

De bibliotheek Z-O-U-T a Driebergen

« managée » par Renee Tiemsta

site internet : www.rbzout.nl

rapporteurs : Sandra Cino et Stéphanie Coste



Stéphanie Coste
[Responsable Lecture Publique]
communauté de communes
PIÈGE - LAURAGAIS - MALEPÈRE
lecture@ccplm.fr
Tel: 04.68.75.50.07
Ave Georges Clémenceau - 11150 Bram

Nous avons visité une bibliothèque accueillante, simple et de petite taille (pour changer !) où les usagers peuvent parquer leur vélo devant la bibliothèque, se servir et boire un café.

Il faut dire que l'équipe a pour priorité le confort et la sécurité.

1.1 TERRITOIRE ET RESEAU :

La province d'Utrecht est la plus petite province des Pays-Bas.

12 bibliothèques sont présentes sur 4 grandes communes et desservent une population de 100 000 habitants, d'un niveau de vie plutôt aisé, bien équipés du point de vue numérique.

Le réseau de lecture Z-O-U-T propose 146 700 documents, soit 1,5 documents par habitant, tous supports, accessibles via un catalogue commun, partagé avec 60 autres bibliothèques du pays.

L'ensemble du réseau est géré par 36 professionnels, soit 4 bibliothécaires (à temps partiel) par structure, sous la coordination d'un "manager en bibliothèque".

A noter que dans une logique d'efficacité, une véritable stratégie de communication et de marketing est commune à l'ensemble du réseau. La visibilité est un objectif pour les "managers", ce qui explique la polyvalence des espaces publics.

Un nombre record de bénévoles : 223 avec des interventions sous différentes formes permettent une ouverture du lundi au samedi (le dimanche étant réservé à la religion).

Des dépôts de livres sont envisagés sur les communes n'ayant pas de bibliothèque.

1.2 POLITIQUE DE TARIFICATION ET HORAIRES

Le personnel considère que la gratuité est non valorisante.

Comme pour de nombreux établissements, il existe différents tarifs permettant des types d'abonnements différents.

Le forfait à 42,50 € permet à l'utilisateur d'emprunter 20 documents /an alors que le forfait à 62,50 € permet un nombre illimité d'emprunts.

abonnements	acceptgiro	auto. incasso	kwartaal *	student
jeugd tot 18 jaar	gratis			
standaardabonnement	€ 62,50	€ 60,00	€ 15,50	€ 31,25
klein abonnement	€ 42,50	€ 40,00	€ 10,50	€ 21,25

* Kwartaalbetalingen uitsluitend mogelijk met automatische incasso

La carte d'abonnement est valable sur toute la province et les règlements intérieurs sont harmonisés.

Le service est ouvert 28 h par semaine, du lundi au samedi, dont 7 heures en "self-service", sans présence de professionnel (df doc).

1.3 LES MOYENS

Le financement s'établit comme suit : 40 % par les communes, 30 % propres ressources = recettes des inscriptions, 30 % subventions, partenaires institutionnels (à qui ils rendent un service d'accueil et informations).

L'équipe a dû gérer une baisse du budget de 25 %. Cela n'impacte pas que les achats, mais également les dépenses liées aux équipements et au personnel. De fait, des CDD n'ont pas été reconduits et les médiabus ont été abandonnés.

De façon générale, les bibliothèques sont amenées à partager leurs bâtiments en vue de faire des économies de fonctionnement. Les supports de communication sont partagés également : marques pages et dépliants d'informations réservent une place aux sponsors.

2. Le fonctionnement

2.1 le personnel

La répartition des tâches est très segmentée entre professionnels et bénévoles.

Les professionnels ont des tâches communes, comme l'accueil, la recherche bibliographique, le catalogage, la participation à la constitution des collections, papiers et numériques. Des spécialités leurs sont aussi confiées: management, action marketing et information, éducation, formation des bénévoles, scolaires, comité de sélection et politique d'acquisition, informatique, statistiques, bilan et édition des profils usagers des structures.

Les bénévoles : formés régulièrement par les professionnels, ils assurent entièrement certaines plages d'ouvertures, pratiquant l'accueil, l'aide technique au prêt automatisé, le rangement, le traitement des réservations et des fonds "mouvants" destinés à la rotation inter -bibliothèques, au pilon ou à la vente.

2.2 Gestion des collections

Sur la structure de Driebergen, 27 000 documents et 60 abonnements sont proposés au prêt, direct ou inter bibliothèques. Un service de navettes, à raison de 3 fois par semaines, instauré par la bibliothèque royale permet de satisfaire les demandes des usagers.

Au sein de la collection, on distingue le fonds fixe (les documents sont empruntés mais ils sont conservés sur un même site) et le fonds tournant (documents pouvant changer de site ou être supprimés).

Il existe une politique d'acquisition, en lien avec l'évaluation du profil des usagers et en accord avec un comité de sélection qui se réunit régulièrement.

La rotation des fonds s'établit via un logiciel qui édite les listes:

- des documents réservés, à envoyer dans d'autres structures (car non empruntés sur place ou inadéquat avec le profil de lecteurs)
 - des documents à vendre ou à pilonner (car non empruntés)
 - des livres à envoyer dans les structures qui ont vu leurs prêts augmenter et dont on augmente les fonds, en lien avec leur profil, toujours.
- Pas de prêt de liseuses.

2.3 Actions et services :

Si la fonction d'accueil est celle que nous avons le plus observée à Driebergen, le réseau Z-O-U-T propose aussi d'autres actions à destination de ses publics:

- Différents accueils de classes, avec un minimum de deux séances, obligatoires dans la scolarité, des dépôts de livres, recherches bibliographiques, visites thématiques.
- Actions culturelles: expositions, lectures, ateliers, rencontres d'auteur, spectacles, séances de jeux
- Des actions plus "sociales", en lien avec les partenaires institutionnels ou associations de la commune: Comptables, trésor public, pôle emploi, CCAS, ceci dans le cadre d'une politique d'optimisation des espaces publics.

3. Enjeux et limites du marketing culturel:

3.1 La réalité budgétaire ou le difficile équilibre de la culture

Avec un budget divisé par deux depuis trois ans, les bibliothèques atteignent difficilement leur équilibre budgétaire. Actuellement, elles sont financées à:

- . 40% par les communes ou groupement de communes
- . 30% de subventions, souvent liées aux partenariats et collaborations (ex: Pôle emploi, trésor public)
- . 30% par les fonds propres

Cette répartition budgétaire n'est pas sans influence sur le fonctionnement des réseaux.

3.2 Quand les objectifs budgétaires guident le fonctionnement des bibliothèques

Si les bibliothèques peuvent négocier une augmentation de la part commune en cas de bilan satisfaisant, elles doivent aussi maintenir leur budget grâce à deux leviers :

- Augmenter leur recette:

En augmentant le nombre de lecteurs. En 2016, l'objectif de Driebergen est d'atteindre 36% de la population, soit une augmentation de 10%, visée grâce à diverses actions marketing (pub....etc)

En augmentant les cotisations

En tarifant certains services plus spécifiques ou à forte valeur ajoutée (ex: visite de classe thématique)

En vendant les livres "inutiles"

- Recevoir plus de subventions, mettre en place davantage de partenariats :

Sont "invitées" à proposer des animations, les institutions et associations de proximité, à vocation de services ou sociales. Ces actions, si elles sont un service rendu aux publics, sont aussi un service rendu aux intervenants.

La bibliothèque demande donc une "rémunération" en échange de sa collaboration dans la promotion des actions.

La logique commerciale et de rentabilité, appliquée ici au monde des bibliothèques, pose bien entendu la question de la qualité et du choix culturel.

3.3 Evolution possible du modèle

Les bibliothèques de type Z-O-U-T mutualisent leurs bâtiments et organisent des actions communes avec les institutions proches.

Ce modèle nous semble éloigné de celui des Kulturhaus, organisé en milieu rural dans une logique de mutualisation des services et des compétences.

Il existe actuellement une réflexion sur le territoire d'Utrecht afin de mutualiser les agents.

Espérons que ce projet favorise une logique de diffusion de services plutôt qu'une logique d'économie.

