

PUBLICS ET SERVICES EN BIBLIOTHEQUE

Marie Le Clanche
Antoine Prunier
2015

Introduction

Evocation de la bibliothèque sous l'angle des services, en partant des services les plus traditionnels (Accueil, Renseignement, Espaces de travail) aux plus innovants

1. Le service public

1/ Définitions :

- « le » service public : activité d'intérêt général, organisé par la puissance publique, bénéficiant de prérogatives lui permettant d'en assurer la mission et les obligations (continuité, égalité, mutabilité) et ressortissant d'un régime juridique propre (droit administratif).
- « un » service public : organisme public gérant un service public.
- « là, j'peux pas te parler, j'suis en service public » : Jargon de bibliothécaire pour distinguer le temps de travail selon qu'on est ou non en situation d'accueillir le public.

2 /Les différents services publics en France

En France, les activités du service public, censées servir l'intérêt général, peuvent être classées en trois catégories :

- Les services correspondant aux fonctions régaliennes : ce sont les fonctions de souveraineté de l'État. Elles sont entièrement financées par l'impôt et assurées par des administrations publiques. (ex justice, police, Armée)
- les services assurés essentiellement dans un contexte non marchand : il s'agit de services, pour l'essentiel gratuits, financés principalement par l'impôt (ou les cotisations obligatoires). Les établissements relèvent du droit administratif, mais ces services associent aussi des organismes

privés (sous contrat) et des associations. (Ex enseignement primaire et secondaire, enseignement supérieur et recherche, Service de l'emploi, sécurité sociale,

- Les services assurés dans un contexte plus ou moins marchand : il s'agit de services financés principalement par une activité commerciale, mais qui sont considérés comme devant être sous contrôle de la collectivité. Les établissements publics, dits industriels et commerciaux, relèvent à la fois du droit administratif et du droit commercial. (poste, France Télécom)

3/ Les obligations du service public :

Il s'agit de trois principes généraux qui guident l'activité des services publics en France.

- **Egalité** : à situation égale, traitement égal (corolaire : des situations différentes peuvent donner lieu à des traitements différents)
- **Continuité** : le service doit être effectué régulièrement, sans discontinuité gênante pour l'utilisateur.
- **Adaptabilité** : le service doit s'adapter aux nouveaux besoins des usagers (et de ce fait, un service rendu n'est pas un droit acquis)

A cela, on peut ajouter :

- **Neutralité** : le service public ne doit pas prendre parti sur les questions politiques. (Difficile question dans une bibliothèque.) La réponse traditionnelle des bibliothécaires est l'encyclopédisme mais ça ne marche pas toujours.
- **Laïcité** : même chose sur les questions religieuses. La république ne reconnaît aucun culte et permet l'exercice de tous et garantit la liberté de conscience.

Les bibliothèques : un service public, une affaire publique :

Pas de loi définissant avec précision l'activité des bibliothèques, pas de définition stricte, mais un « air de famille » et, à travers des réalités très

différentes, une conscience partagée du rôle culturel et social des bibliothèques.

2. L'offre existante de services : état des lieux

Au sens large, toute l'activité de la bibliothèque à destination du public peut être définie comme service. Accueillir ? Un service. Proposer tables et chaises ? Un service. Des toilettes, un panneau d'information avec les horaires d'ouverture ? Service encore. Mais aussi le prêt de documents, la réalisation de bibliographie, l'organisation d'animations, etc.

Nous nous proposons donc d'évoquer rapidement les services les plus courants, pour nous concentrer sur les services spécifiques (dédiés à un type de public particulier) ou innovants.

Services courants en bibliothèque :

- consultation, prêt d'ouvrages, réservations, conseil
- Information sur les conditions d'accès, l'offre documentaire
- Services liés à l'accueil : mobilier adapté, toilettes, cafétéria ou distributeur de boissons, parking, attaches à vélo, tables de change, etc...
- Accès à Internet, Wifi
- Organisation d'événements d'action culturelle
- Accueils de groupes (scolaires, petite enfance)
- Formations : à l'utilisation des ressources de la bibliothèque en autonomie, à l'outil informatique
- Services pratiques divers : photocopie, impressions, scans
- Services internes à la collectivité : formation de médiateurs, réalisation de documents bibliographiques et de sélections pour écoles, centre de loisirs, etc.

2/L'accueil

Offrir aux usagers la possibilité d'utiliser tous les services de la manière la plus efficace, la plus autonome et la plus agréable possible. Ainsi le service d'accueil

comprend à la fois l'information de l'utilisateur, la formation au fonctionnement de l'établissement et aux services nombreux qu'il propose, enfin l'adaptation de ces services aux exigences de ce lectorat. L'accueil est aujourd'hui une fonction primordiale dans toutes les bibliothèques, un service rendu indispensable face à l'afflux de nombreux lecteurs et à la variété de leurs demandes.

Les fonctions

- assurer à l'utilisateur une écoute de ses besoins, assistance discrète et efficace,
- assurer à l'utilisateur une disponibilité, un confort optimal dans son utilisation de l'espace (recherche documentaire, consultation, détente)
- assurer à l'utilisateur un traitement fiable et rapide des diverses opérations liées aux transactions,
- une qualité de l'offre qui lui donne envie de revenir.

Il s'agit d'aider ceux qui le souhaitent à passer du statut d'accompagnateur à celui de réel usager de la bibliothèque.

3 /L'information de l'utilisateur

- A l'extérieur et à l'intérieur - à l'extérieur de la bibliothèque (signalisation dans la ville, publicité...), - dans la bibliothèque elle-même où le lecteur devra s'orienter et localiser les services dont il a besoin, enfin au niveau du bureau d'accueil où le personnel de la bibliothèque accueillera le lecteur pour répondre à ses questions et pour lui donner tous les renseignements et les informations dont il a besoin.
- Informé et orienté le lecteur : les fonctions d'orientation sont indissociables des fonctions d'accueil. Panneaux muraux, affiches, panneaux mobiles, panneaux électriques, bornes informatiques : l'information et la manière de s'orienter doivent être accessibles partout. Ils indiqueront le plan général de l'établissement, le plan des salles, le plan de classement des documents en langage naturel qui devra de plus être rappelé sur chaque rayonnage en fonction des ouvrages qui y sont rangés.

- **Orienter** : Assistance à l'utilisation des outils et ressources de la Bibliothèque. Mettre en œuvre une pédagogie pour aider à lever les obstacles et reformuler la recherche dans une logique bibliothéconomique, mais dans un langage naturel.
- Au bureau d'accueil, un personnel efficace et compétent. Une prestation de service qui allie pertinence, rapidité et qualité. Situé près de l'entrée de la bibliothèque, le bureau d'accueil est l'endroit où le visiteur doit rencontrer un personnel courtois, efficace et compétent, bref "accueillant" pour répondre à ses questions, dans le respect de ses droits de citoyen. Efficacité et compétence supposent de connaître sur le bout des doigts les règles de fonctionnement du service.
- Disponibles à l'accueil, toutes les informations générales et modalités d'inscription - Adresse, numéros de téléphone et fax - Horaires d'ouverture avec dates de fermeture et de vacances - Principaux services proposés (prêt, photocopies, réservations) : leurs contenus, leurs modalités de fonctionnement et leurs tarifs.

- De plus en plus, le bureau d'accueil est le lieu où le lecteur trouvera toutes les informations sur son environnement : programmes culturels de la ville, brochures sur des expositions, adresses d'organismes ou d'associations, coordonnées de services utiles à la population, information pratique et locale, écran avec les actualités de la ville.

- Un règlement intérieur pour fixer les droits et devoirs de chacun Le lecteur doit pouvoir consulter et conserver le règlement interne de la bibliothèque qui précise les droits et devoirs de l'utilisateur et du personnel. Ce règlement est un texte administratif, approuvé par l'autorité de tutelle avant d'être affiché de manière visible dans la bibliothèque et distribué individuellement aux lecteurs. Il sert de texte de référence en cas de litige entre un lecteur et la bibliothèque. Il doit toujours être bien distinct du "guide du lecteur". Ce règlement doit indiquer clairement les clauses du contrat passé entre l'établissement et ses usagers : le rappel des règles minimales de respect des autres lecteurs, du personnel et des documents, ainsi que les sanctions prévues en cas de transgression manifeste de ces règles. Ces sanctions peuvent être une amende à payer, un document à racheter, une interdiction temporaire d'emprunter, une

interdiction temporaire ou même définitive d'entrer à la bibliothèque en cas de conduite irrégulière répétée..

- Un guide du lecteur Memento pratique de la bibliothèque, il présente le mode d'emploi des différents services proposés. Il est court, clair, de préférence dans un petit format. Il doit donner des informations pratiques comme les horaires d'ouverture, les modalités d'inscription, les conditions d'accès. Il présente les collections, les services, peut proposer un plan des espaces, en différentes langues...Si possible, on peut prévoir des visites guidées, courtes, montrant l'essentiel des services et les points d'informations complémentaires.
- Un cahier de réclamation – suggestion à mettre à disposition libre (mouvements d'humeur, demandes d'achats, idées sur le fonctionnement des services. Très intéressant pour comprendre comment l'utilisateur perçoit la bibliothèque. Le site web permet aussi de mettre en place un espace de dialogue et de contact.

4 /La formation au fonctionnement de la bibliothèque : accompagner l'utilisateur vers l'autonomie.

- Dans la plupart des bibliothèques, l'accès aux différentes salles de lecture et aux collections en libre accès ne requiert aucune formalité d'inscription ni de paiement de droits. Il est toujours souhaitable que le lecteur prenne le temps de découvrir d'abord le nouveau territoire documentaire avant de décider volontairement de son inscription au service du prêt. Il se pliera alors plus volontiers aux modalités administratives (apporter un justificatif de domicile récent, ou une autorisation parentale pour les mineurs par exemple) et au règlement du prêt (durée et nombre d'ouvrages empruntables, durée du renouvellement, gestion des retards et remplacement des livres abîmés ou perdus, réservations de documents...).
- Lors de l'inscription, il faut toujours préciser au lecteur la raison des demandes d'informations personnelles, lui rappeler les possibilités qu'il a toujours, dans le respect de la loi " informatique et liberté", d'avoir accès aux informations le concernant et lui confirmer le respect absolu de la confidentialité des données privées qu'il a confiées à la bibliothèque. En particulier, on ne doit jamais communiquer à un organisme extérieur ou

à un autre lecteur l'adresse et le numéro de téléphone d'un usager mais on peut éventuellement proposer de faire passer un message.

- Le lecteur doit être averti que certains documents sont à consulter sur place uniquement, en particulier les usuels qui doivent rester toujours disponibles, et les ouvrages rares ou précieux dont l'accès indirect est limité et surveillé.

- Accueil de publics à besoins spécifiques

5/Renseignement bibliographique et formation à la recherche bibliographique

Conseils pour bien renseigner :

L'efficacité du renseignement suppose : la maîtrise de l'outil documentaire, la connaissance du fonds et la culture générale.

- **Pas de panique, prenez votre temps**
- **N'ayez pas peur de passer pour un ignorant**
- **Faites répéter, reformuler, préciser**
- **Google est votre ami (utilisez toutes les fonctionnalités : images)**

Le plan de classement des documents doit être expliqué clairement aux lecteurs. On doit lui montrer comment il peut s'aider de la signalétique qui lui évite des efforts de mémoire. On devra également le former au fonctionnement des catalogues informatisés.

La formation assistée est ainsi adaptée aux besoins et aux capacités du lecteur, et à ses demandes immédiates. Mais cette formation-assistance exige un personnel lui-même parfaitement formé à ce rôle et disponible pendant toute la durée d'ouverture de la bibliothèque.

Au vu de l'évolution constante des méthodes de recherche bibliographique, il faut mettre ses connaissances à jour régulièrement.

6/La réorientation des lecteurs

Un bibliothécaire répond :

- 40% de questions d'orientation, par exemple « Ou sont les contes ? »

- 20% de questions pratiques, comme « Combien de livres puis-je emprunter ? - 20% de questions simples, avec un titre ou un auteur
- 10% de questions difficiles, sur un sujet vague, peu ou mal exprimé, par exemple « La crise de l'espace français »
- 10% réorientation, face à une question trop complexe, il faut proposer à l'utilisateur le recours à des spécialistes. Chaque question nécessite une réponse donc, il faut très souvent réorienter le lecteur.
 - **Les services de réponses à distance** permettront de donner une réponse factuelle, une orientation bibliographique ou des outils méthodologiques. Plusieurs services existent en France : Le service des réponses à distance "Eurekoi", La bibliothèque municipale de Lyon, le "Guichet du savoir". La Bibliothèque Nationale de France possède elle aussi son service de réponses à distance "SINDBAD" Le service « Questions? Réponses! » De l'Enssib répond aux questions dans le domaine des sciences de l'information et des bibliothèques.

Ce travail d'aide, de renseignement et de formation exige des qualités de patience, de pédagogie, une attention tournée vers le lecteur, et une mise à jour régulière des ouvrages de référence qui permettront de donner des réponses et des informations fiables. ☒ On peut aussi réorienter le demandeur vers des ressources documentaires extérieures (bibliothèques voisines ; prêt entre bibliothèques). Il faut alors utiliser des catalogues collectifs comme le CCFR, le Sudoc ou à l'international WorldCat ou des répertoires spécialisés.

7/Evaluation des services d'accueil

Il est utile de disposer de tableaux de bord pour suivre et analyser l'activité de la bibliothèque. Ces outils de pilotage reprennent les principaux domaines d'action de l'établissement avec des informations sur les collections, les publics et les services. Sur les publics, on peut avoir comme données : Les inscrits : répartition par âge, par quartier, par catégorie socio-prof. La consultation sur place : quantifier et cartographier les usages loisirs, informations, documentation, étude, recherche d'emploi, ... Les services : nombre d'animations, ateliers, formations et les participants Les données sur les publics sont à comparer avec la population de la ville ou avec le public potentiel. Ces tableaux sont alimentés tous les ans et permettent de suivre les évolutions ; Mettre à disposition des usagers des outils d'expression comme le cahier de suggestions, la possibilité de déposer des messages par mail, des livres d'or lors des manifestations culturelles, des courtes fiches d'évaluation

lors d'animation. Ces instruments sont riches d'informations pour connaître les besoins des usagers et leurs réactions face aux changements ou aux dysfonctionnements des services. Pour toutes réclamations précises, il faut respecter quelques règles simples de fonctionnement : apporter des réponses rapides (au maximum une semaine de délai), claires, sans jargon professionnel et toujours justifiées (raison d'un non-achat par exemple), enfin toujours signées par les initiales et la fonction de la personne qui répond –acquéreur, bibliothécaire ou directeur.

- ✓ **Une Charte d'accueil** On peut concevoir une politique de l'accueil formalisée retranscrite sous la forme d'une charte d'accueil précisant les missions de la bibliothèque, rappelant l'égalité d'accès à tous, énonçant ses engagements à l'égard des usagers. De nombreuses bibliothèques de lecture publique, ainsi que des bibliothèques universitaires, ont affiché une charte d'accueil dans leur bibliothèque, afin d'harmoniser les pratiques et d'améliorer le service rendu à l'utilisateur. L'État français a développé un label Charte Marianne pour normaliser les fonctions de l'accueil.

La Charte Marianne engage les services sur 5 points : un accès facilité aux services un accueil attentif et courtois une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé une réponse systématique à vos réclamations à votre écoute pour progresser

Atelier : services à destination d'un public spécifique (adolescents, personnes âgées, migrants, 0-3 ans.

Vous êtes chargé (e) par votre tutelle ou votre direction de réfléchir à l'accueil des adolescents, personnes âgées, petite enfance, migrants dans votre bibliothèque, élaborer une offre de services favorisant l'accueil et la fidélisation de ce public dans votre structure.

- **Par groupe de 5 ou 6 personnes**
- **20 minutes de travail de groupe, 25 minutes de restitution à raison de 5 minutes par groupe, 15 minutes de retours**
- **Désigner un rapporteur qui présente le résumé à l'ensemble du groupe**

3. Vers une nouvelle offre de services adaptée aux besoins des publics des bibliothèques d'aujourd'hui

Quelques chiffres pour rappeler la baisse des inscrits (13,5% en moyenne), la tendance à l'hyperconnexion des publics... et un tour d'horizon rapide du concept de troisième lieu en Europe (Idea Stores, Learning centers, Discovery centers, Library concept centers)

Alors, quelles sont ces pistes pour innover ? « Comment s'y prendre » pour réinventer la bibliothèque. Attention : innover ce n'est pas (que) mettre des tablettes et des liseuses partout dans nos structures ! L'innovation se niche aussi dans les services proposés aux usagers, la relation à l'utilisateur étant au cœur du fonctionnement de nos établissements.

- ✓ Les pistes d'innovation se trouvent à la fois du **côté de la médiation (faciliter l'accès, orienter, et accueillir) et de la nature des services**. Par exemple un bibliothécaire peut se déplacer dans les rayonnages avec une tablette pour informer les usagers.
- ✓ **L'innovation peut être également dans le renseignement et l'information donnés à l'utilisateur** : services de questions/réponses (Eurekoi à la BPI, le Guichet du Savoir à Lyon...),
- ✓ **L'innovation dans le service peut être aussi technologique** (mise en place d'une plateforme SMS pour répondre très rapidement et simplement à des questions courtes par exemple) et dans les services à distance : innovation dans la simplification des accès aux catalogues et aux collections à distance, ou dans l'enrichissement de l'offre numérique à distance.
- ✓ **Enfin, on peut aussi innover en matière de formation et de création** (autoformation, ateliers multimédias, salles de répétitions pour les groupes...), mais aussi en éditorialisant nos collections, leurs contenus : le bibliothécaire devient alors journaliste de ses collections. Les bibliothèques américaines intègrent de plus en plus les technologies numériques pour s'adapter aux nouvelles pratiques des individus. Cela se traduit dans un premier temps par le wifi, les tablettes/liseuses. Les dernières évolutions technologiques (impression 3d, scanner...) sont en train de redéfinir le rôle des bibliothèques. En offrant accès aux imprimantes 3D, les bibliothèques se transforment en laboratoire

d'expériences et d'innovation et favorise ainsi le développement de la créativité des usagers

1/Copy party

Copier et graver des œuvres protégées par droit d'auteur est légal en bibliothèque, à condition d'utiliser son propre matériel. Des « Copy parties » sont organisées pour faire connaître ce droit aux amateurs de culture. L'expérience d'un « applithécaire »

Photocopier, scanner, graver, photographier, télécharger des œuvres tombées dans le domaine public comme couvertes par les droits d'auteur est autorisé par la loi, sous certaines conditions. C'est ce droit méconnu que veulent populariser les « Copy parties »

Former des « applithécaires »

Des bibliothèques, comme celle d'Aulnay sous bois, ont choisi de s'équiper en iPad, support prisé par les jeunes et qui permet d'accéder à un vaste choix d'applications. Après avoir pris le temps de tester les applis avant de les faire découvrir aux collègues, les bibliothécaires les proposent aux usagers lors d'ateliers.

2/La piratebox

Le principe est assez simple² : il s'agit d'un dispositif électronique nomade, comprenant un routeur wifi et une clef USB ou un disque dur externe. Le tout génère son propre réseau sans fil à travers lequel on dépose ou récupère des fichiers de manière anonyme et gratuite. Couplée à un cloud type dropbox, elle permet de stocker de nombreux fichiers. Ce dispositif permet de partager librement des œuvres du domaine public, logiciels libres, documents libres (Creative Commons, art libre), des fichiers nous appartenant... Ainsi, livres numériques, images, musique, vidéos, documents... – le tout libre de droits bien sûr – peuvent se partager. Mise en scène dans une structure, la piratebox participe à renouveler l'image de la bibliothèque et à enrichir son offre. En sélectionnant le contenu de cette boîte, le bibliothécaire est dans son rôle de passeur de culture.

3/Jeux vidéos

Non, le jeu vidéo n'est pas l'apanage d'un joueur type qui serait ado, masculin, monomane et compulsif. La moyenne d'âge du joueur est de 35 ans, et

42% des femmes jouent! De plus, le joueur s'intéresse aussi à tout ce qui découle du video game : comics, romans, musique...

Comme l'audience des jeux vidéos a explosé au cours des 10 dernières années, de même que le temps passé sur le jeu, on a tendance à penser que ça concurrence les bibliothèques. Or, selon Yves Leroux dans son ouvrage "Les jeux vidéo ça rend pas idiot", le jeu vidéo est un produit culturel à part entière même si son objectif premier est de divertir. Il relève du champ des cultures populaires, que les bibliothèques ont vocation à diffuser et à soutenir dans leur diversité. De nombreuses bibliothèques ont déjà fait entrer les jeux vidéo dans leur structure.

Sur la question du prêt, c'est le flou juridique, il faut donc l'accord des éditeurs, et mieux vaut passer par les fournisseurs spécialisés (CVS, Circle, Colaco...). Pour mettre en place du jeu en bibliothèque, il faut comme pour tout projet définir des objectifs, bien choisir le type de jeu proposé (narration, stratégie, interaction), et cibler le jeu le plus adapté à son projet. Enfin, il est impératif de jouer, former ses collègues, et tester les jeux ; car on ne transmet bien que ce que l'on connaît bien.

Fan art, ateliers d'écriture, de BD, création de jeux (Gamesalad), films à partir de jeux (machinimas), des mondes avec Minecraft... L'univers du jeu est vaste et permet de mettre en place une grande variété d'ateliers. (tournois, expositions, conférences, pages de fans)

4/Les Fablabs

Enfin, pour aller au-delà des classiques ateliers web, bureautique, courriel... qui sont généralement bien rodés dans nos équipements, il y a le Fablab. Le Fablab (Fabrication Laboratory) repose sur le principe de partage des connaissances et a un fonctionnement de type transversal, contrairement aux ateliers de bureautique ou d'internet classiques où l'information/la formation est donnée de manière verticale. C'est un libre espace de pratiques numériques où l'on peut tester, fabriquer... selon le principe du do it yourself. Il n'y a pas de hiérarchie des usages, on peut se tromper, et l'on y partage (réseau P2P). Il faudra acquérir un peu de matériel pour fabriquer : on peut s'équiper d'une imprimante 3D, d'une découpeuse laser ou vinyle, de cartes de programmation...

Si le concept est américain (le MIT, Massachusetts Institute of Technology, en est à l'origine), il se développe en France : à Martignes, ou encore à

Quimperlé, où des espaces de pratiques numériques sont proposés aux usagers.

5/Les services innovants du côté des prestataires PNB : prêt numérique en bibliothèque

Dilicom a développé le projet PNB – prêt numérique en bibliothèque –avec le soutien du CNL.

Ce système permet aux bibliothèques de mettre à disposition de leurs usagers des offres de lecture numérique.

Les bibliothèques achètent les livres numériques auprès du libraire de leur choix adhérant au projet PNB. Ces livres sont sous forme de fichiers avec un DRM limitant l'installation du fichier à cinq fois. Le prix est celui de la version brochée du titre, et l'on peut généralement prêter l'ouvrage 50 fois au maximum pour une période de deux ans. Il n'y a pas de bouquet clefs en main, les bibliothèques construisent leur catalogue numérique en sélectionnant les titres dans le catalogue de PNB.

La formule reste coûteuse pour les bibliothèques et les échanges suite à la présentation de PNB ont mis l'accent sur les freins au déploiement des offres numériques en lecture publique : DRM, coût au titre onéreux... Il faut tout de même saluer l'initiative de ce projet permettant d'accéder à plusieurs catalogues d'éditeurs et qui est à suivre de près par les bibliothèques.

Les obstacles

S'agissant des jeux vidéos, se pose la question du droit : Est-il légal de proposer du jeu vidéo dans nos structures ? Il n'y a en effet pas de cadre légal pour un usage collectif, le jeu vidéo étant en général réservé à un usage personnel non commercial.

Quant aux livres numériques, des plateformes existent, accessibles aux bibliothèques mais les fameux DRM (Digital Rights Management, verrous empêchant la copie ou le partage) limitent notre marge de manœuvre. Les divers formats non compatibles avec toutes les machines (problème d'interopérabilité) freinent également l'expansion de ces usages dans nos structures. En outre, les formules proposées aux bibliothèques ne permettent pas d'être propriétaire des fichiers, les fournisseurs ne nous donnant que des licences d'accès aux fichiers (généralement limitées). La question des DRM est épineuse : pour preuve, le courageux amendement Attard qui préconisait une

TVA plus forte sur les livres numériques avec DRM (19,5% % contre 5,5% %) a été finalement retiré par le gouvernement.

Malgré tous ces obstacles, de nombreux établissements développent actuellement des pratiques en dehors d'un cadre légal (absent ou contourné), dans un flou juridique.

Sur cette question, voici [un document](#) qui résume parfaitement la situation actuelle. (réalisé par Lionel Maurel)