

Bibliothèque de DELFT (Pays-Bas)

Voyage d'étude ABF du 2 au 5 octobre 2016

DOK « library concept center »



Les espaces :

Inaugurée en 2007 et d'une superficie totale de 4 300 m², la Dok de Delft est considérée comme une référence en matière de Bibliothèque Troisième Lieu.

Elle est composée de 3 vastes étages. Du plus haut niveau, celui des espaces internes et professionnels, on a vue en plongée sur les 2 étages inférieurs qui regroupent les collections et les services proposés au public.

Au rez-de-chaussée se trouvent :

- l'accueil,
- les bornes RFID pour le prêt et le retour,
- les documentaires adultes (10 000)
- des postes internet qu'on utilise confortablement installé dans de grands fauteuils oranges (poste informatique installé sur une tablette réglable)

Au premier étage :

- la littérature adulte (18 000 romans)
- le département jeunesse (33 000 documents)
- une ex-arthotèque (supprimée car plus assez rentable. L'espace actuellement en travaux sera récupéré pour accueillir une partie du conservatoire de musique)
- le département musique et cinéma (3 000 dvd adultes)

- un espace presse et périodiques (90 abonnements revues + 7 abonnements journaux conservés une semaine puis jetés) avec vastes tables, chaises et aussi de grands fauteuils,

- à proximité des journaux : un bar à café, thé et gâteaux.

Horaires et tarifs :

Ouverture du lundi au samedi, le plus souvent de 10h à 18h avec une nocturne le vendredi jusqu'à 21 heures, la médiathèque totalise 48 heures hebdomadaires d'ouverture au public.

Les tarifs sont multiples et variés suivant l'âge (tarif étudiant, tarif senior) et suivant les services utilisés (nombre d'ouvrages empruntés, internet, musique et films, réservations d'ouvrages, montant des pénalités etc.).

Tarif pour les enfants de moins de 18 ans : 14 euros.

Adultes : de 42 euros (tarif de base) à 60 euros pour une durée de 4 semaines renouvelables (pénalités de retard 20 centimes par jour et par document).

Publics :

25.000 inscrits, le double de visiteurs

Collections et services :

- 45000 CD et DVD
- 200 abonnements de périodiques
- 120 000 livres
- partitions
- postes de jeux vidéos et prêt de jeux vidéo
- internet libre mais payant (limité à 1 heure)
- 25 PC au rez-de-chaussée, 8 en département jeunesse, 6 en adultes
- Possibilité de réserver et de prolonger à distance via le site internet de la DOK

Fonctionnement :

A la DOK de Delft, l'équipe de professionnels des bibliothèques est composée de 32 équivalents temps pleins à laquelle s'ajoutent 150 bénévoles.

Comme pour toutes les bibliothèques des Pays Bas, les documents arrivent prêts à être mis en rayon. Ils sont déjà catalogués, indexés, équipés et reliés. L'achat, le traitement et l'équipement des documents sont centralisés au niveau national par la Bibliothèque Royale.

Impressions personnelles :

On ne peut être que véritablement séduit par une façade extérieure qui trompe et attire l'œil, des volumes généreux, un agencement réfléchi, de grandes baies vitrées, un mobilier confortable, original, fonctionnel et qualitatif, une décoration intérieure et des fonctionnalités poussées dans le moindre détail, une facilité et liberté de circulation du public, une lisibilité et efficacité de la signalétique, une intégration de nombreux services et aussi de ces espaces de déambulation, de flânerie, qui sont les premiers attraits de l'accueil.

Certains dispositifs mis en place ont particulièrement attiré mon attention :

- secteur jeunesse irréprochable et complet en matière d'équipement, coloré, très vivant et dynamique
- instruments de musique mis à disposition des usagers,
- espaces favorisant l'échange et la discussion
- service de restauration soigné...

Ici tout est fait pour que les usagers se sentent comme chez eux, aucun règlement n'est affiché. « Si on se sent libre, on est plus respectueux » nous confiait notre guide. On peut boire et manger sur place à la cafétéria, incontournable au cœur même de la bibliothèque, mais aussi, pourquoi pas? dans les salles de lecture. Le silence n'est plus la règle absolue, sauf dans quelques espaces réservés. On peut parler, échanger, écouter de la musique. Si l'objectif est que le public se sente comme à la maison, alors il est très largement atteint.

Néanmoins, si au bout de 10 ans de fonctionnement, la DOK est en train de dresser un bilan, on peut entrevoir les limites de ce mode de fonctionnement. Et s'il y a indiscutablement de bonnes idées à piocher, je reste cependant un peu réservée voire sceptique sur certaines de ces pratiques.

Bien-sûr, les Pays-Bas ne sont pas la France et on ne peut pas comparer ce qui ne l'est pas, ni transposer ce qui ne serait pas adapté. Aux Pays-Bas, les bibliothèques sont en grande partie associatives et c'est une des raisons pour lesquelles, les coûts (inscriptions, fonctionnements, animations, accueils scolaires...) pour les « clients » (terme officiel employé) ne sont pas neutres et je ne suis pas sûre qu'ils puissent être assumés par toutes les bourses. La culture pour tous ?¹

Aux Pays-Bas, le sens du service public n'a certainement pas la même signification qu'en France. Le maître mot est l'autonomie.

D'autre part, à trop vouloir rendre les « clients » AUTONOMES, le bibliothécaire joue de moins en moins son rôle de médiateur. Il est d'ailleurs rare que le public demande un renseignement, selon notre guide. Le contact se perd.

Le public étant au centre du dispositif (et non le livre), les bibliothèques deviennent des sortes de maisons de la culture, d'échanges et de partage. C'est un concept intéressant mais le livre devenant purement accessoire, faut-il être bibliothécaire ou juste un référent accueillant pour travailler dans ces structures?

Quant au secteur jeunesse il ressemble à un square intérieur multiservices (on y mange, on y boit, on y joue, on y regarde des films, on y fait des parcours de motricité...) et

¹ Smic France 1466 euros en 2016, Smic Pays-Bas 1508 euros en 2016 ; Source Le journal du net.

parfaitement équipé pour répondre aux besoins des enfants et de leurs parents. Très bien, c'est un choix tentant qui se justifie et comporte de nombreux avantages mais là encore, le livre devient complètement secondaire et le niveau sonore y est très poussé : dommage... Précisons quand même que les autres espaces sont un peu plus calmes même si de nombreux usagers lisent ou travaillent armés d'une paire d'oreillettes, car le bruit irradie sur la totalité de l'étage.



Quant à l'espace dédiée aux femmes (ouvrages sur l'éducation, la cuisine et les romans d'amour), peut-être émane-t'il d'une demande du public ? Il n'empêche que certains de nos collègues dont je fais partie ont été un peu ... surpris par une telle sectorisation...



En conclusion, je dirai que la DOK de Delft est certes un projet innovant, ambitieux, audacieux, dans l'air du temps, tentant par certains côtés mais je m'interroge... Il serait sans doute intéressant de mener une réflexion sur l'adaptation de certaines de ces pratiques à nos structures à taille plus réduite, à l'attente de notre public tout en ayant à l'esprit l'évolution du métier de bibliothécaire.