris de désencombrer le bureau d'accueil. Au delà du fait que notre démarche a inspiré les responsables du 1^{er} étage où le bureau a également été désencombré, elle nous a démontré qu'il suffisait parfois de changements minimes pour modifier en profondeur l'image d'un espace. Le bureau est en effet devenu plus lisible car moins encombré et donc plus accueillant pour le public.

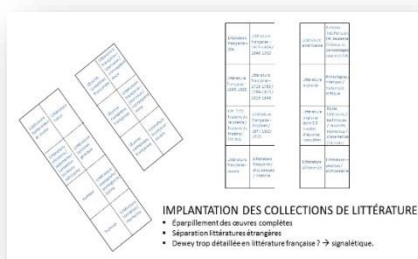
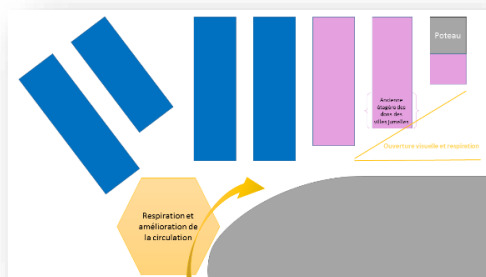
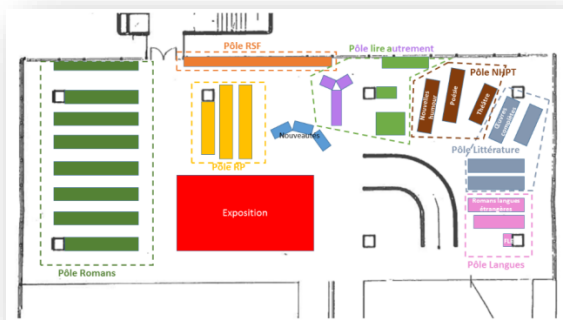
Cette séance a également eu un impact important sur notre vision du pôle puisqu'elle a fait émerger l'idée de créer un pôle langue et un pôle service qui garantiront une meilleure cohérence du rez-de-chaussée. Ainsi, une démarche de diagnostic permettant de visualiser les problèmes rencontrés dans un espace laisse la place à un désir d'action et à une démarche de propositions.

2.3.2. En mode projet : visualiser, planifier, concrétiser

Forts de nos constats issus de l'enquête et des propositions qui commençaient à émerger, il a donc fallu passer à une démarche de projet. Pour cela, nous avons dû visualiser les changements à opérer et identifier les contraintes en termes d'espace et de faisabilité avant de planifier les changements afin de les concrétiser.



La première étape de visualisation a consisté à réaliser des plans des aménagements à venir afin que chacun dans l'équipe se projette dans le réaménagement. Les plans que j'ai réalisés restent schématiques ; j'ai utilisé le logiciel Power Point qui permet un meilleur rendu et une plus grande souplesse que le logiciel Paint.



Plans schématiques réalisés avec le logiciel Power Point

Cependant, visualiser implique aussi d'identifier les contraintes de chacun des aménagements envisagés. Dans ce cadre, les responsables du pôle et moi-même avons organisé, le 4 mai, deux séances ayant pour objectif de cibler ces contraintes et d'identifier notre marge de manœuvre dans le réaménagement.

- Une séance avec M.-C. MESSIOUX (responsable informatique) pour les contraintes techniques du réaménagement (branchement, circulation, étagères etc.)
- Une séance avec S. COSTON (responsable de la communication) pour les possibilités et limites des propositions concernant la valorisation dans la bibliothèque et sur internet.

Identifier les contraintes matérielles est essentiel pour avancer en équipe vers des propositions réalisables.

En termes d'espace, un réaménagement des collections peut supposer un gain ou une perte en termes de mètres linéaires. En cas de gain, le problème est mineur – *a fortiori* au sein d'une bibliothèque comme Toussaint où les étagères sont saturées. En revanche, une perte de mètres linéaires est un point à prendre en considération puisqu'il nécessite alors un travail de désherbage, pour réduire l'effet de la perte de place. La question du désherbage est un point épineux en bibliothèque puisqu'il peut exister des tensions entre la nécessité de ce dernier, essentiel à la vie de la collection, et la tendance – des bibliothécaires mais aussi des publics – à vouloir tout conserver notamment pour des raisons encyclopédiques. À Angers, le principe du



désherbage des collections est acté et accompagné par la braderie annuelle qui permet à la bibliothèque de vendre les livres retirés des collections au prix d'1€.

Pour les collections concernées par le réaménagement du rez-de-chaussée, les équipes ont appliqués la méthode IOUPI traduite en langue française par la Bibliothèque Publique d'Information en 1986³³. Il s'agit d'un acronyme aide mémoire qui résume les cinq critères d'élimination d'un ouvrage.

Les critères de désherbage – méthode IOUPI
I = Incorrect, fausse information
O = Ordinaire, superficiel, médiocre
U = Usé, détérioré, laid
P = Périmé
I = Inadéquat, ne correspond pas au fonds

Pour procéder au désherbage, Véronique ADDE et Stéphanie AUBRON ont édité des listes des ouvrages non empruntés depuis le 1^{er} janvier 2016 puis ont suivi la grille de critères IOUPI ; les ouvrages les plus détériorés ont été mis au pilon et les autres envoyés à la braderie – certains ouvrages ayant un intérêt pour le fonds ont été mis en magasin.

Le réaménagement doit également prendre en compte les critères d'accessibilité définis par la loi du 11 janvier 2005 et respecter les obligations réglementaires définies dans l'arrêté du 8 décembre 2014. Ces normes imposent de penser l'espace différemment et permettent de créer un plus grand confort pour tous, par exemple en imposant une réduction de la hauteur des rayonnages qui rend plus agréable la vision d'ensemble de l'espace. La réflexion sur l'accessibilité concerne plusieurs points d'attention³⁴ que nous avons pris en compte pour le réaménagement du rez-de-chaussée :

- L'importance de l'accueil : celui-ci doit être accessible à une personne en fauteuil roulant ;
- La hauteur des rayonnages : pour être accessibles à une personne en fauteuil roulant leur hauteur ne doit pas excéder 1,50 mètres (la loi prévoit une tolérance pour les collections à vocation encyclopédique ou universitaire) ;
- La largeur des allées : elles doivent être d'1,20 mètres pour les allées principales et de 0,90 mètres pour les allées secondaires (les rayonnages notamment) ;
- Les postes Internet et OPAC : la bibliothèque doit disposer de postes accessibles.

Ayant ces contraintes d'aménagement en tête, il est nécessaire d'aider l'équipe à se projeter dans le réaménagement. Pour cela, j'ai réalisé le plan détaillé de la future implantation des collections pour pouvoir le

³³ Françoise Gaudet et Claudine Lieber, *Désherber en bibliothèque. Manuel pratique de révision des collections*, Editions du cercle de la librairie, 2013, p.40.

³⁴ Ces points d'attention sont détaillés dans : Ministère de la Culture et de la Communication, Direction générale des médias et des industries culturelles, Service du livre et de la lecture, *Concevoir et construire une bibliothèque. Du projet au fonctionnement*, 2^e édition, éditions Le Moniteur, 2016, p. 56-58.



mettre en regard des plans de l'implantation actuelle et des problèmes relevés dans l'espace³⁵. Mais j'ai surtout réalisé un rétro-planning détaillé des tâches à effectuer par pôle. Ce rétro-planning³⁶ permet à l'équipe d'identifier les tâches qu'elle aura à accomplir jusqu'à la fin de l'année.

Ce rétro-planning est également un outil pour organiser le travail de chacun en vue d'achever le réaménagement du pôle. Pour cela il est nécessaire de répartir les rôles de manière à baliser le travail et pour impliquer chacun dans les différents projets retenus.

2.3.3. Quels sont les projets retenus ?

a) Projets de valorisation

La valorisation, au carrefour de la politique documentaire, de la politique d'accueil et de la politique de communication est un point important du stage du fait notamment d'un désir de valorisation très fort au sein de l'équipe. Cette dynamique avait déjà été lancée grâce à une formation « coups de cœur » suivie en novembre 2017 par les agents mais aussi par l'achat de présentoirs permettant de mettre en place du *facing* dans les rayons.

La première des valorisations – on l'oublie trop souvent – se fait au quotidien, à travers l'agencement des rayons et le rangement des documents. En effet, ceux-ci forment la présentation générale de la collection qu'il ne faut en aucun cas négliger, toute sélection ou valorisation particulière étant vaine si l'ensemble des collections n'est pas globalement valorisé. Dans ce domaine, le désherbage effectué pendant mon stage ainsi que le réaménagement et l'amélioration de la circulation (cf. point suivant) a permis d'alléger les rayons et d'inclure des présentoirs en *facing* ce qui offre des espaces de respiration dans des rayons auparavant surchargés. Ce travail a le double mérite d'améliorer l'expérience des utilisateurs dans les rayons mais aussi de faciliter le rangement quotidien par les agents.

Suite à l'enquête, nous avons mis en place plusieurs types de valorisation avec un objectif commun : ne plus mettre en place de valorisation qui ne soit pas expliquée au public. En effet, auparavant, certaines valorisations n'étaient pas accompagnées d'explications quant au thème ou au sujet présenté. Cela engendrait de la frustration chez le public qui recherche au contraire les raisons des sélections et conseils des bibliothécaires. L'équipe réfléchit actuellement à la création d'un modèle d'affiche en petit format qui pourrait ancrer cette pratique tout en la rendant facile à réaliser. Cette nouvelle pratique étant posée, nous avons mis en place trois types de valorisation.

- la tour des romans

Comme indiqué précédemment, la tour des romans a été déplacée et son rôle repensé. Après environ un mois, le système testé – quatre faces proposant chacune un thème allant des romans « feel good » aux thrillers – semble fonctionner et convenir au public. En effet, l'équipe doit régulièrement réassortir la tour de nouveaux romans car ceux-ci sont très empruntés. L'équipe a donc décidé de pérenniser cette tour avec

³⁵ Voir Annexe 4.

³⁶ Voir Annexe 3.

néanmoins quelques micro-changements. D'abord, après avoir testé la présentation de livres audio aux côtés des livres, nous avons convenu de ne plus le faire : les livres audio à cet emplacement n'étaient pas empruntés à tel point que nous avons abandonné cette idée au bout de seulement deux semaines. Ensuite, si nous avons décidé de conserver le système des quatre faces, l'équipe a émis le souhait de changer le thème d'une face tous les trimestres. Cela permettra de varier les thèmes et d'intégrer une saisonnalité à la tour qui de fait ne sera pas figée. Enfin, si l'emplacement actuel semble convenir, l'équipe garde en tête l'idée de trouver un espace qui permette aux publics de circuler autour de la tour ce qu'on ne peut plus faire aujourd'hui puisque la tour est placée au bout d'un rayonnage.

Repenser la tour a donc permis de la rendre plus attractive mais cela ne fait pas d'elle un outil de valorisation figé. Au contraire, la réflexion sur sa pérennisation doit être régulière afin de la maintenir dans une dynamique d'amélioration de la valorisation.

- *des étagères dédiées au facing et au fonds Passerelle*

Suite à l'achat de présentoirs en 2017, l'équipe avait mis en place des étagères de *facing* à la fin des romans. Cependant, ceux-ci n'avaient pas d'identité propre étant donné qu'il n'y avait pas réellement de critères pour définir les livres à mettre sur ces présentoirs. L'objectif était donc de donner du sens à ces valorisations. Le réaménagement des romans et romans policiers a été l'occasion de consacrer trois étagères à ces présentations en *facing* et de réfléchir à leur fonction comme à leur aménagement.

D'abord, nous avons fait le choix de consacrer l'une de ces étagères aux romans Passerelle. Ce fonds qui regroupe les romans à la frontière de la littérature pour adolescents et de la littérature pour adultes avait besoin d'avoir un espace dédié ; ils étaient en effet présentés sur la rambarde qui ne les valorisait pas suffisamment bien qu'ils soient malgré tout très empruntés. Les deux autres étagères seront consacrées aux coups de cœur des bibliothécaires mis en place cet été.



La tour des romans et les *facing* (Passerelle et Coups de cœur)

Afin de distinguer ces étagères dédiées à la valorisation de celles dédiées aux rayonnages classiques, nous avons choisi de décaler les tablettes les unes par rapport aux autres et par rapport au reste des collections. Cela permet de mieux identifier les étagères dédiées à la valorisation. Pour aller plus loin, les romans Passerelle bénéficieront sans doute, à terme, d'un habillage spécifique – à l'image de celui utilisé pour



le fonds emploi-formation. En effet, un tel habillage permettra de marquer la frontière avec les étagères dédiées aux coups de cœur.

- *coup de cœur : vers une démarche participative*

Les coups de cœur, dont nous venons de voir qu'ils avaient désormais une étagère dédiée, sont issus d'une volonté de l'équipe de mettre à profit la formation reçue fin 2017. L'enquête ayant montré que les publics étaient demandeurs de telles valorisations, l'équipe s'est emparée de la question et mettra en place cette sélection cet été. L'idée va même plus loin puisque les publics auront la possibilité de partager leurs propres coups de cœur. Si l'on utilise le terme de « coup de cœur » par facilité, il s'agira plutôt de partager des livres appréciés – en effet, l'équipe considère que les coups de cœur sont trop réducteurs et ne souhaitait pas utiliser cette image. Un vote pour le choix du logo a été proposé à l'ensemble de la médiathèque Toussaint ; le premier sous forme de tampon d'imprimerie, le second sous forme de macaron.



Proposition de logo pour les « Coup de cœur »

C'est le premier qui a été retenu. Ce logo ne sera pas simplement apposé sur les romans sélectionnés. En effet, ils seront accompagnés de quelques lignes explicatives car les publics ont manifesté leur souhait d'avoir des coups de cœur explicités et non simplement signalés. La prochaine étape sera donc la mise en place par les bibliothécaires et le lancement de la phase test pour les avis des publics. Ensuite, le logo sera proposé aux bibliothèques de quartier qui ont affirmé leur intérêt pour une mise en commun de ce dernier comme des coups de cœur. La possibilité d'étendre le logo aux DVD et au CD est aussi envisagée, il suffirait alors de modifier l'expression en conséquence (« vu et apprécié » / « écouté et apprécié »).

Les valorisations mises en place, que ce soit la tour des romans ou les coups de cœur devront faire ou refaire l'objet d'une évaluation afin d'identifier si elles fonctionnent ou non afin de pouvoir, le cas échéant, les faire évoluer.

b) Améliorer la circulation – villes jumelles et pôles romans et romans policiers

L'un des points négatifs qui ressort le plus de l'enquête était la question de la circulation dans les collections que ce soit dans les romans et les romans policiers mais aussi côté littératures et notamment dans l'arrondi de l'escalier. La séance encombrement a permis d'identifier clairement ces zones où la circulation est difficile et donc de poser la question de leur désencombrement ou de leur réaménagement.

L'un des constats de la séance encombrement était la gêne occasionnée par la présence de l'étagère des dons des villes jumelles³⁷ dans l'arrondi de l'escalier. En effet, ce fonds sort assez peu du fait justement d'être ainsi extrait sur une étagère qui n'attire pas le public. Nous avons donc décidé de déplacer ce fonds dans la rambarde côté romans. En effet, nous espérons que la proximité avec une collection dynamique en termes d'emprunts donne une meilleure visibilité à ces dons. Évidemment il n'était pas question de les désherber, nous nous sommes donc au préalable assuré qu'il y avait suffisamment de mètres linéaires disponibles dans la rambarde. C'était le cas puisque la partie que nous avons utilisée, face aux romans, n'était pas exploitée. Ce déplacement a donc permis d'utiliser la rambarde qui auparavant laissait apparaître des étagères vides. Par ailleurs, cela nous permet de supprimer une étagère gênante pour la circulation et surtout de la réutiliser à d'autres fins. Nous avons en effet également pointé l'effet « couloir » induit par la proximité des étagères dédiées aux collections de langues avec le mur de l'escalier. Afin de réduire cet effet, nous avons donc utilisé l'étagère des villes jumelles – plus courte – pour diminuer la longueur d'un des rayonnages de langue. Ainsi, l'arrondi de l'escalier qui tranche avec l'alignement des rayons est mis en valeur et la circulation dans cette partie de l'espace se trouve plus aisée³⁸.

Ce premier changement est en soi peu visible par les usagers comme par les collègues puisque l'on supprime une étagère peu remarquée et que l'on ne gagne qu'une vingtaine de centimètres sur l'effet couloir des collections de langues. Néanmoins, ces changements, mêmes minimes en apparence, apportent une réelle respiration dans cet espace qui pâtit de la hauteur et de la densité de ses rayonnages.

Le second point noir en termes de circulation a été identifié de longue date, bien avant le début de mon stage et a été pointé d'entrée comme l'un des réaménagements obligatoires. Il s'agit de la circulation dans les romans et romans policiers. En effet, la circulation dans ces collections était largement entravée par deux faits :

1. La fin des romans se trouvait excentrée du reste, restreignant ainsi la cohérence du fonds ;
2. Le milieu de l'alphabet des romans policiers se trouvait également excentré, induisant une circulation pour le moins alambiquée dans ce fonds.

Pour pallier à ces problèmes, nous avons décidé de rajouter une étagère le long de la baie vitrée à la fin des romans, ceci afin d'y installer la fin de ce fonds. Cette nouvelle étagère permet d'en libérer une qui pourra accueillir la fin des romans policiers³⁹. Ainsi, l'étagère excentrée des romans policiers peut être supprimée et laisser un bel espace derrière les nouveautés.

³⁷ La Ville d'Angers est jumelée avec huit villes : Haarlem (Pays-Bas), Osnabrück (Allemagne), Pise (Italie), Wigan (Angleterre), Bamako (Mali), Yantai (Chine), Austin (États-Unis) et Söderlätje (Suède). La bibliothèque reçoit régulièrement des livres (des romans mais aussi des documentaires) donnés par ces villes et les intègre à ses collections.

³⁸ Voir en annexe 5 le schéma de cette nouvelle implantation des étagères.

³⁹ Voir annexe 5.

Cette décision s'appuie sur un gros travail de désherbage effectué par Stéphanie AUBRON et Véronique ADDE dans les romans. En effet, nous perdons 18,7 mètres linéaires de rayonnage côté romans et il nous fallait donc faire de la place. Ce désherbage a été effectué selon les normes IOUPI. Une liste des romans non empruntés depuis le 1^{er} janvier 2016 a été éditée et le cas de ces romans a ensuite été étudié au cas par cas pour définir s'ils restaient tout de même en rayons ou s'ils étaient retirés. Les romans retirés des rayons du pôle pouvaient ensuite être destinés aux magasins, notamment pour ceux ayant un intérêt pour le fonds local. Les autres étaient destinés à la braderie ou au pilon pour les plus abîmés. Lors du décalage systématique des romans pour permettre d'intégrer tous les ouvrages dans les nouvelles étagères, nous avons également retiré du libre accès plusieurs doublons ainsi que des ouvrages très abîmés. Au total, ce sont environ 1300 romans qui ont été dés herbés.

Côté romans policiers, nous gagnons au contraire des mètres linéaires (5,1) et heureusement car la liste des romans policiers non sortis depuis le 1^{er} janvier 2016 comportait seulement quatre romans dont deux nouveautés de 2018 ! Le désherbage devra donc être fait sur la base de l'état physique des documents. Le gain de place dans les romans policiers permet d'aérer les rayons qui souffraient du manque de place ; cela permettra à terme de développer ce fonds très sollicité par les publics mais aussi de mettre en place des *facings* pour mieux valoriser le fonds.

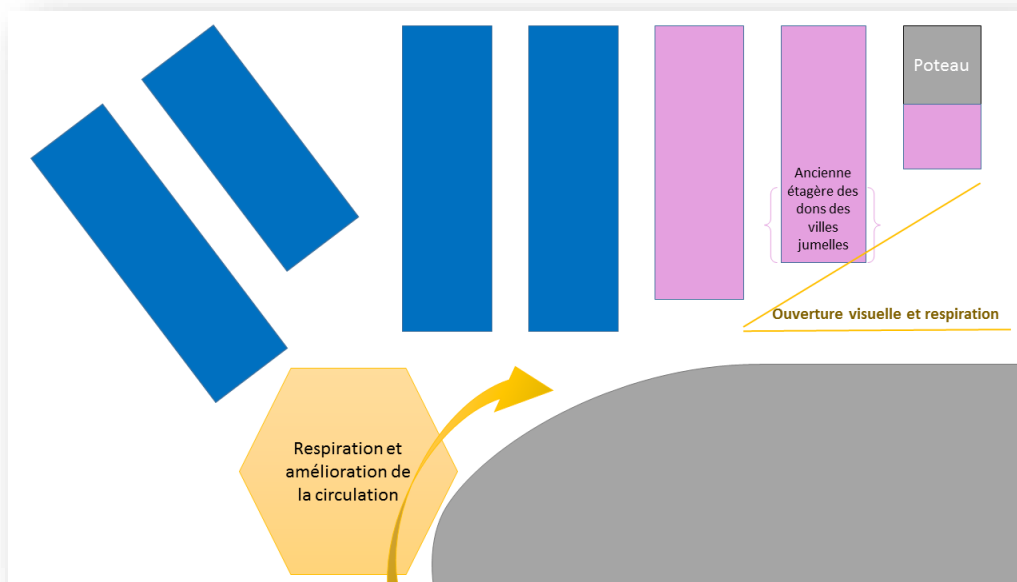
L'idée de ce réaménagement était d'apporter de la cohérence à chacun des fonds concernés. En effet, les étagères excentrées rompaient cette cohérence. Aujourd'hui, nous avons constitué des pôles logiques et homogènes ce qui va faciliter la circulation des usagers comme des agents. De plus, le travail de désherbage permet d'insérer des espaces de respiration au sein des rayons et de placer des *facings* plébiscités par les publics.

c) Pôle langues

Afin d'améliorer la cohérence de l'implantation des collections au sein du rez-de-chaussée, l'équipe a décidé de la création d'un pôle langues. Actuellement, les méthodes de langue sont regroupées sur trois rayonnages ; l'idée serait d'y adjoindre les romans en langues étrangères afin de créer un pôle qui ait une vraie identité et une cohérence. La création d'un pôle langue coïncides avec un enjeu fort, celui de l'accueil des populations allophones en bibliothèques. En effet, la médiathèque Toussaint accueille un public migrant qui pourrait bénéficier d'un fonds aujourd'hui peu mis en valeur alors même qu'il est fortement sollicité et que le rôle des bibliothèques comme facteur d'inclusion s'affirme.

L'aménagement de ce pôle langues consiste à améliorer la circulation dans cet espace et à mettre en valeur les ouvrages qui le composent. En termes de rayonnage l'idée est de créer une ouverture visuelle qui permette d'une part de mieux circuler dans cet espace exigü et d'autre part de casser l'effet couloir produit par l'alignement des postes internet contre le mur vitré. Pour cela, nous avons réutilisé l'étagère des dons des villes jumelles de façon à réduire en longueur l'un des rayonnages. Par la suite, l'équipe réduira le rayonnage à proximité des ordinateurs ; la future étagère, dos au poteau, permettra de mettre en avant le fonds Français Langue Étrangère.





Réaménagement du pôle langue

La volonté est de trouver un système permettant de mieux mettre en valeur ce fonds FLE qui souffre aujourd'hui d'une mise en rayon classique. En effet, très fins et peu rigides, les collections s'affaissent dans les rayons et se détériorent en plus de n'être pas mises en valeur. L'idée serait donc de les présenter dans des bacs afin de privilégier une présentation en *facing* qui faciliterait la recherche. De plus, il serait pertinent de mener une réflexion sur la cotation de ces ouvrages. En effet, ces ouvrages sont aujourd'hui regroupés sous la cote « 441 FLE », or cette cotation ne correspond pas à la masse de documents proposés. Une réflexion est en cours pour recoter ces documents en fonction du niveau de langues (A1, A2, B1, B2 etc.), ceci afin que l'utilisateur puisse mieux trouver l'ouvrage qui correspond à ses besoins. En effet, le contrat d'accueil et d'intégration (aujourd'hui appelé « contrat d'intégration républicaine »), obligatoire depuis 2006, impose aux migrants une formation civique et linguistique mais dans la réalité rares sont ceux qui peuvent en bénéficier notamment s'ils possèdent un niveau A2⁴⁰. Mieux mettre en avant le fonds de français langue étrangère de la médiathèque et le rendre plus facilement accessible permettrait ainsi de répondre à un véritable besoin et de mieux remplir la mission d'inclusion de la médiathèque.

d) Pôle littératures et Théâtre-Poésie-Humour-Nouvelles

Les collections de littérature, de théâtre, de poésie mais aussi l'humour et les nouvelles constituent un enjeu car elles sont moins sollicitées par les publics et sont situées dans un espace qui entrave leur visibilité. Notre premier travail a donc porté sur la circulation dans ces collections. La séance encombrement avait montré que l'étagère des dons des villes jumelles ainsi que le chariot de pré-rangement gênaient la circulation. Nous avons donc cherché à améliorer celle-ci. L'enjeu était de retrouver une place adéquate aux collections données par les

⁴⁰ PREVOST Lou-Ann, *La diversité des publics migrants en bibliothèques*, Mémoire d'étude pour le diplôme de Master Histoire et Document, parcours bibliothèques : Angers : Université d'Angers, 2017.

villes jumelles ; il n'était pas question de les reléguer en magasin ou dans un espace qui les aurait desservies. Nous avons choisi d'exploiter les espaces vides dans la rambarde. Cet espace nous a semblé le plus adéquat car il se situe près de collections très sollicitées – les romans, et nous permet de tester une nouvelle implantation des collections des villes jumelles. Afin de leur donner plus de visibilité, nous avons également travaillé sur la valorisation. Une fois l'étagère des villes jumelles enlevée et le chariot de pré-rangement déplacé, on découvre un bel espace derrière l'escalier dont la forme arrondie invite à la déambulation.



Avant-après : la circulation côté littérature

Maintenant que la question de la circulation dans cet espace s'est améliorée, l'enjeu est de donner une meilleure cohérence à ces collections et de les rendre plus attractives. Cela impliquera un travail en deux temps puisque l'idée est de fonctionner par pôle – le pôle Nouvelles-Humour-Poésie-Théâtre et le pôle littératures.

- *Le pôle Nouvelles-Humour-Poésie-Théâtre*

Ce pôle va évoluer ne serait-ce que parce que la place laissée par le déplacement des romans en langues étrangères vers le pôle langue implique de déplacer ces collections à la place de ces derniers. Cependant, une réflexion devra être menée concernant la possibilité ou non de créer un fonds de nouvelles. La question se pose suite au fait que nous avons retiré les anthologies de nouvelles. En effet, elles étaient placées sur deux tablettes à la cote R NOUV et nous les avons déplacées à la suite du théâtre afin de gagner de la place dans les étagères des romans. L'idée première était de créer à terme un fonds de nouvelles mais les réflexions actuelles tendent plutôt au renoncement de cette idée.

En effet, la première contrainte est de l'ordre de la faisabilité technique. Le catalogue montre que la médiathèque possède en effet un nombre important de nouvelles (entre 700 et 800 selon les dernières extractions) ce qui posera problème si nous devons les inclure dans un espace déjà occupé par d'autres collections. En effet, inclure les nouvelles dans cet espace en l'état actuel des choses impliquerait de resserrer les collections ce qui serait contradictoire avec la volonté de l'équipe de ménager des respirations dans l'espace et ses collections.

La seconde contrainte est celle du questionnement sur la pertinence d'un tel fonds. En effet, si la création d'un fonds spécifique pour la poésie et le théâtre semble aller de soi au regard des spécificités de ces

genres, cela est moins évident pour les nouvelles. Celles-ci ont en effet leur spécificité et pourraient bénéficier d'une mise en avant au titre de leur forme courte propice à une démarche facile à lire. Néanmoins, il semble que leur intégration dans les romans leur permette de bénéficier d'une forme de butinage des lecteurs. La question, avant d'envisager de créer un fonds de nouvelles à part entière, serait de savoir si ce genre suscite un intérêt suffisant auprès des usagers pour que ceux-ci aillent les chercher dans un espace qui leur serait dédié. Rien n'est moins sûr et je tends aujourd'hui à penser qu'un tel fonds ne serait pas judicieux. La valorisation des nouvelles serait selon moi beaucoup plus pertinente sur le catalogue, en terme d'indexation afin qu'elles soient facilement identifiées en cas de demande d'usagers. La création d'un fonds « facile à lire » qui intégrerait entre autre des nouvelles et serait à proximité du fonds de français langue étrangère pourrait également être une option intéressante.

- *Le pôle littératures*

Le pôle littératures demandera également une réflexion quant à son organisation. En effet, l'implantation actuelle des collections souffre d'une certaine complexité due notamment à l'usage de la Classification décimale de Dewey. En effet, l'application de la Dewey fait que la littérature française se retrouve entre deux rayons de littérature étrangère ce qui ne facilite pas la circulation dans ces rayons pour les usagers. Par ailleurs, on trouve dans ce pôle les œuvres complètes notamment en Pléiade que l'on peut parfois retrouver dans le rayon romans ce qui engendre un manque de cohérence. La première chose à faire serait donc de mettre en place un rayon « Œuvres complètes et Pléiades » cohérent qui intègre tous les ouvrages de ce type – ce qui par ailleurs poursuivrait l'allègement des rayonnages de romans.

Pour le reste des collections de littérature, hors œuvres complètes, il y a deux types de réflexions à mener. La première porte sur l'identité du fonds. En effet, les établissements de lecture publique n'ont pas vocation à posséder des collections encyclopédiques sur ces sujets, *a fortiori* lorsque l'on peut trouver en ville une bibliothèque universitaire de lettres dynamique proposant un fonds très développé en littérature. Néanmoins, dans le cas de la médiathèque Toussaint, la question est plus compliquée du fait de l'identité même de la médiathèque qui, en plus d'être une médiathèque de proximité pour le centre-ville, est également une bibliothèque patrimoniale et une bibliothèque à rayonnement intercommunal. Elle constitue également un vivier pour les quartiers qui ne vont pas proposer de collections de littérature à ce point développées. Il ne peut donc être question de réduire ce pôle à peau de chagrin et encore moins de le supprimer – la mise en magasin n'étant pas non plus une solution satisfaisante.

La seconde réflexion à mener porte quant à elle sur l'agencement de ce fonds dont on vient de voir qu'il avait toute sa place au sein de la médiathèque. Pour gagner en lisibilité et améliorer la circulation il me semble important d'envisager de s'affranchir de la Dewey afin d'avoir d'un côté la littérature française et de l'autre la littérature étrangère. Cette réflexion comporte un véritable enjeu d'une part parce qu'une telle recotation implique un travail important de la part des équipes, d'autres part parce qu'il n'est pas évident de trouver une nouvelle cotation qui soit à la fois cohérente et compréhensible par tous. Si un tel travail était mené, peut-être faudrait-il envisager de repenser les différents sous-thèmes que comporte aujourd'hui le fonds. En effet, ceux-ci sont parfois très détaillés au regard du nombre de documents.

Le pôle littérature de la médiathèque impliquera donc un travail important en termes de définition de l'identité de ce pôle puis en termes d'agencement. Il faudra sans doute du temps et un travail d'enquête plus approfondi sur ces collections pour parvenir à trouver une solution à la fois faisable et pérenne.

e) Pôle grands caractères livres audio

La question des livres en grands caractères et des livres audio était un point important, souligné dès le début du stage du fait d'une forte demande du personnel mais aussi des usagers. En effet, ces collections sont très sollicitées par les publics de la médiathèque et constituent de plus un véritable vivier pour les bénévoles de la bibliothèque à domicile, service qui fête cette année ses 10 ans. Sur l'aménagement de ce fonds, un travail de réflexion doit être mené en termes d'accessibilité car – même si l'équipe veille déjà à ce que les étagères ne soient ni trop basses ni trop hautes – l'aménagement n'est pas encore pleinement satisfaisant comme le montre le tableau ci-dessous⁴¹.

Zones de préhension sur tablettes et rayonnages		
Position	Zone de préhension basse	Zone de préhension haute
Debout	0,40 m	1,80 m
Debout avec une canne	0,60 m	1,60 m
En fauteuil roulant	0,30 m	1,50 m
Collections de grands caractères de la médiathèque Toussaint	0,47 m	1,62 m

Cependant, nous avons dû remettre à plus tard la réflexion sur ces collections. En effet, le mobilier actuel ne permet pas d'envisager de réelles pistes d'amélioration ; en l'état, le mobilier nous a semblé le plus optimisé possible au regard de la flexibilité et de l'espace disponible au rez-de-chaussée. L'amélioration de l'aménagement dans ces collections passera par un changement de mobilier et donc par un budget dont la médiathèque ne dispose pas actuellement. Nous avons donc fait le choix de laisser ces collections comme elles étaient ; conscients d'être plus dans un aménagement optimal qu'idéal.

Néanmoins, cela ne signifie pas que l'équipe abandonne sa volonté d'améliorer l'accessibilité et l'attractivité de ces collections ; elle a en effet conscience de l'enjeu que représente ce fonds en termes d'accessibilité et d'inclusion des publics éloignés de la lecture. L'équipe travaille actuellement sur l'accessibilité des livres audio pour les personnes aveugles ou malvoyantes grâce à un système de lecture d'étiquette à voix haute – le « Penfriend ». Par ailleurs, cette dynamique de travail rejoint la volonté ministérielle d'encourager

⁴¹ Source : Ministère de la Culture et de la Communication, Direction générale des médias et des industries culturelles, Service du livre et de la lecture, *Concevoir et construire une bibliothèque. Du projet au fonctionnement*, 2^e édition, éditions Le Moniteur, 2016, p. 57.

l'accessibilité des bibliothèques. Un rapport d'inspection interministériel⁴² sur l'adaptation des œuvres a été remis aux ministres de la culture, de l'éducation nationale et des affaires sociales en décembre 2016.

Les principales recommandations concernant le seul ministère de la Culture sont les suivantes :

- Augmenter le nombre de bibliothèques publiques habilitées pour l'exception handicap : objectif « 300 bibliothèques habilitées d'ici 2019 » ;
- Le renforcement du rôle de la BnF comme « tiers de confiance » entre éditeurs commerciaux et organismes habilités ;
- Augmenter et améliorer l'offre de lecture numérique nativement accessible.

Actuellement, un groupe de travail « Objectif 300 bibliothèques publiques habilitées en 2019 » a été constitué, afin d'accompagner les bibliothèques publiques (territoriales et universitaires en particulier) dans leur inscription dans le dispositif de l'Exception handicap au droit d'auteur. Le réseau des médiathèques d'Angers envisage de travailler sur cet axe d'offre numérique accessible notamment dans le cadre de sa demande de labellisation Bibliothèque Numérique de référence. Un travail est donc en cours sur ces collections à la croisée des rôles culturel et social des bibliothèques et leur aménagement bénéficiera sans doute de cette réflexion et de cet engagement des bibliothèques angevines dans ce domaine.

f) Pôle services

Lors de la séance encombrement, l'idée d'un projet de pôle regroupant les services présents au rez-de-chaussée a émergé. Ce pôle concernerait les services suivants :

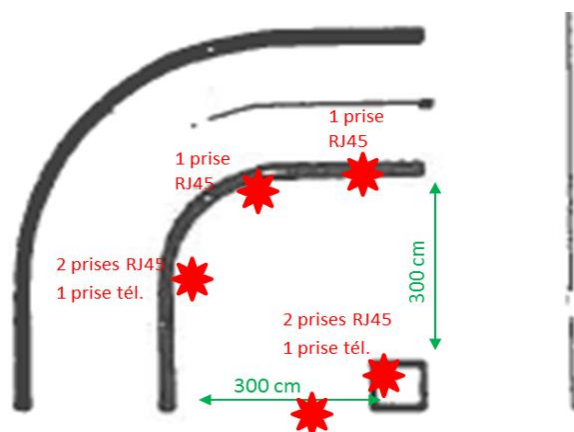
- Le bureau d'accueil ;
- Les postes Internet ;
- L'automate de prêt ;
- Le service de photocopies et d'impression ;
- [éventuellement] les OPAC.

Ce pôle « services » permettrait de développer l'identité du rez-de-chaussée comme un espace ne proposant pas seulement des collections mais aussi des services et s'inscrirait parfaitement dans la dynamique liée à la réinformatisation du réseau des médiathèques du réseau puisqu'il permettrait notamment de développer l'identité de la bibliothèque comme pourvoyeuse d'un service informatique. De plus, rassembler les postes Internet pourrait permettre d'envisager la mise en place d'animation sur le thème du numérique. Plus globalement, la mise en place d'un tel pôle donnerait à la bibliothèque la possibilité d'aller plus loin dans sa mission d'inclusion numérique et pourrait lui donner la place d'un acteur clef en ce domaine.

⁴² *Les structures ayant une activité d'adaptation des œuvres au bénéfice des personnes en situation de handicap - réalités observées et perspectives* – Rapport interministériel, décembre 2016, disponible en ligne : <http://www.culture.gouv.fr/Espace-documentation/Rapports/Les-structures-ayant-une-activite-d-adaptation-des-oeuvres-au-benefice-des-personnes-en-situation-de-handicap-realites-observees-et-perspectives> [consulté le 11 juin 2018]

Cependant, la mise en place d'un tel pôle comporte de nombreuses contraintes techniques notamment en termes de branchements et l'aménagement actuel de l'espace semble peu propice à sa concrétisation dans l'immédiat.

En effet, l'espace dans lequel ce pôle service est envisagé ne possède pas suffisamment de branchements (électriques et internet).



Espace prévu pour le pôle services et ses contraintes

Mettre en place un tel espace implique donc de réfléchir à ces branchements et de faire appel à l'expertise de M.C. MESSIOUX (responsable informatique) ainsi qu'aux services de la Ville. Il faut également prendre en compte la faisabilité de l'ajout de ces branchements – notamment en termes de normes de sécurité.

La réflexion sur un tel pôle permettrait également de repenser conjointement la fonction et l'identité du bureau d'accueil du rez-de-chaussée. En effet, l'enquête a montré que celui-ci n'était pas clairement identifié par les usagers et, si nous avons amélioré sa fonction d'accueil en le désencombrant, celle-ci pourrait encore être perfectionnée. Aujourd'hui, le mobilier fait que ce bureau d'accueil répond aux critères d'une banque d'accueil⁴³ et ce bien qu'il ne soit dédié ni aux inscriptions ni aux prêts-retours. En effet, ce dernier est imposant et place le bibliothécaire dans une position assise, derrière un bureau qui ne facilite pas le renvoi d'une image disponible et accessible. L'enjeu est donc de rendre ce service d'accueil et de renseignement encore plus accessible et moins intimidant ce qui le rapprocherait de la fonction d'un point d'information ; ceci en prenant garde de trouver un équilibre entre la banque d'accueil et le point d'information car les demandes peuvent varier, du simple renseignement à la recherche bibliographique complexe. De même, il faudra prendre en compte le fait que les plages de service public sont longues – entre 2h30 et 3h – ce qui implique de porter une attention particulière au confort de l'agent posté.

La réflexion sur ce pôle service devra donc porter sur la faisabilité technique de rassembler, en un même espace, les services proposés au rez-de-chaussée mais aussi sur la fonction d'accueil qui est primordial dans cet espace qui – rappelons le – est le premier espace de la médiathèque après le hall.

2.4. Bilan de la mission de réaménagement et de valorisation des collections du pôle Fictions langues et littératures.

Pendant quatre mois, cette mission de réaménagement et de valorisation des collections du pôle fictions langues et littératures a rythmé mon quotidien. Aujourd'hui, l'état des lieux de l'existant au sein du pôle est achevé – du moins jusqu'à la prochaine évaluation. J'espère que cette démarche deviendra une habitude au

⁴³ Sur la typologie des points d'accueil, voir : Ministère de la Culture et de la Communication, Direction générale des médias et des industries culturelles, Service du livre et de la lecture, *Concevoir et construire une bibliothèque. Du projet au fonctionnement*, 2^e édition, éditions Le Moniteur, 2016, p. 229.



sein de l'équipe car ce stage a montré combien elle pouvait être source de connaissance des usages et des publics et déclencher une dynamique propice à la gestion de projets d'envergure. En effet, les *scenarii* que nous avons pu proposer suite à notre enquête ont été nombreux et porteurs de sens pour l'équipe dans son ensemble. Si certains de ces *scenarii* ne pourront pas être menés à bien sur le court terme – pour diverse raisons liées à des questions de faisabilité – ils permettent à l'équipe de se projeter dans une conception dynamique d'un pôle amené à ne pas rester figé. Il me semble que c'est un des grands apports de ce stage d'avoir pu montrer que l'on pouvait accompagner l'évolution des usages sans que cela ne prenne trop de temps à l'équipe et sans avoir besoin de budget particulier.

D'un point de vue plus personnel, faire un état des lieux de l'existant au sein du pôle, mettre en place une enquête auprès des personnels comme des publics puis définir des *scenarii* et les mettre en place m'a permis de développer des compétences qui seront indéniablement utiles à ma vie professionnelle future. J'ai en effet éprouvé ma capacité à gérer un projet et à fédérer une équipe autour de ce dernier. Dans l'exercice de la conduite et de l'animation de réunion, j'ai pu progresser et appréhender les façons de gérer différents types de réunions, de celles qui lancent les projets aux réunions de restitution.

3. Autres apports du stage - missions secondaires

Il me semble important d'aborder dans ce rapport, les autres missions auxquelles j'ai pu participer notamment en termes d'accueil et d'animation culturelle. En effet, ces missions ont nourri ma réflexion professionnelle et m'ont beaucoup apporté. Elles constituent un excellent complément à ma mission de stage centrée sur les collections et les espaces.

3.1. Accueillir tous les publics

*« Les bibliothèques qui dépendent des collectivités publiques sont ouvertes à tous.
Aucun citoyen ne doit en être exclu du fait de sa situation personnelle ».*

La Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991, comme tous les textes officiels portant sur les missions des bibliothèques, affirme le rôle des établissements de lecture publique en termes d'accueil. En effet, les bibliothèques sont un des rares espaces publics libre d'accès, chauffé et avec des sanitaires à disposition ce qui en fait un espace d'accueil et de vivre ensemble essentiel. Cette ouverture qui caractérise les bibliothèques implique de la part des professionnels de savoir accueillir un panel d'utilisateurs très varié. Dans ce contexte, la fonction d'accueil en bibliothèque doit faire l'objet de réflexions et de formation afin qu'elle soit toujours adaptée aux besoins des publics et des professionnels.

Mon stage m'a permis de développer ma réflexion professionnelle sur deux aspects de l'accueil. D'abord, sur les questions de règlement interne dans une situation de conflit avec un groupe d'utilisateurs et ensuite sur la question des publics empêchés en milieu carcéral.

3.1.1. Accueillir à la médiathèque Toussaint

La question de l'accueil au sein des bibliothèques angevines fait depuis plusieurs années l'objet d'un travail des équipes. En 2015, les équipes du réseau se sont engagées dans une réflexion sur la médiation qui a conduit à l'élaboration d'une charte de la médiation. Celle-ci réaffirme que le public est la raison d'être des bibliothécaires et que tous les publics, quels que soit leur âge, leur nationalité, leurs origines socio-professionnelles, leurs attentes culturelles, doivent trouver leur place au sein des bibliothèques du réseau. De plus, cette charte définit l'activité d'accueil comme prioritaire sur toutes les autres activités.

La présence en salle – un service public tourné vers l'utilisateur

La médiathèque Toussaint possède plusieurs postes de service public classique (inscription, prêt-retour, renseignement) et un poste plus spécifique : la « présence en salle » dont la mission est de :

- **Circuler dans les espaces et se rendre disponible pour le public**
- **Aller au devant des besoins du public**

La question de la formation à l'accueil est un point important de la charte de la médiation du réseau et le personnel de la médiathèque bénéficie ainsi d'un plan pluriannuel de formation sur l'accueil qui rejoint les recommandations émises dans l'ouvrage *Développer l'accueil en bibliothèques : un projet d'équipe*⁴⁴. Pivoine BRELET affirme ainsi dans cet ouvrage que, l'accueil n'étant pas inné, la formation des professionnels est nécessaire sur des points tels que :

- Les fondamentaux de l'accueil ;
- Les spécificités de certains publics ;
- La gestion des situations difficiles.

Pendant mon stage, la médiathèque Toussaint a accueilli une famille de migrants venus d'Europe de l'Est qui venaient séjourner à la bibliothèque, n'ayant pas d'autres lieux où se réfugier pendant la journée. Devenue lieu de survie, la médiathèque a été confrontée à des conflits d'usage qui ont rendu nécessaire la clarification des règles d'accueil au sein de l'établissement.

Pour cela, le directeur, Jean-Charles NICLAS a mis en place deux réunions de réflexion auxquelles était convié tout le personnel de la médiathèque Toussaint. L'objectif de ces réunions était l'établissement d'un règlement interne ayant pour but de faire émerger un savoir-agir commun à chacun des membres de l'équipe. En effet, une règle énoncée devant un usager doit pouvoir être assumée collectivement par l'équipe, faire consensus, sans quoi cela peut engendrer une perte de légitimité du professionnel. L'application des règles ne peut s'en remettre aux limites personnelles de chacun. Il était donc essentiel d'impliquer toutes l'équipe dans la rédaction du règlement interne qui s'est déroulée en deux temps :

⁴⁴ COURTY Héloïse, *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*, Presse de l'ENSSIB, La boîte à outils #41, 2017, pp.86-94.

- Le 23 mars a permis à chacun de s'exprimer sur les règles et les protocoles à mettre en place dans le cadre de la politique d'accueil ;
- Le 18 mai a eu pour objectif d'établir des règles et des protocoles consensuels au sein de l'équipe avant la rédaction du règlement interne.

J.-C. NICLAS se refuse à établir un règlement intérieur de la bibliothèque pour plusieurs raisons. D'abord, un tel texte fige des règles bien plus qu'un règlement interne puisqu'il implique un protocole de validation par la tutelle. Ensuite, un règlement intérieur limite la marge de manœuvre des professionnels. En effet, le public peut s'emparer de ce règlement rendu public et imposer un respect *stricto sensu* de ce dernier là où le règlement interne laisse au professionnel une marge de manœuvre et une fenêtre de tolérance – laquelle me semble nécessaire dans une démarche d'accueil. L'établissement d'un règlement intérieur a néanmoins l'avantage d'établir un contrat entre l'utilisateur et l'établissement qui, s'il n'est pas respecté, peut appuyer l'application de sanctions et ce d'autant plus que, validé par la tutelle, le règlement a bien plus de poids. Il me semble donc aujourd'hui important de peser le pour et le contre au moment d'établir un règlement. Si ce dernier est nécessaire pour garantir des règles communes pour tous, il n'a pas le même effet, ni le même objectif s'il est interne ou intérieur.

Le règlement : intérieur ou interne ? Avantages et inconvénients	
Règlement intérieur	Règlement interne
<p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Validé par la tutelle ➤ Établissement d'un contrat avec l'utilisateur <p>Inconvénients :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Risque d'une application <i>stricto sensu</i>, contraire à une logique d'accueil ➤ Réduit la marge de manœuvre des professionnels ➤ Doit être accompagné d'un document en interne pour définir un savoir agir commun (protocole d'application) 	<p>Avantages :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Permet d'établir des protocoles d'application en parallèle des règles : pour un savoir agir commun. ➤ Une évolution plus simple, en concertation avec l'équipe <p>Inconvénients :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne peut pas être utilisé comme point d'appui en cas de conflit avec l'utilisateur

Ce travail sur le règlement interne à la médiathèque Toussaint et la confrontation au public migrant m'ont permis de nourrir ma réflexion sur l'accueil en bibliothèque. S'il me semble évident que ce travail sur l'accueil doit concerner l'équipe dans son ensemble, j'ai pu constater que celui-ci pouvait être clivant et susciter des débats, chacun n'ayant pas la même conception de cet accueil ni la même fenêtre de tolérance. L'établissement d'un règlement, qu'il soit intérieur ou interne, est d'après moi capital pour que les pratiques d'accueil soit communes et pour développer un savoir-agir commun face à des situations parfois difficiles à gérer.

3.1.2. Maison d'arrêt - publics empêchés

Les médiathèques d'Angers collaborent avec la maison d'arrêt depuis 2007 suite à la signature d'une convention de partenariat. Dans ce cadre, la médiathèque assure un dépôt de livres, la formation du détenu bibliothécaire (auxi-bibliothécaire) ainsi que des animations culturelles. Ce partenariat est important pour plusieurs raisons. D'abord parce que le droit à la lecture n'est pas limité par une décision de justice mais aussi parce que les médiathèques ont un rôle à jouer auprès des publics dit « empêchés » voire, dans le cas des détenus, « éloignés de la lecture ».

Dans le cadre du prix Cezam, les détenus ont demandé à rencontrer l'auteur Timothée DEMEILLERS. J'ai pu assister à cette rencontre accompagnée de Véronique ADDE qui est la référente du partenariat avec la maison d'arrêt. Cette rencontre a eu lieu le 30 mars dans la bibliothèque de la maison d'arrêt. Celle-ci fait environ 60m² et, comme toute bibliothèque, elle dispose d'un bureau d'accueil, de rayonnages et d'assises ainsi que d'un espace de travail et d'animation. Cette rencontre a rassemblé autour de nous une dizaine de détenus parmi lesquels un seul avait lu le roman de Timothée DEMEILLERS.

Au-delà d'être une expérience personnelle inédite pour moi, cette rencontre d'auteur à la prison m'a permis de m'interroger, d'un point de vue professionnel, sur le travail des bibliothécaires en prison. Pour commencer, la question des publics est importante. Sur les dix détenus que nous avons rencontrés, on peut distinguer plusieurs grands types de publics :

- Public lettré ;
- Public en difficulté de lecture ;
- Public en recherche de lien social ;
- Public présent pour être « bien vu ».

Quelque soit le type auquel les détenus appartiennent, ils constituent un public extrêmement au fait de l'actualité parfois dans ses moindres détails notamment du fait de la télévision allumée en continu dans certaines cellules. De fait, de point de vue de l'animation culturelle, il me semble que, plus que la rencontre d'auteur, c'est à une rencontre que ces détenus sont venus assistés. La bibliothèque devient alors un lieu où les détenus peuvent échanger sans être sous la surveillance du personnel de la prison.

Pour conclure sur cette question des publics en maison d'arrêt, cette rencontre d'auteur m'a permis d'alimenter ma réflexion sur le rôle des bibliothèques en tant que vecteur de culture certes mais aussi de lien social.

Du point de vue culturel, les objectifs d'une rencontre d'auteur en prison peuvent être multiples :

- Offrir du temps et une occasion de dépaysement à un auteur et aux détenus ;
- Demythifier l'écrivain en inscrivant sa présence dans la cité ;
- Réconcilier la population carcérale avec l'écrit et la littérature ;
- Faire un travail en direction de populations éloignées de la lecture ;
- Permettre à un auteur de collecter des matériaux pour son œuvre.

Dans le cas de la rencontre avec Timothée DEMEILLERS, la rencontre avec des détenus avait un intérêt dans le cadre de son œuvre puisque le roman pour lequel il a été sélectionné pour le prix Cezam met en scène un



personnage qui se trouve en prison suite à un meurtre. Timothée DEMEILLERS a ainsi exprimé son intérêt à savoir s'il avait décrit l'univers carcéral avec justesse et était curieux d'avoir le point de vue des détenus à ce sujet. Cependant, la conversation a assez peu tourné autour du thème carcéral, les détenus étant davantage intéressés par le thème principal du roman, à savoir les conditions de travail dans les abattoirs et l'aliénation des travailleurs. Les détenus ont néanmoins marqué un intérêt pour la description de leurs conditions de détention par un écrivain, se jugeant eux-mêmes inaptes à le faire. Cette rencontre a ainsi eu un écho à la fois social – la discussion sur les conditions de travail – et culturel avec la question de l'écriture de la vie carcérale. De plus elle a fait venir à la bibliothèque un public habitué ainsi qu'un public plus irrégulier et remplit sa mission d'être un moment d'échange.

Que ce soit par le biais de la réflexion sur l'accueil à la médiathèque ou par le biais de ma visite à la maison d'arrêt, mon stage m'a donc permis de m'interroger sur la mission des bibliothèques auprès de différents publics, dans ou hors les murs. Être confrontée à des situations de conflits et à un public de détenus m'a permis de mieux appréhender le rôle social et culturel de la lecture publique et a nourri ma réflexion sur les publics.

3.2. Action culturelle

Comme l'affirme Michel MELOT dans *L'action culturelle en bibliothèque*, « l'action culturelle n'est pas, pour les bibliothèques, une fonction subsidiaire ou facultative, un supplément d'âme. C'est tout simplement la bibliothèque en action. La fonction d'animation n'est pas occasionnelle mais structurelle »⁴⁵.

Si mon stage ne portait pas sur cette question – encore que la valorisation en est sans doute un aspect important – il m'a paru essentiel de m'intéresser aux actions culturelles menées au sein du réseau angevin. J'ai donc participé à différents types d'action culturelle.

3.2.1. Rencontres d'auteur

Les rencontres d'auteur sont un type d'action culturelle que je qualifierais de classique. Temps d'échange avec une personnalité, elles sont aussi variées que les auteurs invités et j'ai pu assister en quatre mois à quatre rencontres ayant chacune ses particularités.

- 13 mars : rencontre avec Élise THIEBAUT pour son livre *Ceci est mon sang - Petites histoires des règles, de celles qui les ont et de ceux qui les font* (La découverte, 2017) dans le cadre du Mois du genre organisé par l'Université d'Angers ;
- 29 mars : rencontre avec Timothée DEMEILLERS dans le cadre du prix Cezam pour son roman *Jusqu'à la bête* (Éditions Asphalte, 2017) ;
- 15 mai : rencontre avec Eleni SIKELIANOS, poétesse américaine dans le cadre d'une résidence d'auteur organisée par la région ;
- 16 mai : rencontre avec Antoine GUILLOPE, illustrateur.

⁴⁵ Bernard Huchet, Emmanuèle Payen, *L'action culturelle en bibliothèque*, Paris : Éditions du cercle de la librairie, 2008, p.9

Ces rencontres ont donc eu lieu dans différents contextes et ont touché différents types de publics. Celle avec Élise THIEBAUT a ainsi attiré un public essentiellement féminin (et féministe), venu en bonne partie grâce à la communication de l'Université d'Angers, organisatrice de la rencontre. À l'inverse, la rencontre avec Antoine GUILLOPE s'est déroulée presque exclusivement en présence de bibliothécaires. Le public varie donc en fonction de la personnalité invitée.

Sur les questions d'organisation, assister à ces rencontres m'a permis de me rendre compte de plusieurs points qui me serviront dans ma vie professionnelle.

D'abord, l'importance de proposer les livres de l'auteur à la vente, en partenariat avec un libraire. En effet, l'Université d'Angers n'avait pas prévu de vente lors de la rencontre avec Élise THIEBAUT ce qui a frustré certains lecteurs désireux de se procurer l'ouvrage et de profiter de l'occasion pour le faire dédicacer. Ajoutons que l'un des intérêts des rencontres d'auteurs est de faire connaître ces derniers ainsi que leur œuvre certes mais aussi, par ce biais, de soutenir la création littéraire et sa diffusion et par conséquent la vente des livres.

Ensuite, j'ai pu constater que le déroulement et la gestion du rythme de la rencontre étaient des points essentiels qui nécessitent une préparation en amont. En effet, il est important d'échanger avec l'auteur sur l'organisation de la rencontre et notamment de l'impliquer dans la forme que celle-ci va prendre. Prendre en compte les envies et les compétences de l'auteur est un point clef de la préparation de la rencontre afin de ne pas mettre celui-ci mal à l'aise ou en difficulté face au public. Enfin, il est nécessaire d'aborder avec lui la question du rythme de la rencontre et d'anticiper les éventuels essoufflements de celle-ci. J'ai ainsi pu observer plusieurs procédés intéressants pour rythmer les échanges :

- Prévoir des temps de lecture de l'œuvre de l'auteur : cela permet parfois de rebondir sur certains points et a l'intérêt de faire partager directement la dite œuvre avec le public et de la replacer au cœur des échanges.
- Proposer un portrait chinois : cela permet de lancer un sujet sur un thème et de relancer l'échange si celui-ci s'essouffle et que les sujets viennent à manquer.
- S'appuyer sur les spécificités de chaque auteur : par exemple, dans le cas d'un illustrateur comme GUILLOPE, montrer ses œuvres peut constituer un appui pour poser des questions. Dans le cas d'une auteure étrangère comme Eleni SIKELIANOS, on peut alterner les lectures en langue originale et en traduction.

Enfin, si l'auteur est d'accord, il est important de ménager un temps de dédicaces et de proposer une collation afin de faire durer la rencontre et de permettre au public d'échanger de manière plus informelle. Il me semble également essentiel de ménager un temps avec l'auteur pour faire un bilan de la rencontre, d'une part pour s'assurer que tout s'est bien déroulé de son point de vue mais aussi par un souci d'auto-évaluation et dans la perspective d'améliorer l'accueil des auteurs et le déroulement des rencontres.

3.2.2. Café littéraire

Le second type d'action culturelle auquel j'ai pu assister et participer est le café littéraire, c'est-à-dire la rencontre de plusieurs lecteurs désireux de partager leurs coups de cœur avec d'autres. Ces rencontres sont animées par un bibliothécaire et participent à la création et au développement d'une communauté de lecteurs.

Les médiathèques du réseau angevins sont plusieurs à mettre en place ce type d'action culturelle mensuelle, on peut ainsi y assister dans quatre médiathèques de quartier qui proposent différentes formules adaptées à leurs publics :

- Un café littéraire aux Justices (samedi matin)
- Un café des lecteurs à la Roseraie (samedi matin)
- Un apéritif littéraire à Nelson Mandela (vendredi soir)
- Un « P'tit brin de caouette » à Monplaisir (vendredi soir)

J'ai pu assister aux deux cafés de la Roseraie et des Justices. Chacun a réuni une quinzaine de lecteurs, l'effectif ne monte en général pas plus. Dans chacun des cas, le public était varié en termes d'âge et majoritairement féminin même si celui de la Roseraie a accueilli – de manière exceptionnelle – le jour de ma venue, quatre messieurs. Les personnes qui assistent à ces cafés sont en général des lecteurs actifs comme l'atteste les carnets que tiennent certains d'entre eux. Ils viennent donc chercher des conseils de lecture mais aussi la possibilité d'échanger et de partager les leurs. Ces cafés sont en effet propices à l'échange et à la découverte : à la Roseraie, un lecteur a par exemple présenté et conseillé une fiction interactive.

Pour le bibliothécaire, organiser une telle rencontre nécessite une certaine préparation. En effet, il a pour rôle d'animer les échanges, de répartir la parole et également de présenter ses propres lectures. Aux Justices, un thème encadre les livres présentés par la bibliothécaire, cela permet de se donner un fil rouge et de présenter des genres peut être moins connus ou moins lus – lors de ma venue le thème portait par exemple sur les romans noirs. À la Roseraie, les bibliothécaires ne s'imposent pas de thème mais accompagnent les événements de la bibliothèque en présentant par exemple des recueils de poèmes au moment du Printemps des poètes. Des gâteaux ainsi que du café et du thé sont mis à la disposition des lecteurs ce qui encourage la convivialité et engage des frais assez limités de la part de la bibliothèque.

L'intérêt d'une telle animation réside, il me semble, dans sa régularité. En effet, cette dernière permet de créer et d'entretenir une communauté de lecteurs et de créer un lien entre eux et le bibliothécaire en mettant en place des échanges privilégiés avec eux. Ces rencontres sont également l'occasion pour le bibliothécaire d'affiner sa connaissance des œuvres et des goûts des lecteurs pour éventuellement les prendre en considération lors de ses acquisitions. L'investissement du professionnel n'est cependant pas un fait à négliger puisque celui-ci doit fournir un travail de lecture conséquent pour garantir un café littéraire de qualité ; il me semble en effet qu'il n'est pas envisageable de s'appuyer uniquement sur les lectures du publics au risque de frustrer les lecteurs en ne s'impliquant pas personnellement dans l'échange.

3.2.3. Prix Cezam

La médiathèque participe depuis plusieurs années au prix Cezam de deux façons. D'abord en participant au comité de sélection des livres mais aussi en mettant à disposition de ses usagers plusieurs exemplaires des livres en compétition et ce dans chaque bibliothèque du réseau.

Le prix Cezam propose depuis une vingtaine d'années une sélection de dix romans écrits par des auteurs européens et/ou francophones et publiés dans des petites maisons d'édition. Les lecteurs sont invités à lire au moins trois romans de la sélection pour pouvoir voter et de nombreuses rencontres avec les écrivains sélectionnés sont proposées. Ce prix est destiné en premier lieu aux entreprises dont les comités d'entreprises font partie de l'association Cezam Pays de la Loire qui organise le prix.



La participation des bibliothèques à ce prix a plusieurs intérêts. D'abord celui de valoriser la sélection qui est réalisée par un comité de bibliothécaires mais surtout en termes d'action culturelle. La sélection de romans peut ainsi remplir plusieurs objectifs :

- Encourager la lecture en présentant une sélection et en permettant de ne lire que trois romans sur les dix ;
- Mettre en avant le travail des petites et moyennes maisons d'édition ;
- Faire connaître de jeunes auteurs ;
- Favoriser des temps de rencontres et d'échanges culturels.

La participation de la bibliothèque au prix Cezam s'inscrit donc bien dans l'action culturelle en faveur du livre et de la lecture. Elle permet par ailleurs de mettre en avant une sélection clef en main pour le bibliothécaire et donc participe à sa mission de conseil.

3.3. Acquisitions et conseils

3.3.1. Participer aux offices

Pour l'achat des livres qui entreront dans leurs collections, les médiathèques du réseau angevin passent par le biais d'un office. C'est-à-dire que les librairies avec lesquelles elles ont conclu un marché public mettent à leur disposition pendant un mois une sélection d'ouvrages pouvant intégrer leur fonds. Les bibliothécaires choisissent ainsi dans cette sélection ce qu'ils vont ou non acheter pour la bibliothèque. Le principe des offices est de permettre aux bibliothécaires de feuilleter voire de lire les livres proposés et donc d'affiner leur choix avant l'acquisition.

À Angers, les offices romans se font de deux façons différentes. A la médiathèque Toussaint, Véronique ADDE et Stéphanie AUBRON reçoivent une centaine de romans par mois et doivent sélectionner les romans à acheter. Évidemment, face à un tel nombre il n'est pas question de lire les romans – hormis peut être les premières pages pour se faire une idée du style. Elles s'appuient donc sur les statistiques d'emprunt dans Millenium afin de savoir si les auteurs rencontrent leur public. Elles s'appuient également sur des sites comme Électre ou bien encore Babelio qui proposent des critiques et des liens vers la presse quand un roman fait l'objet d'articles. Le choix final s'appuie sur leur connaissance du public de la médiathèque. Pour les bibliothèques de quartiers, l'office fonctionne différemment. Il ne comporte qu'une trentaine de romans ce qui permet aux bibliothécaires de se les répartir et de les lire avant de faire une restitution à l'ensemble du groupe. À chacun des acquéreurs de procéder, ou non, à l'achat. Afin de partager les lectures et de garder une trace des avis, un tableau est disponible dans les dossiers communs.

Quel que soit le type de traitement de l'office, il me semble que ce dernier est indispensable au travail des bibliothécaires. En effet, la sélection effectuée par le libraire permet aux acquéreurs de gagner du temps et de mieux connaître leur fonds puisque les livres achetés seront passés entre leurs mains lors de la sélection. Si j'ai personnellement eu quelques difficultés, lors de l'office romans de Toussaint, à arrêter mes avis sur les romans, il me semble que c'est surtout par manque d'expérience et par manque d'une connaissance fine du fonds. Un acquéreur aguerri peut – avec une marge d'erreur infime – acheter des livres sans les avoir lus à condition de savoir où chercher les informations et de bien connaître son fonds et son public.



3.3.2. Répondre aux attentes des usagers - savoir conseiller

En complément des acquisitions, une part importante du métier de bibliothécaire – notamment lorsque l'on est en service public – est de conseiller à l'utilisateur des lectures qui pourraient l'intéresser. Il existe plusieurs types de demandes. Celles-ci peuvent être précises ; le lecteur veut un livre sur un sujet précis, une époque ou une zone géographique précise. Dans ce cas, le catalogue est d'une aide précieuse et la réponse, que l'on possède ou non l'ouvrage demandé dans la bibliothèque, est plutôt simple à obtenir. Les lecteurs peuvent également avoir des demandes assez vagues, sur un titre qu'ils auraient lu plusieurs années auparavant mais dont ils auraient oublié le titre et l'auteur. Il faut alors savoir poser les bonnes questions pour espérer retrouver l'ouvrage en question avec l'aide d'Internet et du catalogue de la bibliothèque. Mais les demandes les plus difficiles à gérer – du moins lorsque l'on manque encore d'expérience – sont celles qui impliquent l'avis personnel du bibliothécaire du type « qu'est ce que vous me conseilleriez comme lecture légère ? ».

Sur ce point, j'ai appris pendant mon stage à me faire confiance et surtout à développer des outils pour être en capacité de répondre aux demandes de conseil. J'ai ainsi créé ma propre bibliographie thématique des livres que j'avais lu ou dont j'étais capable de parler pour pouvoir m'y raccrocher en cas de panne d'inspiration. J'ai également créé un compte sur Babelio sur lequel je commente mes lectures. Cet exercice me permet de développer ma capacité à donner des avis simples et concis sur les écrits que j'ai aimé ou non et également de garder une trace de mes lectures. Si ces outils sont aujourd'hui personnels, ils pourraient prendre une dimension collective. Ainsi, une bibliographie thématique peut être réalisée par l'ensemble d'une équipe pour que chacun soit en mesure de conseiller des romans selon des thèmes (thématiques ou par nationalité par exemple). Cela permet de mettre en commun les lectures de chacun étant donné que nous ne lisons pas tous le même type de roman. La mise en place de coups de cœur qui, nous en avons parlé, sera effective cet été à Toussaint rejoint cette mise en commun des lectures des professionnels dans un souci de pouvoir toujours mieux conseiller les lecteurs. Cette mise en commun et un échange entre bibliothécaires sur nos lectures me semble aujourd'hui un point important à mettre en place pour que chacun soit en mesure de répondre de manière positive à un lecteur qui demande un conseil de lecture.

Mon stage, au-delà de la gestion du projet de réaménagement et de valorisation des collections, m'a permis de vivre le quotidien de la médiathèque Toussaint et de son réseau. J'ai ainsi pu participer à des missions diverses que ce soit sur les questions d'accueil des publics, d'animations culturelles ou de circuit du document avec les acquisitions et l'activité de conseil. Sur ces questions, j'ai pu aiguïser mon regard professionnel et gagner en assurance tant dans le travail interne que dans le service public et me sens aujourd'hui mieux armée pour entrer dans la vie professionnelle.

Conclusion

Ces quatre mois de stage se sont révélés intenses. Faire partie d'une équipe et d'un projet a été pour moi une expérience très riche et je tire une grande satisfaction d'avoir pu voir se réaliser certains des *scenarii* proposés pour le réaménagement et la valorisation. J'espère vivement que l'équipe du pôle poursuivra dans cette dynamique et mènera à bien les beaux projets que nous avons élaborés ensemble pour le pôle fictions langues et littératures.

D'un point de vue personnel, j'ai pu pendant ce stage développer mes compétences professionnelles dans plusieurs domaines.

En termes de service public, j'ai gagné en aisance et en assurance. Être incluse sur le planning a facilité mon intégration en tant que membre à part entière de l'équipe de la médiathèque et m'a permis de développer ma capacité à répondre à tous types de demandes. Faire de la présence en salle m'a également permis de mieux appréhender les différents espaces de l'établissement et de mieux en cerner leurs enjeux spécifiques alors que le service public au bureau de renseignement du rez-de-chaussée m'a permis de développer ma capacité à renseigner et accompagner l'utilisateur dans ses recherches. Le plaisir que j'ai pris en service public confirme par ailleurs ma vocation de bibliothécaire puisque je considère que c'est une part essentielle de notre métier.

J'ai également pu, au cours de ces quatre mois, montrer ma capacité à gérer un projet. De la définition d'une méthodologie d'enquête à l'établissement de *scenarii*, j'ai eu à planifier l'avancement du projet et à rendre compte à plusieurs reprises de cet avancement. J'ai également dû veiller à l'implication de chacun que ce soit dans le processus d'enquête comme dans le réaménagement. Je suis aujourd'hui en mesure de mener une réflexion sur un projet et de définir des axes d'amélioration qui sont des compétences essentielles dans le métier de bibliothécaire. En effet, les bibliothèques évoluent et les professionnels qui les animent doivent être en mesure de faire évoluer leurs pratiques en étant à même de procéder à leur évaluation.

Enfin, j'ai pu éprouver lors de ma mission ma capacité à gérer une équipe. En effet, j'ai pu conduire et animer des réunions et progresser dans cet exercice mettant ainsi en pratique la théorie apprise au cours de mes études. Il a également fallu composer avec les plannings et les personnalités de chacun pour s'assurer de l'implication de tous dans le projet. Je me sens aujourd'hui bien plus armée pour manager une équipe qu'en début de stage.

Au-delà de ces compétences acquises pendant mon stage, j'ai aujourd'hui une vision plus fine du métier de bibliothécaire, ayant pu participer à tous ses aspects, du quotidien à la mise en œuvre de projets particuliers. Travailler à la médiathèque Toussaint m'a permis d'éprouver la théorie acquise au cours de mes études et de la confronter à la réalité d'un établissement – un passage clef (et indispensable) avant de se lancer dans la vie professionnelle.



Bibliographie

1. Sur la bibliothèque d'Angers

Bibliothèque municipale d'Angers, *Histoire de bibliothèques. La bibliothèque municipale d'Angers. 1798-1978*. Angers : Ville d'Angers, 1988.

GAUTIER Jean-Claude, « Bibliothèque Toussaint d'Angers » dans *Monuments historiques – Bibliothèques*, N°168 Mars-Avril 1990, Éditions de la Caisse Nationale des Monuments Historiques et des Sites.

2. Sur les enquêtes de publics

ARBORIO Anne-Marie. et FOURNIER Pierre, *L'enquête et ses méthodes : l'observation directe*. Paris, Armand Colin, 2010, Collection 128.

EVANS Christophe (dir.), *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2011, collection *La Boite à outils* #22

JOB Floriane-Marielle, « À chaque public, son persona ! » [billet de blog : *Boîte à idées pour manager culturel*] <http://florianemariellejob.fr/index.php/2018/02/23/persona-culture/> [Consulté le 15/06/2018]

LÉCHOT HIRT Lysianne et al., « Design et ethnographie. Comment les designers pratiquent les études de terrain », *Techniques & Culture* 2015/2 (n° 64), p. 64-77.

LORIT-REGNAUD Mathilde, *Les personas en bibliothèque universitaire : quels usages, quels bénéfices ?*, mémoire d'étude DCB sous la direction de Christophe Evans, mars 2018. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68118-les-personas-en-bibliotheque-universitaire-quels-usages-quels-benefices.pdf> [consulté le 14/06/2018]

POISSENOT Claude et RANJARD Sophie, *Usages des bibliothèques. Approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2005, collection *Les cahiers de l'ENSSIB* #2.

SINGLY François (de), *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris, Nathan Université, 1992. Réédition en 2003. Collection 128.

TOUITOU Cécile (Dir.), *Evaluer la bibliothèque par les mesures d'impact*, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2016, collection *La Boite à outils* #37.

3. Sur le marketing et la valorisation des collections

BEUDON Nicolas, « Vous ne connaissez rien au merchandising (et vous avez tort !) » [billet de blog : *Le recueil factice*] <http://lrf-blog.com/2017/02/09/merchandising/#more-3554> [consulté le 15/06/2018]

BEUDON Nicolas, « Les « nudges » – Et si les bibliothécaires étaient des paternalistes libertaires ? » [billet de blog : *Le Recueil Factice*] <http://lrf-blog.com/2017/10/12/nudge/> [consulté le 15/06/2018]

BEUDON Nicolas, «Le merchandising en bibliothèque (bis) » [billet de blog : *Le recueil factice*] <http://lrf-blog.com/2017/10/09/merch-bis/> [consulté le 15/06/2018]

DISSEZ Yann, *Pourquoi et comment accueillir un auteur*, réalisé pour Livre et Lecture en Bretagne (2012). <http://www.lr2l.fr/sites/default/files/upload/guidecommentpourquoiaccueillirunauteur2012.pdf> [consulté le 30/03/2018]

GAUDET Françoise et LIEBER Claudine, *Désherber en bibliothèque. Manuel pratique de révision des collections*, Paris : Éditions du cercle de la librairie, 2013.

LUMEAU Marianne, THIERRY Clémence « La demande de livres de fiction en bibliothèques », *Réseaux* 2015/2 (n° 190-191), p. 275-298.

MATTHEWS Joseph, *The Customer Focused Library: Re-Inventing the Public Library From the Outside-In*. Santa-Barbara (USA) Libraries Unlimited, 2009.

MERCIER Silvère, « Un livre recommandé par un bibliothécaire a 17 fois plus de chance d'être emprunté » [billet de blog : *Bibliobsession*] <http://www.bibliobsession.net/2016/03/22/livre-recommande-bibliothecaire-a-17-plus-de-chance-detre-emprunte/> [consulté le 15/06/2018]

THALER Richard, SUNSTEIN Cass, *Nudge – La méthode douce pour inspirer la bonne décision*. Paris, Pocket, 2012.

UNDERHILL Paco, *La Science du shopping*. Paris, Éditions Village Mondial, 2007.



4. Sur l'aménagement des espaces

DE MIRIBEL Marielle, *Veiller au confort des lecteurs. Du bon usage des cinq sens en bibliothèque*, Paris : Éditions du cercle de la Librairie, 2014.

JAQUET Amandine, « Surprise, décalage et harmonie », *Veiller au confort des lecteurs. Du bon usage des cinq sens en bibliothèque*, sous la direction de Marielle de Miribel, Éditions du Cercle de la librairie, 2014.

KALDA Katarina, *Intégrer la nature à l'expérience de la bibliothèque*, Mémoire d'étude DCB sous la direction de Laurence Bourget-Messin, 2015.

Ministère de la Culture et de la Communication, Direction générale des médias et des industries culturelles, Service du livre et de la lecture, *Concevoir et construire une bibliothèque. Du projet au fonctionnement*, 2^e édition, éditions Le Moniteur, 2016.

SOULAS Christine (Dir.), *(Ré)aménager une bibliothèque*, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2017, collection *La Boîte à outils* #42

5. Sur le design thinking

ASHER Andrew, MILLER Susan, *Comment faire de l'anthropologie en bibliothèque ? Un guide pratique pour la recherche ethnographique appliquée aux bibliothèques universitaires*. Traduction de N. Beudon et B. Caraco. Diffusé à l'occasion du Congrès 2016 de l'ADBU et sur le site de l'ADBU.

BEUDON Nicolas (dir.), « Le design thinking : l'utilisateur au cœur de l'innovation », *I2D - Information, données et documents* 2017/1 (Volume 54), p. 28-70.

CLOT Nathalie, Propos recueillis par Nicolas Beudon « N'oubliez pas pourquoi vous êtes là ! ». Entretien avec Nathalie Clot, *I2D - Information, données & documents* 2017/1 (Volume 54), p. 35.

IDEO. Le design thinking en bibliothèque. [en ligne]. (Trad. 2016). Disponible à l'adresse : <http://lrf-blog.com/wpcontent/uploads/2016/01/DTEB-Guide-methodologique-2016.pdf>. [Consulté le 12/04/2018].

SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*. [pdf]. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, septembre 2016. La Numérique. 258 p.



6. Sur l'animation culturelle et l'accueil des publics

AUDEIRYCK Laurent, *Le développement culturel en milieu pénitentiaire. Les bibliothèques de prison. État des lieux de la bibliothèque de la maison d'arrêt d'Angers*, Mémoire d'étude pour le diplôme de master Histoire et Document, parcours bibliothèques : Angers : Université d'Angers, 2016, 122 p.

COURTY Héloïse, *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*, Lyon : Presse de l'ENSSIB, La boîte à outils #41, 2017

HUCHET Bernard, PAYEN Emmanuèle, *L'action culturelle en bibliothèque*, Paris : Éditions du cercle de la librairie, 2008.

PREVOST Lou-Ann, *La diversité des publics migrants en bibliothèques*, Mémoire d'étude pour le diplôme de Master Histoire et Document, parcours bibliothèques : Angers : Université d'Angers, 2017, 119 p.

TERRUSSE Marianne, *La bibliothèque une fenêtre en prison*, Paris : ABF, Collection Médiathèmes, 15, 2015.



Table des illustrations et tableaux

Quartiers de la Ville d'Angers	3
Dépenses d'investissement par politique publique	4
Plan du réseau des médiathèques d'Angers	6
La médiathèque Toussaint - une identité multiple.....	8
Répartition des inscrits par tranche d'âge	9
Répartition des prêts en 2017	10
Collections - nombre de documents 1	10
Collections du rez-de-chaussée - statistiques.....	11
Rétroplanning réalisé lors de la 1 ^{ère} semaine de stage.....	19
Exemple de persona.....	21
Enquête - types et méthodes	22
Tableau utilisé pour noter les espaces	24
Boîte retour pour les questionnaires.....	25
Tableau de recensement des questions récurrentes.....	26
Grille de comptage - Côté romans	27
Grille de comptage - Côté littératures	27
Valorisation - exemples extérieurs à Angers	34
Plans schématiques réalisés avec le logiciel Power Point	36
La tour des romans et les <i>facing</i> (Passerelle et Coups de cœur).....	39
Proposition de logo pour les « Coup de cœur »	40
Réaménagement du pôle langue.....	43
Avant-après : la circulation côté littérature.....	44
Zones de préhension sur tablettes et rayonnages.....	46
Espace prévu pour le pôle services et ses contraintes	48
La présence en salle – un service public tourné vers l'utilisateur.....	50
Le règlement : intérieur ou externe ? Avantages et inconvénients	51



Annexes

1. Fiches « boîte à outils »

1.1. Focus groupe



Boîte à outils – enquête

Focus groupe

Qu'est-ce que c'est ? : une séance de travail composée de plusieurs exercices chronométrés et de discussion sur ce qui en ressort.

Objectifs : faire un état de l'existant et identifier les points positifs et négatifs d'un espace ou d'un service.

Mise en place :

Dans l'idéal, le focus groupe réunira maximum 6-7 personnes afin que chacun puisse s'exprimer et s'écouter. Une séance ne doit pas excéder 1h30.

Les focus groupe doivent être animés par deux personnes :

- Un modérateur qui gère le chronomètre des exercices et des débats et qui anime ces derniers
- Un secrétaire qui prend des notes sur ce qui est dit lors des débats

Les exercices proposés doivent être le plus courts et le plus instinctifs possible.

Exemples :

- Lister un certain nombre d'éléments
- Noter entre - 10 et + 10
- Dessiner rapidement un espace, un service

Conseil : varier les personnes sollicitées pour ces focus groupe ; si interroger les équipes concernées est essentiel, solliciter des agents non impliqués dans l'espace ou le service concerné peut apporter un regard différent.

Traitement des données :

Chaque exercice doit être traité individuellement avant de tirer des conclusions générales sur ce qui ressort du focus groupe.

Conseils :

- Sur les exercices de liste, on veillera à prendre en compte l'ordre dans lequel les éléments sont listés.
- Sur les exercices de dessin on veillera à proposer une étape que l'on puisse traiter en terme de données (Ex : identifier les points négatifs et les points positifs avec différentes couleurs)



1.2. Questionnaire flash



Boîte à outils – enquête

Questionnaire Flash

Qu'est-ce que c'est ? : un questionnaire très court ; seulement 5 entrées et 3 notes possibles pour chacune.

Objectifs : identifier l'opinion du public sur des points précis et faire un diagnostic de l'espace ou du service évalué.

Mise en place :

Matériel à prévoir :

- Une boîte retour
- Une centaine de flyers questionnaire
- Des affiches A4 pour la communication autour du questionnaire



Il est essentiel qu'il y ait une **distribution** du questionnaire par des agents de la bibliothèque et un accompagnement dans le remplissage sans quoi les retours atteindront difficilement la centaine nécessaire.

Le questionnaire doit être facile et rapide à remplir :

- 3 notes possibles : 0 = insuffisant / 1 = convenable / 2 = plutôt bon.
- Seulement 5 entrées
- Pour ceux qui le souhaitent : possibilité de laisser un commentaire

Conseil : réaliser le questionnaire sur deux jours d'affluence : les mercredis et samedis.

Traitement des données :

Le traitement des données du questionnaire est assez simple puisqu'il s'agit d'établir la moyenne obtenue par chaque item. On peut ensuite en faire un diagramme de Kiviat afin d'identifier les points les mieux notés et les plus problématiques.

1.3. Entretiens flash



Boîte à outils – enquête

Entretiens Flash

Qu'est-ce que c'est ? : de courts entretiens au cours de séances d'environ de 20 min sur un point précis suivis d'un débrief.

Objectifs : diagnostiquer un espace ou un service en identifiant les pratiques et usages du public ainsi que leurs attentes. Cet outil permet également de relever le vocabulaire utilisé par nos usagers.

Mise en place :

Cet exercice sollicite 1 ou 2 binômes. Dans chaque binôme, une personne prend des notes pendant que l'autre interroge l'utilisateur. L'exercice peut également être conduit seul si le professionnel est à l'aise.

Séance : 20 min d'entretien / 20 min de débrief.

Au préalable, il faut avoir identifié le ou les thèmes à aborder et établi une trame indicative de question. Celle-ci permet de guider les binômes dans l'entretien et surtout de normaliser les questions afin que les résultats de chaque binôme soient comparables.

L'usage d'une photo permet d'avoir un support pour amorcer le dialogue et surtout de rester dans le descriptif

L'objectif de ces entretiens n'est pas d'évaluer l'opinion mais bien les pratiques des usagers !

Etablir un contrat avec l'utilisateur : pour que l'enquêté accepte plus facilement d'être interrogé, il est préférable d'établir un contrat avec lui en s'engageant à ne prendre qu'une minute de son temps. Par ailleurs, il est essentiel d'être identifié comme bibliothécaire et donc de porter son badge !



Traitement des données :

Le débrief est capital pour traiter les données recueillies. Elle permet aux professionnels de partager les réponses obtenues et leurs conclusions.

Ensuite, il faut retranscrire dans un tableau les notes prises pour chaque enquêté afin de pouvoir garder une trace écrite et en tirer des conclusions les plus objectives possible.



1.4. Grille de comptage



Boîte à outils – enquête

Grille de comptage

Qu'est-ce que c'est ? : une grille de comptage comportant plusieurs entrées permettant de compter le nombre d'usager dans un espace et ce qu'ils y font.

Objectifs : Identifier la fréquentation d'un espace ou la fréquence d'utilisation d'un service ainsi que l'usage réel qui en est fait afin de mieux cerner l'identité de cet espace ou de ce service.

Mise en place :

Quand ? : Toutes les 2 heures (à + ou – 30min) pendant au moins deux semaines.

La grille de comptage ne doit pas prendre plus de 5 minutes pour être remplie. En effet, elle implique que l'agent se déplace dans l'espace pour observer ce que font les usagers ; pour ne pas les gêner l'agent doit donc pouvoir établir rapidement le compte et l'identification des usages dans l'espace.

		10h	12h	14h	16h	18h
Nombre de personnes présentes						
	Usages					
	Usage 1					
	Usage 2					
	Usage 3					
Type de document						
	Type 1					
	Type 2					
	Type 3					

Modèle de grille de comptage 1

Traitement des données :

Le traitement des données des grilles de comptage nécessite un tableau permettant de filtrer les données par jour et par heure afin de pouvoir dégager des tendances selon ces critères.

Si la grille est mise en place deux semaines et qu'il manque un jour au comptage, aucune tendance ne pourra être dégagée pour le jour en question d'où l'éventualité de prolonger le comptage une troisième semaine pour éviter ce genre d'inconvénient.

1.5. Carnet de bord



Boîte à outils – enquête

Le carnet de bord

Qu'est-ce que c'est ? : un carnet permettant de recenser des demandes ou des remarques faites à un poste de service public.

Objectifs : avoir une vue d'ensemble et diagnostiquer le type de demandes et de remarques faites à ce poste et chiffrer le nombre d'interactions à ce poste avec le public.

Permet de répondre aux questions :

- Que nous demandent les usagers ?
- Quelle est la moyenne des interactions avec le public ?

Mise en place :

- Deux semaines peuvent suffire à dégager des tendances.
- Il est impératif de réaliser au préalable un tableau des demandes / remarques récurrentes pour faciliter le travail de l'agent et gagner du temps



Traitement des données :

Le traitement des demandes récurrentes est assez simple et consiste essentiellement à établir le total des demandes recensées.

Le traitement des annotations libres est plus difficile puisqu'elles sont notées pêle mêle. Pour leur donner une cohérence, il faut dégager les thèmes et sous-thèmes abordés. Ensuite, pour en tirer des données chiffrées, il faut leur attribuer des codes.

1.6. Séance encombrement



Boîte à outils – enquête

Séance « encombrement »

Qu'est-ce que c'est ? : une séance de travail permettant d'identifier les zones « encombrées » sur plan.

Objectifs : prendre conscience des zones d'encombrement d'un espace et définir ce qui doit être conservé, supprimé, modifié afin de réduire cet encombrement et rendre l'environnement plus agréable.

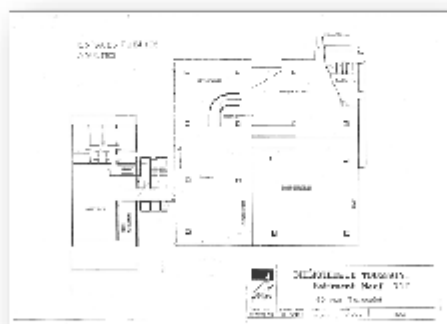
Mise en place :

Au préalable, définir des thèmes afin de concentrer le travail sur ces derniers.

Afin de dynamiser la séance, le travail se fait par binôme. Chacun se voit attribuer un thème et doit ensuite se rendre dans l'espace afin d'identifier sur un plan tout ce qui a trait à ce thème. (Durée : 20 min)

Matériel :

- Plans vierges
- Feutres de couleurs



A la fin de la séance, chacun des binômes restitue au reste du groupe ce qu'il a pu constater dans l'espace. Les restitutions sont suivies de débriefs avec l'équipe : un secrétaire doit donc prendre des notes sur ce qui est dit.

Conseils : profiter du dynamisme de la restitution sur plan pour concrétiser une ou deux actions de désencombrement !

Traitement des données :

Faire un plan général de tous les constats à partir des plans réalisés permet de rendre compte de manière visuelle des résultats de la séance. Ce plan peut être mis en vis-à-vis du compte rendu des discussions.

2. Rapport d'enquête du pôle fictions langues et littératures

Rédaction
Pauline KURTZ
Sous la direction de
Adeline LUGEZ-DESGRANGES

Rapport d'enquête – Pôle Fiction Langues et Littérature de la médiathèque Toussaint (Angers)



source : <http://www.inatheque.fr/consultation-angers.html>

bibliothèque
municipale d'Angers

bm.angers.fr

ANGERS VILLE
CULTURELLE



Table des matières

I- Eléments introductifs	3
A- Le pôle fiction langue et littérature	3
B- Objectifs de l'enquête	4
C- Méthodologie	5
a) Méthodes de travail en interne	5
b) Observer – une méthode non intrusive	5
c) Aller au contact des publics	6
II- Résultats	6
A- Sur l'espace dans son ensemble	6
a) Les caractéristiques de l'espace	6
b) L'orientation dans l'espace	7
B- Sur l'accueil et les services	8
C- Sur les collections et leur valorisation	9
D- Sur les fonctions de l'espace	11
a) Généralités	11
b) Espaces de travail	11
c) Espace d'exposition	12
d) Espaces multimédias	12
Annexes	13
Boite à outils – les différentes méthodes d'enquête	13
a) Focus groupe	13
b) Carnet de bord	14
c) Grille de comptage	15
d) Entretien flash	16
e) Questionnaire flash	17
f) Séance encombrement	18
Questionnaire	19
Liste des entretiens et leur trame de questions	20
Exposition (12 avril)	20
Valorisation (13 avril)	20
Bureau de renseignement [510] (17 avril)	20
Signalétique – Plan (20 avril)	20
Livres audio (24 avril)	20
Espaces de travail (25 avril)	21
Les romans policiers (26 avril)	21

Grille de comptage	22
Tableau des questions récurrentes	23
Conclusions de la séance encombrement	24



I- Éléments introductifs

A- Le pôle fiction langue et littérature

Le pôle fiction langues et littérature de la Médiathèque Toussaint à Angers occupe le rez-de-chaussée de la médiathèque et propose 39 531 documents¹ dont :

Collections	Nombre	Total
Roman	17122	
Romans policiers	5655	24396
Romans RSF	1619	
Littérature française	2150	4001
Littérature étrangère	1851	
Humour	338	
Poésie	1686	3536
Théâtre	1512	
Grands Caractères	2016	
Livres audio romans	1569	4325
Livres audio documentaire	740	
Langues 400	1417	
Méthodes de langue	177	3180
Romans VO	1586	
Total		39438

A ces collections s'ajoute un espace nouveautés qui regroupe les dernières acquisitions des secteurs adultes et discothèque pour tous les imprimés.

L'espace dispose d'un bureau d'accueil situé à l'entrée du rez-de-chaussée et du rez-de-jardin. A ce bureau les usagers peuvent demander toute sorte de renseignements, faire des demandes en magasin, des demandes de codes internet et codes wifi et également emprunter des liseuses puisque la médiathèque en propose 13.



Le rez-de-chaussée propose également d'un espace d'exposition qui bénéficie d'une place centrale dans la médiathèque. Une structure modulable a été créée pour la médiathèque par les Ateliers Décors de la Ville d'Angers Cet espace propose des expositions variées qui changent régulièrement chacune restant en moyenne un mois.

¹ Les indicateurs sont de 2017

En terme de services, l'espace du rez-de-chaussée propose 8 postes informatiques, une imprimante et une photocopieuse. On peut également y trouver 5 OPAC dont un accessible et un automate de prêt.

Par ailleurs, l'espace dispose de 46 places de travail en plus des postes informatiques.

L'espace du rez-de-chaussée est donc un espace assez dense qui propose de plusieurs services et dont les collections sont très dynamiques. En effet, le pourcentage de fonds actif (nombre de documents empruntés au moins une fois dans l'année) excède les 75 % pour les collections de romans et oscille entre 40 et 60 % pour les autres documents. Or au-delà de 90 % cela signifie que tous les documents sont empruntés et que le fonds subit donc une forte pression.

	nb de docs	nb de prêts	rotation	fonds actif
Romans	17122	49434	2,89	77%
Romans policiers	5655	24733	4,37	91%
Romans SF	1619	4662	2,88	92%
GCA	2016	8526	4,23	98%
Livres audio romans	1569	6089	3,88	95%
Livres audio docu	740	1829	2,47	80%
Langues	1417	2238	1,74	62%
méthodes de langue	177	494	2,79	64%
Littérature	2150	1699	0,79	44%
Littérature française	1851	1357	0,74	42%
Poésie	1686	1534	0,91	50%
Théâtre	1512	1635	1,08	56%
Humour	338	465	1,38	63%
Romans VO	1586	1818	1,15	58%
	39438	106513	2,236	69%

B- Objectifs de l'enquête

La présente enquête a vu le jour dans le cadre d'un projet de réaménagement du rez-de-chaussée de la médiathèque Toussaint. Pour la réaliser, l'équipe a fait appel à une stagiaire de M2 « Science de l'information et des bibliothèques » afin d'apporter un regard extérieur.

L'objectif de cette enquête était de mieux identifier les usages et les besoins des publics au sein du rez-de-chaussée afin de les prendre en compte dans le cadre du réaménagement. L'équipe du pôle a en effet la volonté d'adopter un démarche UX afin de sortir de la pratique bibliothéconomique pour aller vers les besoins des usagers.

En effet, un travail a déjà été commencé sur des indicateurs portant sur les collections et les prêts afin de construire des outils de pilotage. Enrichis par les retours des professionnels et leurs observations, ces informations renforcent le souhait de l'équipe de travailler sur un réaménagement. Amorcer une démarche UX et une réflexion collective constitue le second volet indispensable à la définition d'axes d'amélioration.

Les objectifs étaient donc les suivants :

- Identifier les pratiques des usagers
- Prendre en compte les besoins des usagers dans le futur réaménagement du pôle
- Mettre en place une démarche d'évaluation

C- Méthodologie

Cette enquête n'est pas une enquête de satisfaction ; elle a pour but d'identifier et d'objectiver les usages, les besoins et les pratiques des usagers du rez-de-chaussée de la bibliothèque. L'équipe du pôle a mis en place quatre méthodes d'enquête ainsi que deux types de séance de travail en interne pour identifier et évaluer ces usages.

Parmi les quatre méthodes d'enquête, deux relevaient de l'observation et les deux autres impliquaient d'aller au contact de l'utilisateur. Quant aux méthodes de travail en interne elles ont consisté en un travail sur l'existant. Il était essentiel pour l'équipe de combiner à la fois l'enquête auprès des usagers et un travail en interne afin que le réaménagement prenne également en compte les besoins et pratiques des agents participant quotidiennement à la vie du pôle.

a) Méthodes de travail en interne

En interne, l'équipe a mis en place deux méthodes :

- Des focus groupes
- Une séance nommée « encombrement »

La première méthode des focus groupes², mise en place en introduction du travail d'enquête, a consisté à faire un état de l'existant et des points positifs et négatifs du pôle par le biais de quatre exercices permettant de sortir du quotidien de chacun et de lever d'éventuels freins aux propositions à venir. Nous avons également fait un focus groupe avec des personnels des bibliothèques de quartier afin de recueillir les retours de professionnels à l'expérience différente.

Le travail d'enquête a également été clôturé par une séance de travail en interne que nous avons appelée « séance encombrement ». Celle-ci avait pour but d'identifier les zones encombrées du pôle et d'amorcer le travail de réaménagement en identifiant les zones à désencombrer.

b) Observer – une méthode non intrusive

Parmi les méthodes choisies pour enquêter auprès du public, deux relevaient de l'observation ; une approche non intrusive qui permet de recueillir un certain nombre de données sans aller au contact de l'utilisateur. L'observation mise en place était de type systématique puisque les outils consistaient à observer les pratiques des usagers à un endroit précis de l'espace et sur une période de deux semaines pour chacune des deux méthodes.

Le premier poste d'observation a été le bureau de renseignement où nous avons instauré un carnet de bord pour recenser les différentes demandes des usagers formulées auprès des bibliothécaires. Le second poste d'observation a eu pour but d'évaluer l'usage des places de travail au sein de l'espace et consistait à remplir une grille de comptage.

² Chacune des méthodes présentées possède une fiche méthode présentée en annexe de ce rapport d'enquête.

c) Aller au contact des publics

Afin de compléter nos observations et de préciser certains points, nous avons également mis en œuvre deux méthodes impliquant d'aller au contact des usagers. Par soucis d'efficacité en terme de temps d'enquête et de traitement des données, nous avons fait le choix d'utiliser ces méthodes en mode « flash » ; nous les avons donc simplifiées et mises en place sur des temps courts.

La première de ces méthodes était un questionnaire de 5 items à évaluer selon 3 notes allant d'insuffisant à plutôt bon. La seconde était une méthode d'entretiens sur une question précise suivi de débriefing en équipe.

II- Résultats

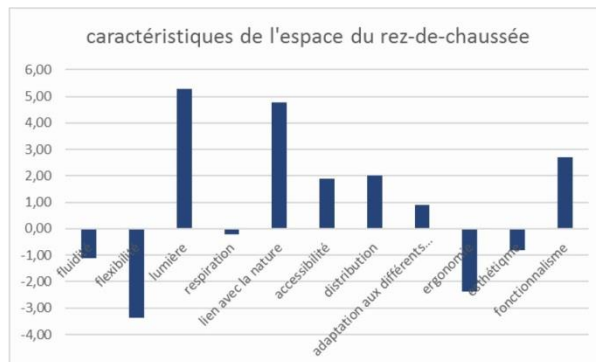
La combinaison de ces méthodes d'enquête nous a permis de dresser un certain nombre de conclusions sur les points suivants.

A- Sur l'espace dans son ensemble

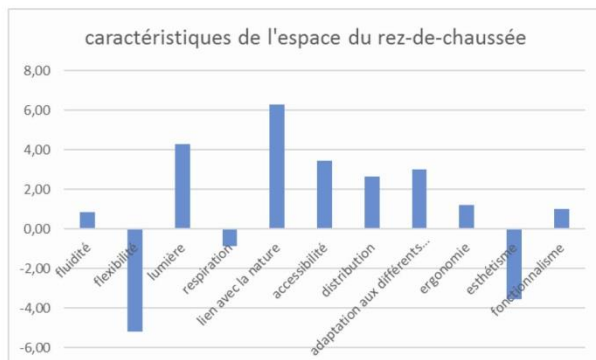
a) Les caractéristiques de l'espace

Sur les caractéristiques de l'espace, les agents comme le public s'accordent pour dire que la vue sur le jardin est un véritable atout en terme de lumière et de respiration. Les focus groupe ont bien souligné ce point en notant très positivement la lumière et le lien avec la nature. Côté public, les entretiens flash ont permis aux usagers de souligner que l'espace était agréable du fait de la vue sur le jardin. Ainsi, cette vue était l'un des arguments les plus présent pour justifier l'attrait du public pour les places de travail côté jardin. De même, les commentaires libres des questionnaires ont souligné à plusieurs reprises l'intérêt des usagers pour les espaces verts.

Cependant, malgré ce potentiel lié à la proximité avec le jardin des Beaux-Arts, l'esthétisme et le mobilier de l'espace ne semble pas tirer profit de ce lien avec la nature. En effet, les focus groupe montrent que l'esthétisme de l'espace est jugé à l'inverse de la lumière et du lien avec la nature. Dans le même ordre d'idée, le questionnaire a montré que le



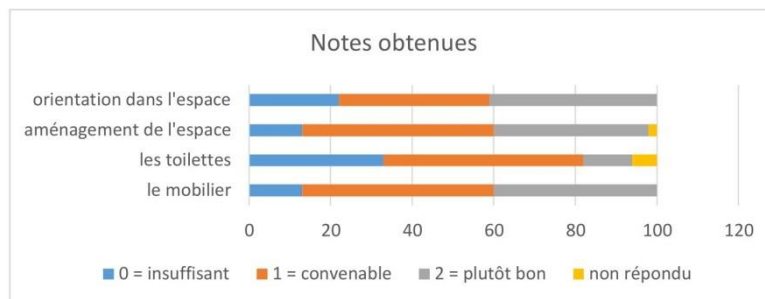
Focus groupe - équipe du rez-de-chaussée 1



Focus groupe - agents des quartiers 1

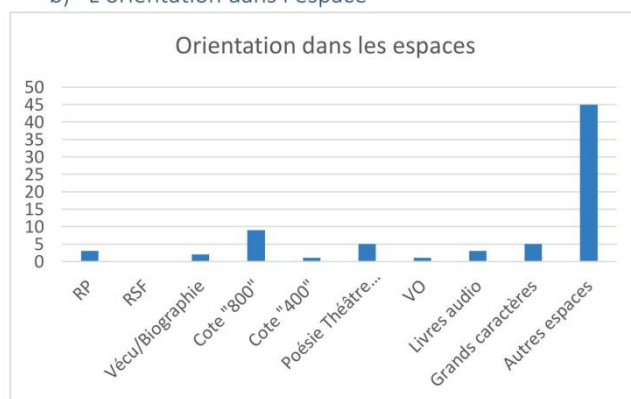
public était loin d'être satisfait par le mobilier. De nombreux commentaires sont venus souligner ce point en jugeant le mobilier inconfortable et les assises en nombre insuffisant.

D'une manière globale, l'aménagement de l'espace n'est pas jugé satisfaisant par le public. Le questionnaire a en effet montré que la majorité d'entre eux le jugeait convenable voire insuffisant. Cela rejoint les constats faits lors des focus groupe sur le manque de flexibilité de l'espace. Des caractéristiques comme l'accessibilité, l'adaptation aux différents âges et la distribution ont également été noté de manière très mitigée.



Ainsi, l'espace dans son ensemble bénéficie d'un beau potentiel du fait de la proximité avec le jardin. Cependant, ni l'esthétisme, ni l'aménagement ne tirent suffisamment parti de ce potentiel.

b) L'orientation dans l'espace



La question de l'orientation dans l'espace du rez-de-chaussée a été l'un de nos points d'attention puisque la volonté de réaménager l'espace venait en parti de soucis de circulation dans les romans.

L'enquête a confirmé que l'orientation dans l'espace du rez-de-chaussée était problématique. En effet, le carnet de bord a révélé que les questions d'orientation dans l'espace

venaient en deuxième position, juste derrière les demandes en recherches bibliographiques. Si l'on regarde le détail de ces demandes d'orientation ci-contre on constate que celles-ci concernent principalement les demandes d'orientation dans les autres espaces de la bibliothèque. On constate également que les espaces situés derrière l'escalier comme la littérature mais aussi la poésie et le théâtre sont également parmi les espaces demandés par le public.

Le carnet de bord a également montré que la recherche en rayon était une part importante des demandes faites au bureau de renseignement du rez-de-chaussée.

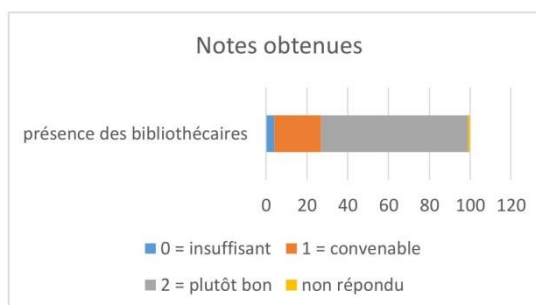


L'ascenseur est également une demande régulière au bureau de renseignement du rez-de-chaussée. Sur les problèmes d'orientation, on constate régulièrement que ce bureau est l'objet de confusion quant à ces fonctions qui amènent l'agent à réorienter l'utilisateur vers les autres bureaux : prêt et inscriptions en majeure partie.

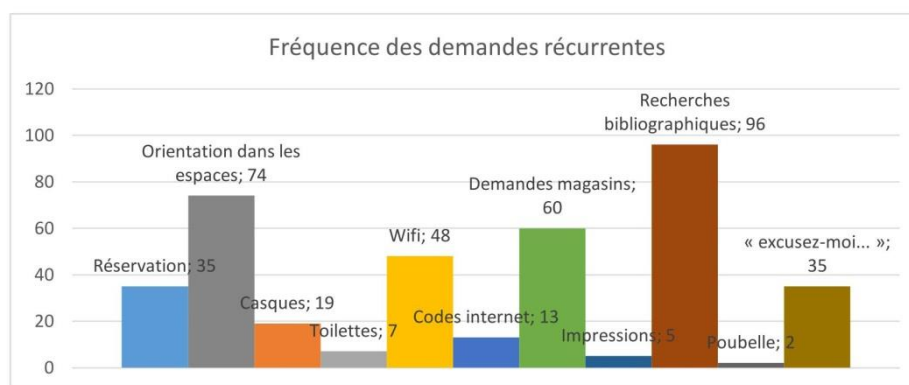
Réalisés afin de mieux comprendre ces problèmes d'orientation, les entretiens flash sur la signalétique et le plan mis à disposition au rez-de-chaussée ont révélé que ces derniers étaient peu visibles et peu utilisés par nos publics. Ceux-ci préfèrent « y aller à l'instinct » ou demander à la personne présente au bureau de renseignement. On constate également que les usagers s'adaptent à l'espace tel qu'il est sans formuler de demandes d'amélioration.

B- Sur l'accueil et les services

La question de la qualité de l'accueil au rez-de-chaussée nous tenait à cœur et les résultats des questionnaires sont très positifs. En effet, la grande majorité des enquêtés a donné la note maximale à la présence de bibliothécaires. Seules 4 personnes sur les cent interrogées ont jugé cette présence insuffisante. De plus, certains enquêtés ont tenu à souligner leur satisfaction quant à la présence des professionnels au sein de l'espace.



L'accueil a principalement été évalué grâce au carnet de bord du bureau de renseignement puisqu'il nous a permis d'identifier les demandes des lecteurs et leurs besoins. Ceux-ci sont nombreux comme le montre le nombre d'interactions recensées à ce bureau. Elles vont de 30 à 80 demandes par jours selon que la bibliothèque est ouverte en journée continue ou uniquement l'après-midi.



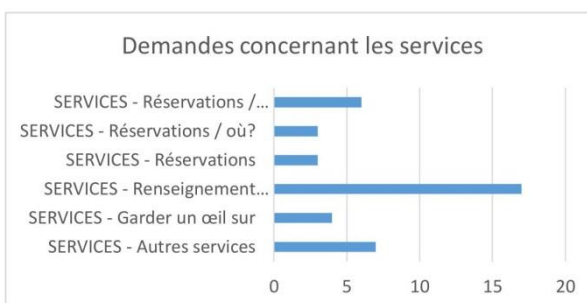
L'analyse montre que l'essentiel des demandes récurrentes porte sur les recherches bibliographiques auxquelles sont également liées les demandes en magasins et les demandes de réservations. Les demandes en codes wifi et internet constituent le deuxième type de demande. On constate également qu'un certain nombre d'utilisateurs aborde les agents en s'excusant ce qui constitue un point important à améliorer.



Sur les demandes plus inattendues on trouve celle de garder un œil sur des livres ou des sacs le temps notamment que l'usager aille faire son inscription. Cette demande montre que le lien entre les missions respectives du bureau de renseignement et des inscriptions est sans doute à clarifier. En effet, l'agent au rez-de-chaussée est souvent amené à renvoyer les lecteurs vers d'autres bureaux comme le prêt et les inscriptions ce qui montre que les missions respectives de chacun des postes n'est pas évidente pour l'usager, ou que le manque de polyvalence est peut-être un frein.

Sur les services à proprement parler, on constate également un manque de compréhension quant à certains détails comme le fait que les réservations sont à aller chercher au bureau de prêt et quant au nombre de nouveautés romans empruntables.

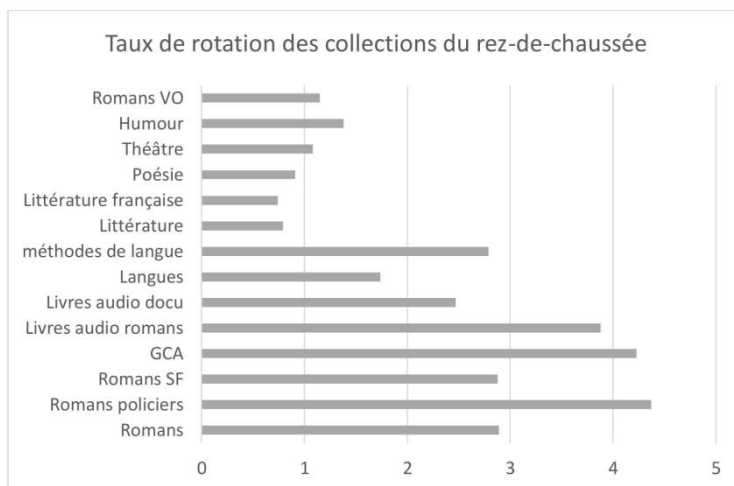
Pour ces questions, le bureau de renseignement du rez-de-chaussée constitue une véritable ressource.



L'accueil au rez-de-chaussée est donc un des points forts de l'espace grâce à la présence du bureau d'accueil. De plus, la présence d'un professionnel au poste de « présence en salle », poste tourné vers le public, renforce la qualité de l'accueil. Néanmoins, l'enquête auprès des publics a montré que le bureau du rez-de-chaussée n'était pas suffisamment bien identifié et n'était visité qu'en cas de besoin particulier.

C- Sur les collections et leur valorisation

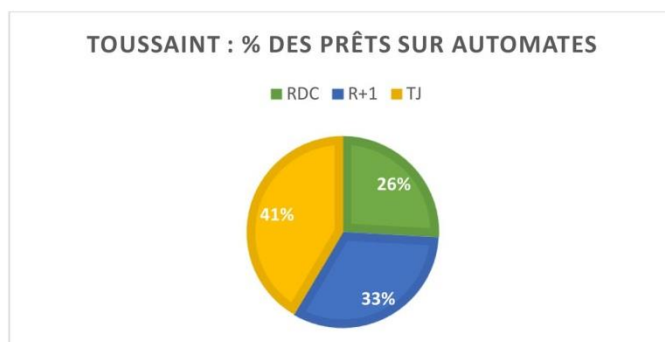
Les collections du rez-de-chaussée sont très utilisées par les lecteurs puisque le fonds actif oscille entre 77 et 98 % pour les collections de fiction et entre 42 et 64 % pour le reste du fonds. Les taux de rotation sont également excellents (entre 4,37 et 0,74). Cependant, ces chiffres peuvent traduire une autre réalité : celle d'une possible frustration du public ou d'une offre sous-dimensionnée par rapport à son utilisation.



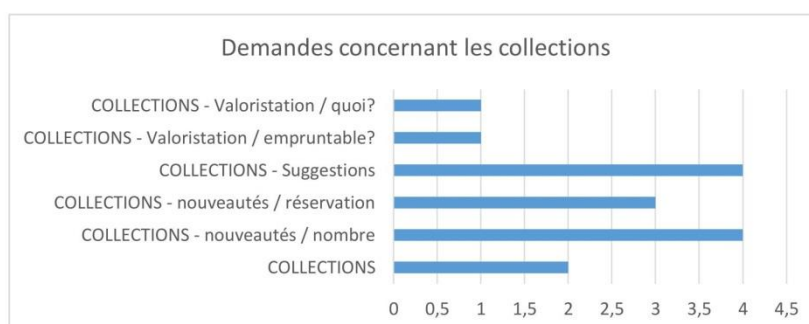
Néanmoins, on ne peut que se réjouir du nombre de prêt effectué au rez-de-chaussée (68522 en 2017). L'espace dispose d'un automate de prêt que les usagers se sont bien approprié puisque 26 %



des prêt sur automates se font sur celui du rez-de-chaussée ; la proximité avec la banque de prêt expliquant qu'il soit moins utilisé que ceux du premier étage et de l'espace jeunesse. Cependant c'est sans doute son positionnement dans l'espace même qui explique ce chiffre. En effet, son emplacement n'est pas idéal et il pourrait donc être beaucoup plus utilisé.



Les questions relevées dans le carnet de bord du bureau de renseignement montrent qu'un certain nombre de demandes concernent justement les collections. Les lecteurs sollicitent ainsi le bibliothécaire au sujet de leur réservation mais s'interrogent également sur les nouveautés. Ils font également un certain nombre de suggestions dans le cahier mis à leur disposition.



Lors de l'enquête, nous avons fait le choix de faire un focus spécifique sur des collections très sollicités par nos usagers : les livres audio et les romans policiers. Les entretiens sur les livres audio ont montré une grande diversité des avis sur ce support de même que de l'usage qui en est fait. En règle général, les usagers voient un réel intérêt, si ce n'est pour eux-mêmes au moins pour les autres, à ces collections et s'accordent pour dire qu'elles sont insuffisamment mises en valeur. Leur emplacement et leur valorisation ne sont pas idéaux.

Sur les romans policiers, les publics s'accrochent de la circulation confuse dans les rayons alors que les focus groupe ont montré que les professionnels n'étaient pas du tout satisfaits de cet agencement. Les publics réclament surtout une valorisation au même titre que le reste des romans.

Sur la valorisation justement, l'enquête a montré un manque de cohérence et de clarté dans les sélections mises en place par les agents. Les focus groupe ont ainsi souligné une absence d'unanimité sur ce qui constituait ou non une valorisation et les agents se sont accordés pour dire qu'il fallait mieux communiquer sur leur travail de mise en valeur. Les publics sont du même avis puisque les personnes interrogées, si elles plébiscitent les présentations, ont des difficultés à identifier ce qui est

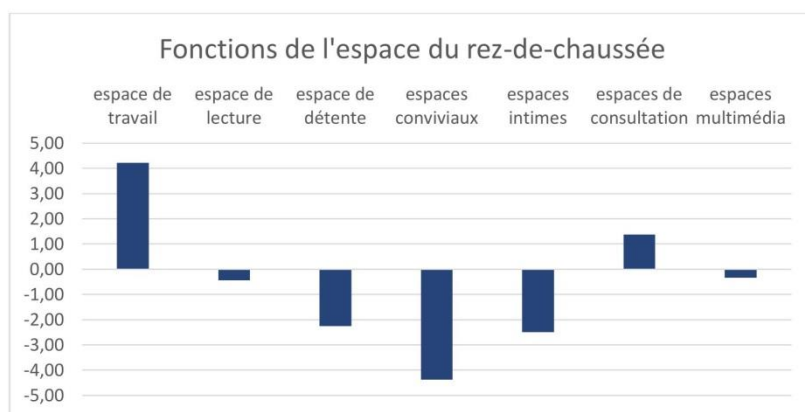


mis en avant. Néanmoins on constate une attente forte sur ces présentations et une demande sur les avis des bibliothécaires. Les usagers sont en effet intéressés par les coups de cœur des professionnels à condition toutefois que ceux-ci soient explicités et non simplement signalés.

D- Sur les fonctions de l'espace

a) Généralités

L'enquête a montré que certaines fonctions manquaient à l'appel au rez-de-chaussée notamment des espaces de lecture et des espaces conviviaux. En effet, les agents considèrent que les espaces de travail sont positifs mais ne coïncident pas réellement à l'usage sous-entendu par la proximité des collections de fictions.



Par ailleurs, les agents ont établi qu'il y a trop d'espaces différents au sein du rez-de-chaussée. En effet, cela est source d'encombrement et rend difficile la lisibilité de l'espace.

Côté usagers, cela a également été souligné. La demande en assises (canapés et fauteuils) rejoint l'idée qu'il y aurait une demande en espace de lecture.

b) Espaces de travail

Si la pertinence des espaces de travail (du moins leur nombre) a été évoquée par les agents, force est de constater que les usagers semblent apprécier cette fonction du rez-de-chaussée. En effet, le comptage des personnes utilisant l'espace a montré que celui-ci était très fréquenté. Les entretiens nous ont permis d'expliquer en partie cette présence des usagers par la vue sur le jardin. De plus les usagers ont induit une répartition des espaces de travail ; le rez-de-jardin leur semble ainsi réservé au travail en groupe alors que le rez-de-chaussée serait réservé à un travail individuel et silencieux.

Néanmoins, il faut souligner que les places sont rarement toutes utilisées notamment côté Romans. De plus l'étude des usages dans les espaces de travail a montré que ceux-ci n'étaient pas liés aux collections proposées. Ainsi, l'essentiel des usagers viennent avec leur propres documents et outils et n'utilisent que marginalement les collections de la bibliothèque et *a fortiori* celles du rez-de-chaussée. Par ailleurs, côté Littérature, les usages relèvent essentiellement de la détente et du besoin d'accéder à des prises électriques pour l'utilisation des smartphones et autres outils informatiques ; l'espace de travail est donc détourné pour un autre usage.

c) Espace d'exposition

L'espace d'exposition n'est pas considéré comme l'un des points forts de l'espace du rez-de-chaussée loin s'en faut. Lors des focus groupe, les agents l'ont clairement identifié comme l'un des points faibles de l'espace. Il réduit la vue d'ensemble sur l'espace. Si la création d'un espace d'exposition dédié était un besoin réel, tout comme son installation dans une zone de forte



L'espace d'exposition 1

fréquentation, l'implantation actuelle est au détriment d'autres usages ou constitue une gêne.

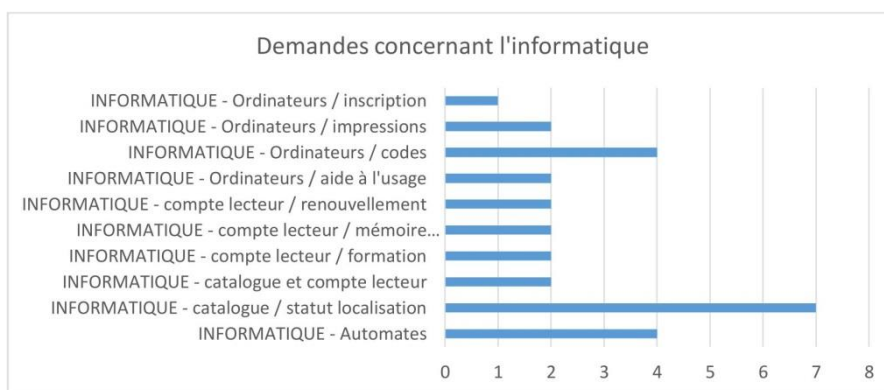
Globalement, les agents estiment que les expositions ne constituent pas un argument pour faire venir le public et souhaiteraient que le montage des expositions soit toujours de qualité égale et professionnelle.

Côté usager on retrouve les mêmes conclusions. L'espace d'exposition est en effet peu ou mal identifié et ne semble pas susciter d'intérêt particulier. Il n'est en effet visité que lorsqu'une exposition attire l'utilisateur sur un sujet particulier.

Ainsi, si les agents trouvent que l'espace fait « bloc » et gêne la visibilité d'ensemble dans l'espace, les usagers eux ne semblent pas y faire attention. Néanmoins, ni les agents ni les usagers n'ont remis en cause l'intérêt d'un tel espace.

d) Espaces multimédias

Lors des premiers focus groupe, les agents ont fait le constat d'une privatisation de l'espace où sont regroupés les postes informatiques pour l'accès à internet. En effet, cet espace « couloir » est propice à ce type d'usage et la séance sur les zones d'encombrement a bien identifié cette zone comme un espace où la circulation est entravée. Mais si l'emplacement des postes informatiques pose question, leur utilisation montre la nécessité de ce service.



Un certain nombre des demandes au bureau de renseignement porte en effet sur l'accès à ces ordinateurs mais aussi sur les impressions. De plus, il y a également une demande en terme d'aide à

l'utilisation d'internet et des ordinateurs. Dans un contexte de réinformatisation, la médiathèque pourrait donc réfléchir à son offre de service dans ce domaine.

Annexes

Boîte à outils – les différentes méthodes d'enquête

a) Focus groupe

Boîte à outils– enquête

Focus groupe

Qu'est-ce que c'est ? : une séance de travail composée de plusieurs exercices chronométrés et de discussion sur ce qui en ressort.

Objectifs : faire un état de l'existant et identifier les points positifs et négatifs d'un espace ou d'un service.

Mise en place :

Dans l'idéal, le focus groupe réunira maximum 6-7 personnes afin que chacun puisse s'exprimer et s'écouter. Une séance ne doit pas excéder 1h30.

Les focus groupe doivent être animés par deux personnes :

- Un modérateur qui gère le chronomètre des exercices et des débats et qui anime ces derniers
- Un secrétaire qui prend des notes sur ce qui est dit lors des débats

Les exercices proposés doivent être le plus courts et le plus instinctifs possible.

Exemples :

- Lister un certain nombre d'éléments
- Noter entre - 10 et + 10
- Dessiner rapidement un espace, un service

Conseil : varier les personnes sollicitées pour ces focus groupe ; si interroger les équipes concernées est essentiel, solliciter des agents non impliqués dans l'espace ou le service concerné peut apporter un regard différent.

Traitement des données :

Chaque exercice doit être traité individuellement avant de tirer des conclusions générales sur ce qui ressort du focus groupe.

Conseils :

- Sur les exercices de liste, on veillera à prendre en compte l'ordre dans lequel les éléments sont listés.
- Sur les exercices de dessin on veillera à proposer une étape que l'on puisse traiter en terme de données (Ex : identifier les points négatifs et les points positifs avec différentes couleurs)

b) Carnet de bord

Boîte à outils– enquête

Le carnet de bord

Qu'est-ce que c'est ? : un carnet permettant de recenser des demandes ou des remarques faites à un poste de service public.

Objectifs : avoir une vue d'ensemble et diagnostiquer le type de demandes et de remarques faites à ce poste et chiffrer le nombre d'interactions à ce poste avec le public.

Permet de répondre aux questions :

- Que nous demandent les usagers ?
- Quelle est la moyenne des interactions avec le public ?

Mise en place :

- Deux semaines peuvent suffire à dégager des tendances.
- Il est impératif de réaliser au préalable un tableau des demandes / remarques récurrentes pour faciliter le travail de l'agent et gagner du temps



Traitement des données :

Le traitement des demandes récurrentes est assez simple et consiste essentiellement à établir le total des demandes recensées.

Le traitement des annotations libres est plus difficile puisqu'elles sont notées pêle mêle. Pour leur donner une cohérence, il faut dégager les thèmes et sous-thèmes abordés. Ensuite, pour en tirer des données chiffrées, il faut leur attribuer des codes.

c) Grille de comptage

Boîte à outils – enquête

Grille de comptage

Qu'est-ce que c'est ? : une grille de comptage comportant plusieurs entrées permettant de compter le nombre d'usager dans un espace et ce qu'ils y font.

Objectifs : Identifier la fréquentation d'un espace ou la fréquence d'utilisation d'un service ainsi que l'usage réel qui en est fait afin de mieux cerner l'identité de cet espace ou de ce service.

Mise en place :

Quand ? : Toutes les 2 heures (à + ou – 30min) pendant au moins deux semaines.

La grille de comptage ne doit pas prendre plus de 5 minutes pour être remplie. En effet, elle implique que l'agent se déplace dans l'espace pour observer ce que font les usagers ; pour ne pas les gêner l'agent doit donc pouvoir établir rapidement le compte et l'identification des usages dans l'espace.

		10h	12h	14h	16h	18h
Nombre de personnes présentes						
Usages	Usage 1					
	Usage 2					
	Usage 3					
Type de document	Type 1					
	Type 2					
	Type 3					

Modèle de grille de comptage 1

Traitement des données :

Le traitement des données des grilles de comptage nécessite un tableau permettant de filtrer les données par jour et par heure afin de pouvoir dégager des tendances selon ces critères.

Si la grille est mise en place deux semaines et qu'il manque un jour au comptage, aucune tendance ne pourra être dégagée pour le jour en question d'où l'éventualité de prolonger le comptage une troisième semaine pour éviter ce genre d'inconvénient.

d) Entretien flash

Boîte à outils– enquête

Entretiens Flash

Qu'est-ce que c'est ? : de courts entretiens au cours de séances d'environ de 20 min sur un point précis suivis d'un débrief.

Objectifs : diagnostiquer un espace ou un service en identifiant les pratiques et usages du public ainsi que leurs attentes. Cet outil permet également de relever le vocabulaire utilisé par nos usagers.

Mise en place :

Cet exercice sollicite 1 ou 2 binômes. Dans chaque binôme, une personne prend des notes pendant que l'autre interroge l'utilisateur. L'exercice peut également être conduit seul si le professionnel est à l'aise.

Séance : 20 min d'entretien / 20 min de débrief.

Au préalable, il faut avoir identifié le ou les thèmes à aborder et établi une trame indicative de question. Celle-ci permet de guider les binômes dans l'entretien et surtout de normaliser les questions afin que les résultats de chaque binôme soient comparables.

L'usage d'une photo permet d'avoir un support pour amorcer le dialogue et surtout de rester dans le descriptif

! L'objectif de ces entretiens n'est pas d'évaluer l'opinion mais bien les pratiques des usagers !

Etablir un contrat avec l'utilisateur : pour que l'enquêté accepte plus facilement d'être interrogé, il est préférable d'établir un contrat avec lui en s'engageant à ne prendre qu'une minute de son temps. Par ailleurs, il est essentiel d'être identifié comme bibliothécaire et donc de porter son badge !



Traitement des données :

Le débrief est capital pour traiter les données recueillies. Elle permet aux professionnels de partager les réponses obtenues et leurs conclusions.

Ensuite, il faut retranscrire dans un tableau les notes prises pour chaque enquêté afin de pouvoir garder une trace écrite et en tirer des conclusions les plus objectives possible.

e) Questionnaire flash

Boîte à outils– enquête

Questionnaire Flash

Qu'est-ce que c'est ? : un questionnaire très court ; seulement 5 entrées et 3 notes possibles pour chacune.

Objectifs : identifier l'opinion du public sur des points précis et faire un diagnostic de l'espace ou du service évalué.

Mise en place :

Matériel à prévoir :

- Une boîte retour
- Une centaine de flyers questionnaire
- Des affiches A4 pour la communication autour du questionnaire



Il est essentiel qu'il y ait une **distribution** du questionnaire par des agents de la bibliothèque et un accompagnement dans le remplissage sans quoi les retours atteindront difficilement la centaine nécessaire.

Le questionnaire doit être facile et rapide à remplir :

- 3 notes possibles : 0 = insuffisant / 1 = convenable / 2 = plutôt bon.
- Seulement 5 entrées
- Pour ceux qui le souhaitent : possibilité de laisser un commentaire

Conseil : réaliser le questionnaire sur deux jours d'affluence : les mercredis et samedis.

Traitement des données :

Le traitement des données du questionnaire est assez simple puisqu'il s'agit d'établir la moyenne obtenue par chaque item. On peut ensuite en faire un diagramme de Kiviati afin d'identifier les points les mieux notés et les plus problématiques.

17



f) Séance encombrement

Boîte à outils– enquête

Séance « encombrement »

Qu'est-ce que c'est ? : une séance de travail permettant d'identifier les zones « encombrées » sur plan.

Objectifs : prendre conscience des zones d'encombrement d'un espace et définir ce qui doit être conservé, supprimé, modifié afin de réduire cet encombrement et rendre l'environnement plus agréable.

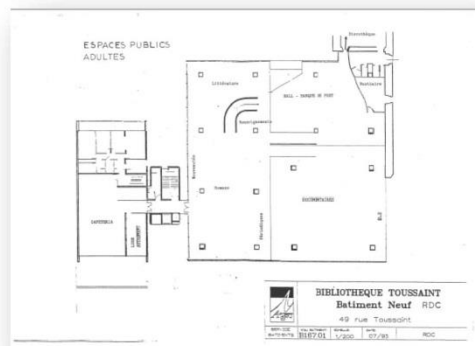
Mise en place :

Au préalable, définir des thèmes afin de concentrer le travail sur ces derniers.

Afin de dynamiser la séance, le travail se fait par binôme. Chacun se voit attribuer un thème et doit ensuite se rendre dans l'espace afin d'identifier sur un plan tout ce qui a trait à ce thème. (Durée : 20 min)

Matériel :

- Plans vierges
- Feutres de couleurs



A la fin de la séance, chacun des binômes restitue au reste du groupe ce qu'il a pu constater dans l'espace. Les restitutions sont suivies de débriefs avec l'équipe : un secrétaire doit donc prendre des notes sur ce qui est dit.

Conseils : profiter du dynamisme de la restitution sur plan pour concrétiser une ou deux actions de désencombrement !

Traitement des données :

Faire un plan général de tous les constats à partir des plans réalisés permet de rendre compte de manière visuelle des résultats de la séance. Ce plan peut être mis en vis-à-vis du compte rendu des discussions.



Questionnaire



LA MEDIATHEQUE A BESOIN DE VOTRE AVIS !

Nous réfléchissons à la meilleure façon d'améliorer l'espace du rez-de-chaussée (roman, livres audio, théâtre, poésie, littérature et langues) et nous avons besoin de vous !

Il vous suffit de donner une note aux 5 points suivants :

	0 INSUFFISANT	1 CONVENABLE	2 PLUTÔT BON
Le mobilier			
Les toilettes			
Aménagement de l'espace			
Présence des bibliothécaires			
Orientation dans l'espace			

Vous avez une remarque sur ces sujets ? N'hésitez pas à nous en faire part au dos de ce questionnaire !

Merci de votre participation !

L'équipe de la médiathèque

Entretiens flash - séances

Exposition (12 avril)

Trame de question (indicative)

- Photos de l'espace : décrivez ce que vous voyez.
 - Est-ce qu'il vous arrive souvent de vous arrêter dans cet espace pour regarder l'exposition ?
 - Quand vous allez vers les romans par où passez-vous ?

Valorisation (13 avril)

Trame de question (indicative)

- Coups de cœur des bibliothécaires ?
 - Est-ce les livres que nous mettons en valeur vous sont utiles pour choisir un livre ?
 - En trouvez-vous suffisamment ?
 - Avoir l'avis des bibliothécaires vous intéresse-t-il ? et partager vos propres coups de cœur ?
 - Savez-vous que vous pouvez trouver nos coups de cœur sur internet ?

Bureau de renseignement [510] (17 avril)

Trames de question (indicative)

- Décrire la photo
 - Noter les éléments de langage pour qualifier le bureau
 - Identifier les usages qui sont attachés au bureau

Signalétique – Plan (20 avril)

Trames de question (indicative)

- Photo du plan : décrivez ce que vous voyez / que comprenez-vous ?
 - Avez-vous déjà utilisé ce plan pour vous repérer ?
 - Avez-vous des difficultés à vous repérer dans l'espace de la bibliothèque ?
 - Et lors de vos premières visites à la bibliothèque ?

Livres audio (24 avril)

Trames de question (indicative)

- Photo de l'espace des livres audio : décrivez ce que vous voyez
 - Avez-vous déjà emprunté des livres audio ? (Pourquoi ?)
 - Trouvez-vous facilement ce que vous cherchez / ce dont vous avez envie dans les livres audio ? (Rangement / circulation)

Espaces de travail (25 avril)

Trames de question (indicative)

- Est-ce que cet espace de travail vous convient ?
 - Pourquoi vous êtes-vous installé dans cet espace ?
 - Qu'est-ce qui vous plaît ici ? Qu'est ce qui est négatif / fait défaut dans l'espace ?
 - Venez-vous toujours vous installer ici ? pourquoi ?
 - Savez-vous qu'il y a des espaces de travail aussi au rez-de-jardin ?

Les romans policiers (26 avril)

Trames de question (indicative)

- Savez-vous où se trouvent les romans policiers dans la bibliothèque ?
 - Êtes-vous amateur du genre ?
 - Trouvez-vous ce qui vous fait envie/ ce que vous cherchez (cf. circulation difficile) ?
 - En quoi pourrions-nous vous aider (sélections, coups de cœur, achats, circulation ...) ?

Grille de comptage

Espace Romans		10H	12H	14H	16H	18H
Nb de personnes installées						
Nb de tables occupées						
Usage	Travail seul					
	Travail en groupe					
	Lecture					
	Autres (discussion, détente...)					
Outils, supports	Livres BM					
	Revue BM					
	Docs personnels					
	PC, tablette, smartphones					

Espace Documentaires (400-800)		10H	12H	14H	16H	18H
Nb de personnes installées seules						
Nb de personnes installées en groupe						
Nb de personnes branchées électriquement						
Usage	Travail seul					
	Travail en groupe					
	Lecture					
	Autres (discussion, détente...)					
Outils, supports	Livres BM					
	Revue BM					
	Docs personnels					
	PC, tablette, smartphones					

Tableau des questions récurrentes

	Réservation	
	Casques	
	Toilettes	
	Wifi	
	Codes internet	
	Demandes magasins	
	Impressions	
	Recherches bibliographiques	
	Poubelle	
	« excusez-moi... »	
Orientation dans les espaces	RP	
	RSF	
	Vécu/Biographie	
	800	
	400	
	Poésie Théâtre Humour	
	VO	
	Livres audio	
	Grands caractères	
	Autres espaces	

Conclusions de la séance encombrement

Orientation dans l'espace :

- L'ascenseur, les toilettes et le bureau de renseignement ne sont pas signalés.
- Encombrement visuel de fanions pas ou peu vu par les usagers comme par les agents.
- Plan affiché sur le poteau entre l'automate et le poste d'accueil (abîmé, peu visible, redondant avec la signalétique nouvellement mise en place, graphiquement incohérent avec la charte actuelle).

LEGENDE

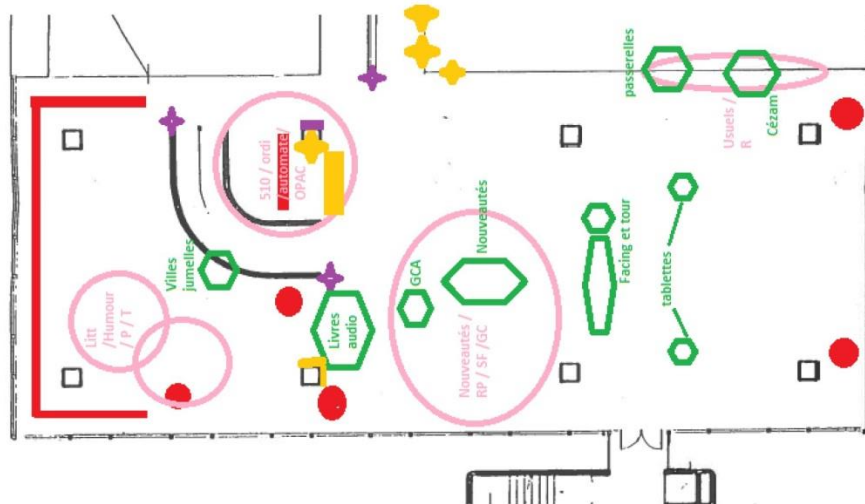
Zones de passages encombrées

Signalétique orientation

Zones encombrées / surchargées

Valorisation

Outils de communication



Zones encombrées :

- Absence d'identité des espaces (notamment côté littérature / RP) >> l'identité floue accentue le sentiment de péle-mêle.
- Le 510 concentre des fonctions multiples (accueil / automates / OPAC / postes informatiques)
- L'étagère des villes jumelles et le chariot de pré-rangement gênent la circulation dans l'espace derrière l'escalier.
- La photocopieuse, sans lien avec les collections, gêne la circulation en plus d'être cachée et mal indiquée.

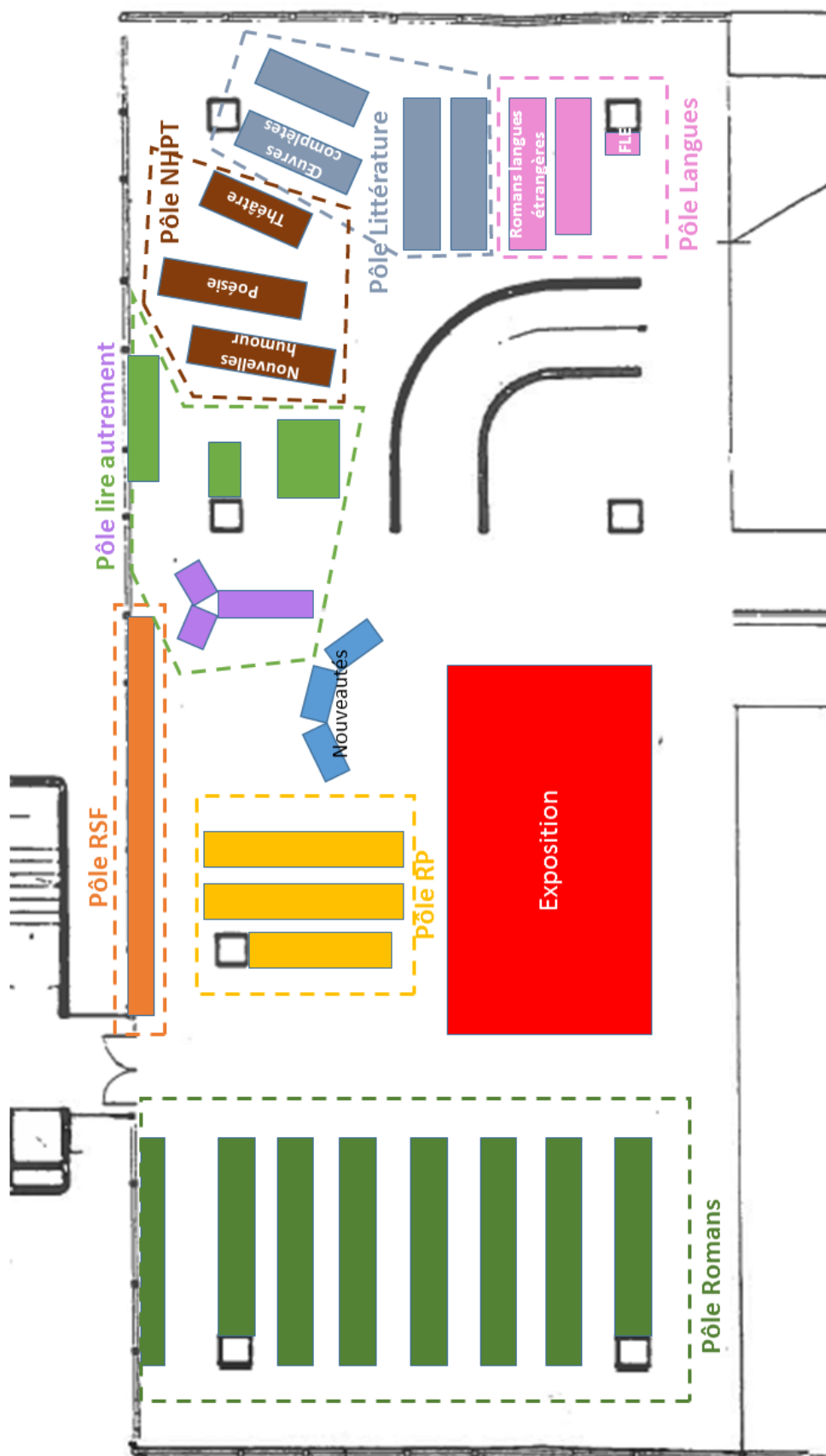
Valorisation :

- Etiquettes sur les documents : nouveauté, Prix Cézam / PLA, Science Infuse, Nouveauté GCA, drapeaux pour les dons des villes Jumelles ; Passerelle

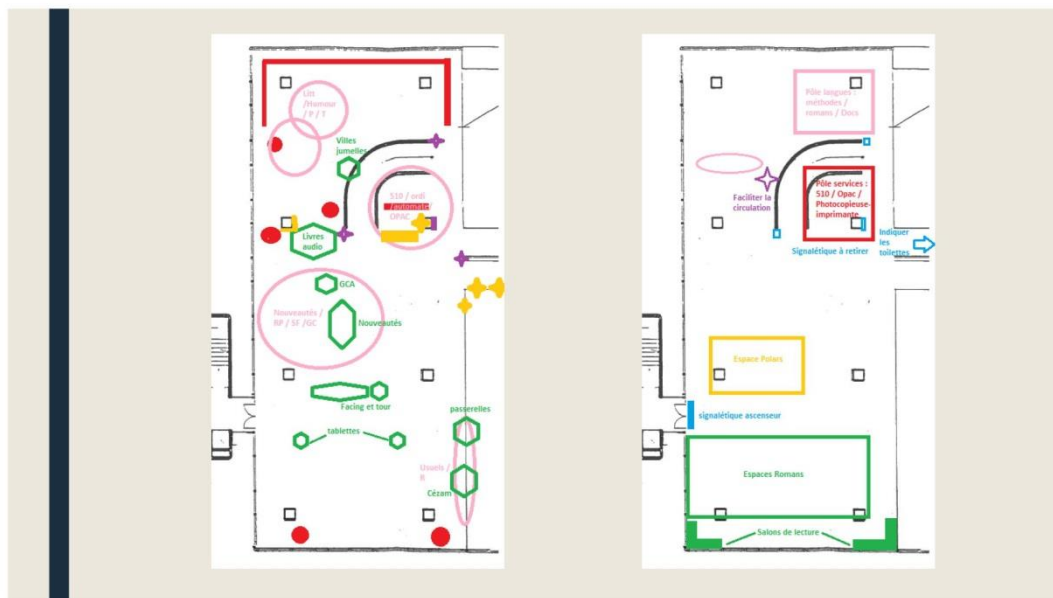
REMARQUES GENERALES :

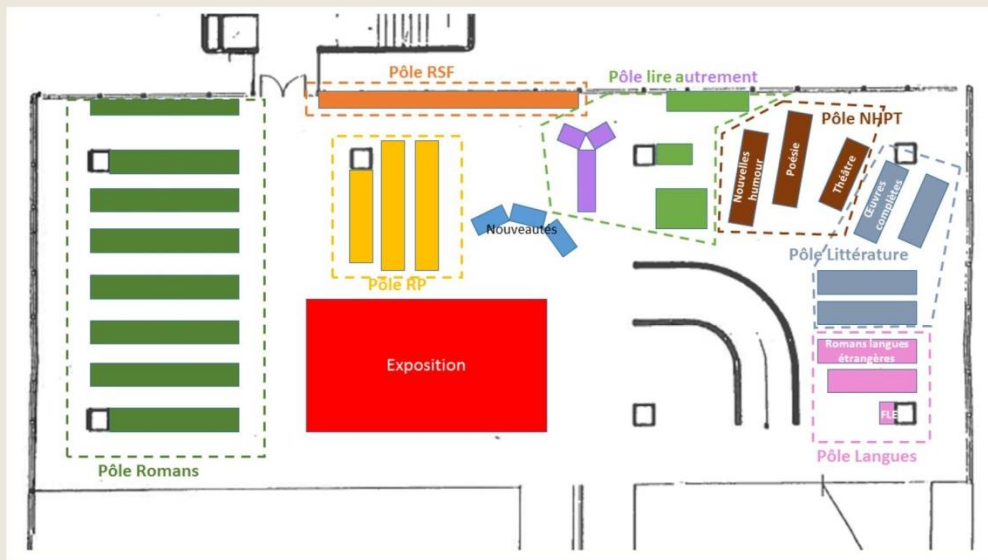
- Ambiance : pas d'atmosphère « littéraire » dans les romans : cet espace est sans âme, sans identité, et donc en décalage avec l'évolution de l'édition qui porte des identités graphiques de plus en plus fortes
- Manque d'espaces de lecture

4. Plan de la future implantation des collections



5. Piste de travail et *scenarii* – extraits du diaporama de restitution





La tour des romans

Avant



Après



Désencombrement du 510

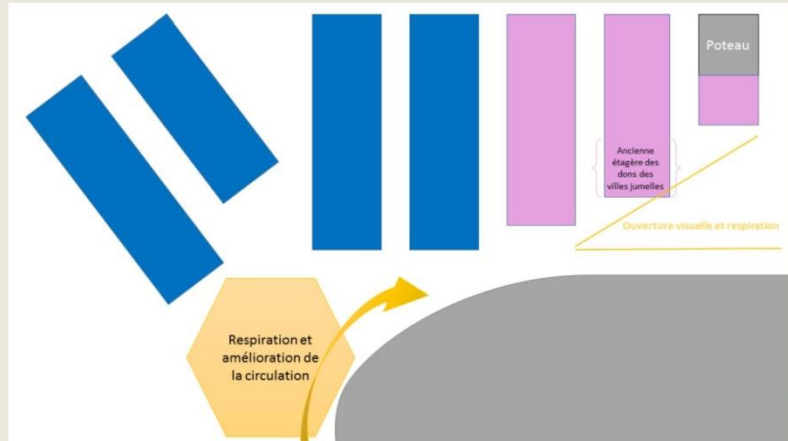
Avant



Après



Améliorer la circulation - langues et littératures



8

Amélioration de la circulation – les villes jumelles

Avant

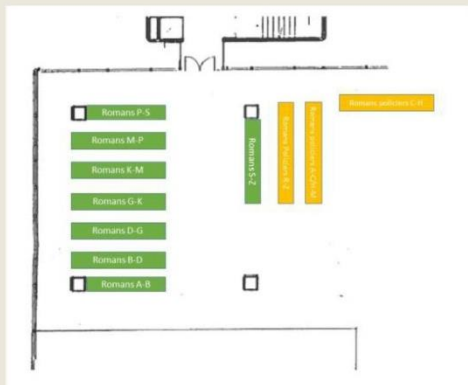


Après

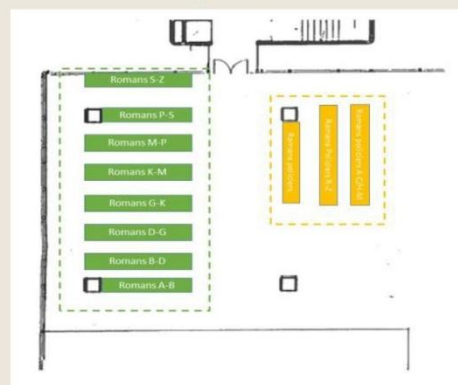


Cohérence des pôles romans et romans policiers

Avant



Après



Cohérence des pôles romans et romans policiers

Avant



Après



Cohérence et pertinence des valorisations

Avant



Après



6. Fiche d'évaluation par le maitre de stage

UA FACULTÉ
DES LETTRES, LANGUES
ET SCIENCES HUMAINES
UNIVERSITÉ D'ANGERS

FICHE D'ÉVALUATION PAR LE MAITRE DE STAGE
ASSESSMENT SHEET TO BE FILLED IN BY THE INTERN MENTOR

DOCUMENT A INSERER DANS LE RAPPORT DE STAGE (EN FAIRE UNE COPIE ET A CONSERVER
PAR LE STAGIAIRE)

LE MAITRE DE STAGE (THE INTERN MENTOR)

Nom - Prénom <i>Name and first name of the intern mentor</i>	DES GRANGES Adeline
Fonction <i>Position of the intern mentor</i>	Responsable des secteurs adultes Bibliothèque municipale
Numéro de téléphone Courriel <i>Telephone number and E-mail of the intern mentor</i>	02 41 24 25 50 adeline.desgranges@ville.angers.fr
Nom de l'entreprise ou de la structure d'accueil <i>Company's name</i>	Bibliothèque municipale d'Angers
Adresse <i>Address</i>	49 rue Toussaint 49000 Angers

1

Faculté des lettres, langues et sciences humaines | Bureau des stages | 11 boulevard Lavoisier |
49045 ANGERS cedex 01 | Tél : 02.41.22.64.18 | Mail : stages.llsh@contact.univ-angers.fr

LE STAGIAIRE (THE INTERN)

Nom - Prénom <i>Name and first name of the intern</i>	KURTZ Pauline
Année universitaire <i>Academic Year</i>	2017/2018
Intitulé de la formation suivie <i>Degree taken by the intern</i>	Master Sciences de l'information et des bibliothèques.
Nom du responsable de la formation <i>Name and first name of the degree's head</i>	Florence ALIBERT
E-mail du responsable de la formation <i>E-mail of the degree's head</i>	florence.alibert@univ-angers.fr.
Date de début du stage <i>Start date of the internship</i>	20 février 2018
Date de fin du stage <i>End date of the internship</i>	9 juin 2018
Sujet du stage <i>Subject of the internship</i>	Aménagement des espaces et valorisation des collections du pôle langues, Fiction et littératures de la médiathèque Toussaint
Volume horaire du stage <i>Number of months, days or hours of internship</i>	4 mois.

2

EVALUATION DU STAGIAIRE (ASSESSMENT OF THE INTERN BY THE INTERN MENTOR)

EVALUATION DU STAGIAIRE (ASSESSMENT OF THE INTERN BY THE INTERN MENTOR)

(Cochez la case correspondant à votre perception du stagiaire) (Check the box corresponding to your assessment of the intern)

	Excellent <i>Excellente</i>	Bon <i>Good</i>	Moyen <i>Average</i>	Insuffisant <i>Poor</i>	Ne concerne pas ce stage <i>Not concerned</i>	Remarques <i>Remarks</i>
Faculté d'adaptation <i>Adaptability</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Présentation-attitude <i>Appearance-attitude</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Rapport avec ses collègues <i>Relations with colleagues</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Rapport avec la hiérarchie <i>Relations with senior staff</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Rapport avec les usagers/clients <i>Relations with users/customers</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Communication (capacités d'écoute et d'échanges) <i>Communication-listening ability</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ponctualité, assiduité <i>Punctuality-diligence</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Efficacité-méthode-organisation <i>Efficiency-work method-organisation</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Rigueur, fiabilité <i>Rigor-reliability</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Motivation <i>Motivation</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Autonomie <i>Autonomy</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Esprit d'initiative <i>Initiative</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3

EVALUATION DU STAGE (ASSESSMENT OF THE INTERNSHIP)

Missions effectuées par le stagiaire (Objectives of the internship) :

- Participer au service public et accueil des usagers
- Définition d'un diagnostic sur les usages, attentes, comportements
des usagers ainsi que sur les pratiques et propositions de transformations
- Définition de scénarii d'aménagement
- Conduite d'une réflexion sur la valorisation des collections et
définition d'axes d'amélioration
- Définition du plan d'action et lancement de la mise en œuvre

La mission a-t-elle été remplie ? (Were the objectives met ? Non satisfaite=unsatisfied ; Partiellement=partially ; Correctement=correctly ; Parfaitement=Absolutely)

Non satisfaite Partiellement Correctement Parfaitement

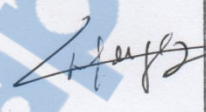
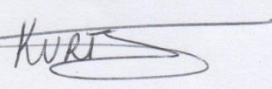
Points forts du stagiaire (Intern's assets)

- grandes capacités en gestion de projet : rigueur, dynamisme, analyse et mise en œuvre des outils adaptés, esprit de synthèse
- capacité d'intégration inégalée et remarquable
- aptitude à assimiler et transmettre une démarche, à fédérer une équipe autour d'un projet

Autres remarques éventuelles (Other remarks)

La conduite de l'animation de réunion et son exercice difficile dans lequel P. Kurtz a su monter au fil de ses semaines jusqu'à une restitution des résultats du travail accompli, rigoureuse, claire et saluée par tous.

Date :

<p>Signature et cachet du maître de stage</p>  <p>VILLE D'ANGERS BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE 49, rue Toussaint 49100 ANGERS Tél. : 02 41 24 25 50 Fax : 02 41 81 05 72</p>	<p>Signature de l'étudiant(e)</p> 
--	--

4

7. Attestation de stage

ATTESTATION DE STAGE

A remplir par le maître de stage et original à conserver par l'étudiant

§ MAITRE DE STAGE

Nom - Prénom	DES GRANGES Adeline
Fonction	Responsable du réseau adulte
Numéro de téléphone Courriel	02 41 24 25 50 adeline.desgranges@ville-angers.fr
Nom de l'entreprise ou de la structure d'accueil	Bibliothèque municipale d'Angers
Adresse	49 rue Toussaint 49 000 Angers

§ STAGIAIRE

Nom - Prénom	KURTZ Pauline
Intitulé de la formation suivie	
Année universitaire	2017/2018
Date de début du stage	20 février 2018
Date de fin du stage	9 juin 2018
Nombre de jours/mois de stage	4 mois -

Date :


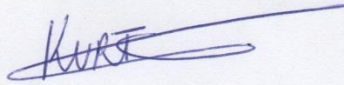
Signature et cachet du maître de stage	Signature de l'étudiant(e)
 <p>VILLE D'ANGERS BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE 49, rue Toussaint 49100 ANGERS Tél : 02 41 24 25 50 Fax : 02 41 81 05 72</p>	

Table des matières

INTRODUCTION.....	1
1. Présentation de la structure d'accueil	2
1.1. Angers et son territoire	2
1.1.1. Présentation de l'agglomération angevine	2
1.1.2. La culture à Angers.....	3
1.2. Les médiathèques d'Angers	4
1.2.1. Contexte historique : une Bibliothèque municipale classée	4
1.2.2. Les médiathèques d'Angers aujourd'hui – un réseau	6
1.2.3. La médiathèque Toussaint aujourd'hui	8
1.2.4. Le pôle fiction langue et littérature	10
2. Déroulement du stage	12
2.1. Réaménager l'espace et valoriser les collections du pôle fiction langue et littérature : objet et mission de stage	12
2.1.1. Poursuivre une démarche globale d'amélioration de l'offre	12
2.1.2. Mettre en place une démarche d'UX design	13
a) Qu'est-ce que l'UX design ?.....	13
b) Pourquoi mettre en place une telle démarche ?.....	15
c) Mettre en place une démarche d'UX design à Toussaint – changer l'approche d'une équipe.	16
2.2. Faire un état des lieux de l'existant - mener l'enquête au pôle fictions, langues et littératures	17
2.2.1. Les enjeux de l'enquête.....	17
2.2.2. Enquêter - quels outils, quelles démarches ?	18
2.2.3. Enquêter au Pôle fictions, langues et littératures – choix et démarche.....	21
a) Focus groupes – recueillir le point de vue des professionnels.....	23
b) Entretiens et questionnaire flash – recueillir le point de vue des publics.....	24
c) Carnet de bord et grille de comptage – observer les usages	26
d) Séance encombrement – diagnostiquer un espace.....	28
2.2.4. Conclusion de l'enquête - Rendre compte et pérenniser une méthode	28
a) Quelles ont été les conclusions de l'enquête ?	28
b) De l'importance de rendre compte	32
c) Pérenniser une méthode : création d'une boîte à outils	33
2.3. Aménagement et valorisation - faire évoluer les choses	33
2.3.1. Méthodes - Comment se projeter ?	33
2.3.2. En mode projet : visualiser, planifier, concrétiser	35
2.3.3. Quels sont les projets retenus ?	38
a) Projets de valorisation	38
b) Améliorer la circulation – villes jumelles et pôles romans et romans policiers	40
c) Pôle langues	42
d) Pôle littératures et Théâtre-Poésie-Humour-Nouvelles	43
e) Pôle grands caractères livres audio	46
f) Pôle services	47
2.4. Bilan de la mission de réaménagement et de valorisation des collections du pôle Fictions langues et littératures.	48
3. Autres apports du stage - missions secondaires	49
3.1. Accueillir tous les publics	49
3.1.1. Accueillir à la médiathèque Toussaint.....	50
3.1.2. Maison d'arrêt - publics empêchés.....	52
3.2. Action culturelle.....	53
3.2.1. Rencontres d'auteur.....	53
3.2.2. Café littéraire	54
3.2.3. Prix Cezam.....	55
3.3. Acquisitions et conseils.....	56
3.3.1. Participer aux offices.....	56
3.3.2. Répondre aux attentes des usagers - savoir conseiller.....	57
CONCLUSION	58

BIBLIOGRAPHIE	59
1. Sur la bibliothèque d'Angers	59
2. Sur les enquêtes de publics	59
3. Sur le marketing et la valorisation des collections	60
4. Sur l'aménagement des espaces	61
5. Sur le design thinking.....	61
6. Sur l'animation culturelle et l'accueil des publics	62
TABLE DES ILLUSTRATIONS ET TABLEAUX.....	63
ANNEXES.....	64
1. Fiches « boîte à outils »	64
1.1. Focus groupe	64
1.2. Questionnaire flash	65
1.3. Entretiens flash	66
1.4. Grille de comptage.....	67
1.5. Carnet de bord	68
1.6. Séance encombrement.....	69
2. Rapport d'enquête du pôle fictions langues et littératures	70
3. Rétro-planning en vue du réaménagement du rez-de-chaussée.....	95
4. Plan de la future implantation des collections	96
5. Piste de travail et <i>scenarii</i> – extraits du diaporama de restitution	97
6. Fiche d'évaluation par le maitre de stage.....	102
7. Attestation de stage	106
TABLE DES MATIERES	107



RÉSUMÉ

Les médiathèques du réseau angevin sont dans une démarche globale d'amélioration de leurs services. Souhaitant prendre en compte l'expérience de ses utilisateurs, le pôle fiction langues et littérature de la médiathèque Toussaint avait la volonté de mettre en œuvre une démarche de *design thinking* dans le cadre de son réaménagement et de la valorisation de ses collections.

La première phase du travail a consisté à procéder au diagnostic de l'espace du rez-de-chaussée grâce à des méthodes d'enquête s'inspirant de cette démarche. De nouveaux outils ont été mis en place pour évaluer les usages et les besoins des publics.

Les résultats de la dite enquête ont ensuite permis l'établissement de propositions et de *scenarii* quant à une nouvelle implantation des collections au sein du pôle. De nouvelles pratiques de valorisation vont également être mises en place pour répondre aux besoins des lecteurs.

mots-clés : design thinking – réaménagement – valorisation – évaluation – enquête

ABSTRACT

Libraries network of Angers are improving their services. Wishing to take into account their users' experience, the division of fiction, languages and literature wished to use a design thinking approach to reorganize its space and highlight its collections.

The first part of my work was to evaluate the ground floor thanks to an investigation method inspired from this approach. New tools have been set up to evaluate the uses and needs of the public.

The results of this investigation allowed us to draw up propositions and scenarios about a new organization of the collections of the ground floor space. New ways to highlight the collections will also be set up to answer the public needs.

keywords : design thinking – reorganization – highlight of the collections – evaluation – investigation

ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je, soussignée **Pauline KURTZ**

Déclare être pleinement consciente que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document publiée sur toutes formes de support, y compris l'internet, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée.

En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour écrire ce rapport ou mémoire.

signé par l'étudiante le **18 / 06 / 2018**

**Cet engagement de non plagiat doit être signé et joint
à tous les rapports, dossiers, mémoires.**

Présidence de l'université
40 rue de rennes – BP 73532
49035 Angers cedex
Tél. 02 41 96 23 23 | Fax 02 41 96 23 00

