

Epreuve - Matière : 102-0430 Session : 2024

## CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuillet officiel, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Remplir soigneusement le cadre relatif au concours OU à l'examen qui vous concerne.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuillet officiel.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) sur le nombre total de pages que comporte la copie (y compris les pages vierges).
- Placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre de numérotation des pages.

Lorsqu'il s'agit de concevoir les activités et les services en bibliothèques, on fait souvent appel à différentes actions et méthodes. Quelles sont les caractéristiques de ces actions et méthodes ?

X

Les bibliothèques, en général, évoluent et s'adaptent en permanence aux tendances de la société ainsi qu'à ceux de ses citoyens. En effet, ces tendances s'inscrivent dans un contexte à la fois politique, technologique, culturel... conduisant les professionnels des bibliothèques à solliciter diverses démarches ou pratiques; à savoir actions et méthodes, - en vue de réaliser et concrétiser des projets d'activité et de services à destination d'un plus grand nombre; incluant les publics fréquentant l'établissement; et selon la durée d'exécution envisagée (à court, moyen et/ou long terme). Aussi, de quelle manière les caractéristiques communes aux actions et méthodes impactent-elles le statut et les missions des bibliothèques? Pour répondre à cette problématique, il est nécessaire d'évoquer deux parties essentielles à la conception des activités et services en bibliothèque. D'une part, s'interroger sur les besoins et attentes des usagers. D'autre part, étudier le rôle actif des bibliothèques.

Les usagers, qui sont communément considérés comme des publics-cibles, constituent le cœur même des missions de service public confiées aux bibliothèques. Par conséquent, s'interroger sur leurs besoins et leurs attentes implique de connaître leur profil afin que les bibliothécaires

puissent adopter les démarches et postures concrètes à leur intention. A ce titre, l'on distingue généralement trois "profils - types" de public. Tout d'abord, les "publics habituels", c'est-à-dire ceux qui fréquentent l'établissement et sont autonomes dans l'usage et l'appropriation des lieux, l'utilisation des équipements à leur disposition; tels que les ordinateurs, automates de prêt et de retour, bornes interactives...; ainsi que dans les conditions d'utilisation des ressources dont dispose le fonds. Ensuite, les "non-publics" qui comprennent généralement ceux qui ne fréquentent pas la bibliothèque soit par refus ou pour différentes conditions. On peut citer en exemple certains publics considérant la bibliothèque comme un lieu austère où règne le silence, et par conséquent refusent d'investir les lieux. Une autre exemple, ceux des jeunes des quartiers défavorisés dont l'implantation de bibliothèques dans leur zone peut les conduire à ne pas se sentir représentés, renforçant ainsi la "fracture sociale" malgré le rôle social de la bibliothèque qui consiste à inclure ces jeunes. Par ailleurs, l'étude de Menkelen "Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques?" (2015) fait état de ce constat. Enfin, les "publics empêchés" sont une catégorie d'individus dont les conditions de vie constituent des obstacles à la fréquentation des lieux. Les raisons peuvent être la proximité inexistante avec leur territoire, les conditions carcérales conduisant à l'absence de vie sociale, voire impossibilité de profiter des services sociaux à leur disposition. Une autre catégorie de publics empêchés, les individus présentant une situation de handicap physique, mental et/ou psychique, demandant aux bibliothécaires d'aménager les conditions d'accès de ces personnes en bibliothèque.

La posture du bibliothécaire pour approcher les publics <sup>qui</sup> repose certes sur la médiation, à savoir jouer un interface humain avec les collections en vue de les apporter les réponses ou informations répondant à leurs attentes et besoins <sup>et</sup> ~~ne~~ <sup>pas</sup>. Aussi, la première approche du ou des publics concernés réside dans la connaissance du territoire d'implantation de sa bibliothèque. En effet, les missions d'une bibliothèque varient en fonction de leur emplacement géographique (ville, collectivité, ruralité), de leur tutelle

ou structure d'appartenance (Mairie, Université, Établissements de l'enseignement secondaire, commune ---). Cette situation amène ainsi les professionnels des bibliothèques à s'adapter aux besoins de ces publics qui seront définis en premier lieu par leur statut socio-professionnel (étudiant, demandeur d'emploi, salarié, collégien ---). Une autre approche, celle de la méthode par entretien et questionnaire vise à connaître la satisfaction de l'utilisateur vis à vis des activités et services proposées en bibliothèque. En exemple, les enquêtes menées à la Bibliothèque Publique d'Information (BPI) par le sociologue Christophe Evans s'inscrivent dans cette démarche. Par ailleurs, le rapport Miguel datant de 1989 avait fait état de l'insatisfaction des usagers concernant l'usage des équipements et des horaires d'ouverture, mais également les restrictions d'usage de la bibliothèque réservée uniquement aux étudiants. À l'issue de ce rapport, la remise en question du fonctionnement des bibliothèques constitue le centre même des actions et services visant à favoriser les besoins et attentes des publics. Une dernière approche, celle des actions hors les murs, que les bibliothécaires mettent en place grâce à des bibliobus ou CycloBiblio (Conférence entre bibliothécaires à vélo) s'inscrit dans le besoin de rencontrer des publics dans des zones cloisonnées en leur proposant les ressources documentaires dont leur établissement dispose. Autre exemple d'action hors les murs pour toucher ou rencontrer les publics empêchés, celle du Port'Age à domicile en vue de réduire le déplacement de personnes souffrant d'un handicap lourd. Par conséquent, le bibliothécaire est amené à apporter à leur demande les ouvrages réservés à leur intention.

L'approche des publics par le bibliothécaire est indispensable dans la mise en place des activités et services en bibliothèque. Les actions et méthodes accomplies dans ce sens révèlent un enjeu important : le rôle actif des bibliothèques en société.

Étudier ce rôle démontre l'idée que la bibliothèque ne se limite pas à être uniquement un "lieu dédié à la lecture publique" ou à la conservation. Par conséquent, il doit être considéré comme un lieu consacré à l'accès à "la culture, l'information et à la formation tout au long de la vie". Au-delà de la temporalité des actions et services conçus par ces mêmes institutions, il convient de s'intéresser

aux enjeux qui découlent des actions et méthodes en question. Aussi, le premier enjeu qui découle concerne la communication avec les publics. Au niveau interne, le travail sur la signalétique en vue de faciliter la circulation et l'usage des lieux reste primordial. Par conséquent, le visuel devient un atout important pour le public qui ne devrait pas rencontrer de difficultés dès son entrée en bibliothèque. Au niveau externe, les "réseaux sociaux" sont devenus un usage courant pour les bibliothèques qui n'hésitent pas à publier les actualités et valoriser leurs collections ou les expositions en cours sur Facebook, Twitter ou Instagram. Une action qui vise à toucher les publics disposant du statut d'internautes afin qu'ils puissent se déplacer et visiter les lieux, en vue de découvrir les richesses du patrimoine de la bibliothèque. A l'instar d'autres actions comme le "Click and Collect" utilisé durant la crise sanitaire du Covid, ou les services de renseignement virtuel (Guichet du savoir, Ilib 1Ref) ... le numérique est devenu un moyen de communication indispensable que les bibliothèques ont adopté et ce dès l'apparition de l'informatique. Une idée qui a démontré que la prétendue lenteur des bibliothèques face au changement était un leurre.

Un second enjeu qu'il convient d'évoquer, celui de la participation des publics aux actions des ~~publics~~ bibliothèques. On peut ainsi évoquer comme exemple le cas du Design UX ou expérience utilisateur. Le terme conçu par Nicolas Bourdieu, souligne la place importante que détient l'utilisateur à la fois consommateur et acteur culturel dans la conception et le design graphique des lieux ou des services de la bibliothèque. Cette approche se veut à la fois itérative et innovante. Toutefois, elle peut présenter des inconvénients comme le souligne Aaron Etchem dans son ouvrage "Utile, Utilisable et désirable". L'auteur démontre que le service est défaillant si l'utilisateur rencontre des difficultés à l'utiliser, ou à faciliter les conditions de proximité. Aussi, l'usage en bibliothèque n'est jamais considéré comme "en tort" au cas où les services sont difficile d'accès. Un autre exemple de participation aux actions de la bibliothèque, celui du dispositif BiblioRemix en juin 2013 qui a fait participer bibliothécaires, publics, et acteurs sociaux dans la réalisation de projets en commun. La notion de "Troisième lieu" concernant la bibliothèque des 7 lieux de

Epreuve - Matière : ..... 102 - 0430 ..... Session : ..... 2024 .....

**CONSIGNES**

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuillet officiel, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Remplir soigneusement le cadre relatif au concours OU à l'examen qui vous concerne.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuillet officiel.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) sur le nombre total de pages que comporte la copie (y compris les pages vierges).
- Placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre de numérotation des pages.

Bauges s'est déroulée en co-construction avec les habitants des afin de réfléchir à la qualité des lieux qui entourent l'équipement culturel public. Un autre exemple de participation, la formation des personnels face à l'illectronisme s'inscrit dans le but de réduire une fracture sociale entre publics.

Pour conclure cette composition, le recours aux actions et méthodes en bibliothèque repose sur trois caractéristiques pertinentes : la compréhension des publics, la valorisation des collections et l'implication des bibliothécaires. Cette relation constitue le point de départ de tout projets en bibliothèque.





