

Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

RAPPORT DE STAGE

*Stage effectué du 3 septembre au 23 novembre 1999,
auprès de la Médiathèque François-Mitterrand de Poitiers,
sous la direction de Monsieur Jean-Marie COMPTE,
Conservateur général,
Directeur de la Médiathèque et de son réseau*

Alexandre CHAUTEMPS
8^e promotion

6 décembre 1999

Table des matières

Table des matières.....	2
Introduction.....	3
1. Présentation générale de l'établissement.....	4
1.1 Historique du réseau.....	5
1.2 Organisation actuelle du réseau.....	7
1.2.1 Distribution fonctionnelle.....	7
1.2.2 Effectifs et statuts des personnels.....	8
1.2.3 Organisation du travail.....	9
1.2.4 Système d'information.....	11
1.2.5 Vie des collections.....	12
1.3 La médiathèque.....	14
1.3.1 Organisation des services.....	14
1.3.2 Présentation des espaces publics.....	14
1.3.3 Les publics et l'accueil.....	15
1.4 Les bibliothèques de quartier.....	16
2. Activités pendant le stage.....	18
2.1 Observation des activités de direction.....	18
2.2 Enquête sur l'accueil des publics particuliers.....	19
2.3 Diverses activités liées aux dossiers en cours.....	19
3. Le réseau de Poitiers et l'ouverture de la médiathèque.....	21
Conclusion.....	24
Annexe.....	25

Introduction

Le présent rapport rend compte du stage d'étude que j'ai effectué, de septembre à novembre 1999, auprès de la Médiathèque François-Mitterrand de Poitiers.

Ce stage débouchera par ailleurs sur un mémoire d'étude, axé sur le contrat ville-lecture qui sera conclu dans le courant de l'année 2000 entre la Ville de Poitiers et la DRAC.

Dans la première partie, je présenterai le réseau des bibliothèques de Poitiers.

Pour éviter des redites entre le présent rapport et mon mémoire d'étude, je ne m'appesantirai pas ici sur les questions liées à l'action culturelle et à l'accueil des publics particuliers, qui seront abordées plus largement dans le mémoire.

La deuxième partie rendra compte de mes activités durant le stage.

Enfin, dans la troisième partie, je me propose d'analyser l'influence de l'ouverture de la médiathèque, intervenue en 1996, sur l'activité des bibliothèques de quartier. Dans ce but, je comparerai les volumes de prêt des différentes bibliothèques du réseau avant et après l'ouverture de la médiathèque pour tenter d'établir si le surcroît d'activité procuré par la médiathèque vient en complémentarité de l'action des bibliothèques de quartier ou, au contraire, s'y substitue en partie.

1. Présentation générale de l'établissement

Le réseau des bibliothèques municipales de Poitiers s'organise autour de la Médiathèque François-Mitterrand et comprend quatre bibliothèques de quartier, un bibliobus, une ludothèque et une annexe de stockage. D'autres établissements culturels de Poitiers possédant une collection documents imprimés sont également partie prenante dans le réseau : Musée Sainte-Croix, Conservatoire national de région, Ecole des Beaux-Arts.

Les bibliothèques de Poitiers sont des services gérés en régie municipale directe.

Elles s'insèrent dans la politique culturelle de la ville de Poitiers¹, dont les grands objectifs sont définis par l'adjoindé à la culture. Le service culturel est en charge de la mise en œuvre de ces objectifs et se place davantage en coordinateur des différents établissements qu'en instance hiérarchique surplombante. La médiathèque et son réseau bénéficient donc d'une large indépendance en terme de gestion : les choix de l'équipe en terme d'acquisitions, d'action culturelle et d'organisation des services, après validation par le directeur, ne sont qu'exceptionnellement remis en cause par le service culturel ou l'élue en charge de la culture. La gestion budgétaire et comptable est également déconcentrée : c'est la médiathèque qui gère les engagements, en fonctionnement et en investissement, et les bons de commande sont signés par son directeur. Par ailleurs, la gestion des ressources humaines s'effectue selon un principe de subsidiarité : les questions propres au service comme l'organisation du travail, les horaires, les congés et la formation sont gérés au niveau de la médiathèque, tandis que le recrutement, les rémunérations et le déroulement des carrières sont assurés au niveau de la Direction des ressources humaines de la Ville. La maintenance du bâtiment de la médiathèque² est également en partie déconcentrée puisqu'une équipe technique, présente en permanence dans les locaux, effectue l'entretien courant et les petites réparations.

La médiathèque, construite dans le cadre du programme des Bibliothèques municipales à vocation régionale (BMVR), a conservé le statut de Bibliothèque municipale classée (BMC) dont bénéficiait l'ancienne bibliothèque centrale.

Elle est titulaire du Dépôt légal imprimeur pour la région Poitou-Charentes.

La médiathèque est Pôle associé de la Bibliothèque nationale de France pour ses collections spécialisées en histoire médiévale conservées à la Maison du Moyen-âge. Le pôle associé comprend également d'autres établissements poitevins : le Centre d'études supérieures de civilisation médiévale (CESCM), la Bibliothèque universitaire et le Service régional de l'Inventaire de la DRAC.

¹ qui représente 21 % du budget de la Ville

² mais pas celle des autres bâtiments du réseau

1.1 Historique du réseau

Jusqu'aux années soixante-dix, la lecture publique à Poitiers se trouvait dans la situation qui était la sienne dans la plupart des villes moyennes françaises : principalement orientée vers la conservation, et pensée en fonction d'un public restreint aux érudits et aux chercheurs. La bibliothèque de Poitiers comprenait une section Études et une section Lecture publique, dans deux bâtiments différents, exigus et peu fonctionnels. En 1972, la première bibliothèque de quartier a été ouverte : celle des Couronneries. L'établissement est situé dans un centre commercial, ce qui reflète la volonté de toucher un public plus large et plus divers. La bibliothèque des Couronneries a vu son activité de prêt croître rapidement, jusqu'à surpasser celle de la section Lecture publique de la bibliothèque centrale.

Dans les années 80, une deuxième bibliothèque de quartier a été créée aux Trois-Cités, par municipalisation d'une bibliothèque associative. Les locaux, très exigus, ne permettaient pas d'offrir un service satisfaisant à un public pourtant demandeur.

En 1981 a été créée la bibliothèque de la Blaiserie, située dans le même bâtiment que le Centre socio-culturel de la Blaiserie. L'idée est de créer, dans les quartier, de mini-centre-villes par l'implantation d'équipements structurants et/ou de zones commerciales, et d'assurer ainsi le maintien d'une vie sociale de proximité favorisant l'émergence d'une identité propre à chaque quartier.

Cette même ligne préside à la mise en place à Poitiers de la politique de la ville, dans le cadre du Développement social des quartier puis du Développement social urbain.

Dans le milieu des années 80 se met par ailleurs en place le service du bibliobus (créé de fait pour la première fois en 1967), afin de permettre la desserte de l'ensemble des quartiers et des écoles de la ville.

En 1989, la décision est prise de lancer la programmation d'un nouvel équipement en centre-ville, qui permette à la fois de répondre aux besoins nouveaux de la population en matière de lecture publique et d'assurer dans de meilleures conditions la conservation des collections patrimoniales.

1990 sera une date charnière et verra la création de la bibliothèque Médiasud et l'installation de la bibliothèque des Trois-Cités dans de nouveaux locaux, plus vastes et attractifs. L'ouverture de ces deux établissements marque l'entrée des documents sonores et vidéo dans les collections des bibliothèques de Poitiers. Comme à la Blaiserie, le principe d'un voisinage très proche entre bibliothèque et maison de quartier est retenu.

Enfin, en 1996, l'ouverture de la Médiathèque François-Mitterrand vient donner un point central à ce réseau. L'événement est de portée nationale³, tout à la fois de par la dimension et la valeur architecturale de l'ouvrage, qui tend à devenir une référence en ce qui concerne l'intégration d'un grand équipement public à un centre-ville en secteur sauvegardé. La médiathèque est en outre le plus grand bâtiment public construit à Poitiers au vingtième siècle.

³ cf. Emmanuel de Roux, *Poitiers s'apprête à inaugurer la Médiathèque François-Mitterrand*, in *Le Monde*, 6 septembre 1996.

L'ouverture de la médiathèque achève (mais est-ce vraiment fini ?) un mouvement qui aura conduit Poitiers du sous-développement au suréquipement⁴ en matière de lecture publique.

⁴ en effet, d'après les profils moyens définis par le service statistique de la Direction du livre et de la lecture, le réseau poitevin correspond à l'équipement d'une ville de 200 000 habitants, alors que la ville de Poitiers compte 83 000 habitants..

1.2 Organisation actuelle du réseau

1.2.1 Distribution fonctionnelle

La Médiathèque François-Mitterrand est tout à la fois un établissement de lecture publique et un service central, assurant des tâches pour le compte de l'ensemble du réseau : direction, gestion des ressources humaines, gestion budgétaire et comptable, administration du système d'information, coordination bibliographique, coordination de l'action culturelle, etc.

La médiathèque assure également l'inventaire et le traitement physique des documents (estampillage, équipement antivol, " filmoluxage ", renforcement, reliure, etc.) ainsi que les aspects logistiques des acquisitions (édition des bons de commande, traitement budgétaire et comptable, pointage à la réception). Le choix des documents à commander demeure effectué par l'équipe de chacune des bibliothèques du réseau. Des réunions d'acquisition ont lieu à la médiathèque, qui donnent parfois lieu à une harmonisation des choix entre les différents sites : volonté de complémentarité, évitement des doublons pour des titres potentiellement peu demandés par le public, etc. Le directeur, au moment de la signature du bon de commande, valide en général les choix proposés par les responsables des différentes bibliothèques et n'intervient que de manière exceptionnelle sur leur contenu.

La médiathèque gère en outre les navettes quotidiennes entre sites. Ces navettes sont effectuées par un véhicule léger et permettent d'assurer l'acheminement des acquisitions après traitement physique, le transfert des documents réservés vers la bibliothèque fréquentée par le lecteur réservataire, le retour des documents rendus ailleurs que dans leur site d'origine, ainsi qu'un service de courrier.

Le réseau comprend également une annexe technique, dans le quartier des Prés-Mignons. Sur ce site sont assurés le stockage des documents en accès indirect (à l'exception des documents anciens et précieux, conservés à la Médiathèque), la gestion du dépôt légal imprimeur et le stockage des livres conservés dans ce cadre. Dans ces locaux se situent également le garage et les bureaux du bibliobus.

Les bibliothèques dépendant d'autres établissements culturels (Musée Sainte-Croix, Conservatoire national de région, Ecole des Beaux-arts) participent au réseau de manière réduite : elles ne sont pas desservies par la navette quotidienne et les activités liées à la direction, à la gestion des ressources humaines et à l'action culturelle sont de la compétence de chacun de ces établissements culturels.

1.2.2 Effectifs et statuts des personnels

Le personnel du réseau des bibliothèques de Poitiers se répartit de la manière suivante :

Cadres d'emploi (ou corps)	Nombre de personnes	Nombre d'emplois (en équivalent temps plein)
Conservateurs d'Etat	2	2
Conservateurs territoriaux	1	1
Bibliothécaires	3	2,7
Assistants qualifiés de conservation	20	18,6
Assistants de conservation	6	5,8
Agents qualifiés du patrimoine	18	16,8
Agents du patrimoine	17	15,4
Sous-total filière culturelle	67	62,3
Personnels d'autres filières		
Catégorie A	1	1
Catégorie C	18	15,7
Contractuels + emplois-jeunes	4	3,5
CES, CEC, vacataires, auxiliaires	28	21,6
TOTAUX	118	104,1

Il faut noter la proportion relativement faible d'agents de catégorie A : 6,4 % du total des emplois (non-titulaires compris). Sans aller jusqu'à parler de sous-encadrement, on peut constater une certaine concentration de la décision. De plus, les agents de catégorie A sont tous affectés à la Médiathèque François-Mitterrand, ce qui vient encore souligner le statut de tête de réseau conféré à cet établissement.

Il convient au demeurant de situer ce phénomène dans le cadre de choix politiques liés à la gestion de l'ensemble des cadres d'emplois de la collectivité, toutes filières confondues, et de souligner que ces choix visent à respecter un équilibre par rapport à la filière administrative.

Les agents de catégorie B représentent 23,4 % de la totalité des emplois (non-titulaires compris). Corollaire de la constatation qui précède, le rôle confié à l'encadrement intermédiaire est très important : assurer le suivi au quotidien des grandes orientations de l'établissement, faire circuler l'information mais aussi faire remonter à l'équipe de direction les dysfonctionnements du service. Ceci se redouble, pour les agents de catégorie B affectés dans les bibliothèques de quartier, d'importantes responsabilités liées à la sécurité et à la gestion du bâtiment.

On note en outre le nombre peu important d'emplois-jeunes, et que ces emplois-jeunes opèrent effectivement en dehors des tâches dévolues au personnel statutaire (bibliothèque de rue et autres actions de médiation envers des publics particuliers).

Enfin, les auxiliaires et vacataires, dénommés " agents remplaçants " dans l'organigramme, remplissent effectivement ce rôle : ils sont recrutés de manière temporaire et soit en remplacements d'agents titulaires en congé maternité, en longue maladie ou en disponibilité, soit sur des postes actuellement non pourvus

par des titulaires. On ne constate pas à Poitiers de phénomène de recours systématique au personnel précaire, comme cela peut se rencontrer dans d'autres collectivités territoriales.

Il convient de saluer ce respect des règles statutaires.

1.2.3 Organisation du travail

L'organigramme comporte trois niveaux :

- ***L'équipe de direction***

qui comprend le directeur, le directeur adjoint par ailleurs responsable de la section Patrimoine et recherche et de la Maison du Moyen-âge, le conservateur chargé de la coordination du réseau et de l'accueil, la responsable de l'action culturelle, l'attachée chargée de la gestion des ressources humaines, la responsable du département Imprimés, le responsable du département Audio-vidéo, la coordinatrice informatique, le responsable des services techniques de la médiathèque.

La responsabilité de l'équipe de direction est de décider des grandes orientations du réseau et de la mise en œuvre de la politique de la lecture définie par les élus. Elle statue également sur les propositions émanant de l'encadrement intermédiaire et peut être amenée à trancher sur certaines questions sensibles, notamment liées aux situations individuelles des agents.

La moitié environ des membres de l'équipe de direction participe aux tâches de service public (renseignements et inscriptions).

L'équipe de direction se réunit hebdomadairement. Un compte-rendu est adressé à tous les participants, avec possibilité pour eux de répercuter les informations aux agents concernés. La confidentialité du traitement des cas individuels est préservée.

- ***L'encadrement intermédiaire***

L'encadrement intermédiaire se compose d'agents de catégorie B. Ces agents ont soit la responsabilité d'un service ou d'une activité au sein de la médiathèque, soit un rôle d'exécution dans des tâches spécialisées, soit la co-responsabilité d'une bibliothèque du quartier (il y a alors un responsable adultes et un responsable jeunesse qui se partagent la gestion de l'établissement). Le rôle des cadres intermédiaires est particulièrement important dans le fonctionnement de l'équipe : il leur revient, tout en s'intégrant aux objectifs et procédures généraux validés au niveau de l'équipe de direction, de faire preuve d'initiative pour organiser le service dans les meilleures conditions et d'être force de proposition pour faire évoluer le service dans le sens de toujours plus d'adéquation aux besoins du public.

Les cadres intermédiaires consacrent par ailleurs un temps important aux activités d'accueil du public (renseignements, inscriptions).

- ***Les agents***

Les agents affectés à la médiathèque appartiennent pour la plupart à l'équipe polyvalente. Ils consacrent deux tiers de leur temps aux tâches de prêt et de rangement et un tiers à des activités de

travail interne, pour lesquelles ils sont chacun affectés dans un service donné et placés sous la responsabilité d'un membre de l'encadrement intermédiaire. Ce système permet à la fois de varier les tâches effectuées par les agents et de les impliquer dans l'ensemble du service, puisqu'ils participent également à l'élaboration de l'offre.

Quelques agents sont toutefois affectés à plein temps à une tâche particulière. C'est notamment le cas des membres du secrétariat, qui assurent également l'accueil téléphonique, et des membres de l'équipe technique, qui assurent l'entretien, la maintenance et le gardiennage du bâtiment ainsi que des tâches nécessitant une technicité particulière (sonorisation, matériel vidéo, câblage informatique, réglage des récepteurs de télévision par satellite, sécurité incendie, etc.).

Les agents travaillant dans les bibliothèques de quartier sont affectés à poste fixe dans un établissement, et sont encadrés par un responsable de section.

Outre les réunions d'encadrement, hebdomadaires, sont également organisées des **réunions de coordination**.

Ces réunions ont lieu tous les mois. Elles regroupent une vingtaine de personnes : les membres de l'équipe de direction, les représentants de chaque service de la médiathèque (imprimés adultes, imprimés jeunesse, son, vidéo, patrimoine, services techniques, etc.) et les représentants des différentes bibliothèques du réseau (bibliothèques de quartier, bibliobus, ludothèque, bibliothèque de la maison d'arrêt). Les représentants sont cooptés par les autres membres du service, sans considération de leur position hiérarchique, et sont invités à assurer une rotation. En réunion de coordination, il est débattu de questions générales à l'initiative de la direction (parfois à la demande de l'encadrement intermédiaire sur tel ou tel point). Puis sont abordées les réponses aux questions laissées en suspens lors de la réunion précédente. Ensuite, un tour de table est effectué, où chacun est invité à faire part de ses remarques par rapport au déroulement du service, à signaler les difficultés rencontrées, à suggérer des améliorations, etc. Une liste précise des questions soulevées est dressée. Une question n'est jamais laissée sans réponse : soit il peut y être répondu sur-le-champ, soit elle fait l'objet d'une étude ultérieure avec l'ensemble des responsables concernés et la réponse est donnée lors de la réunion de coordination suivante.

Les comptes-rendus de réunion de coordination sont diffusés dans tous les services.

D'autres réunions sont organisées régulièrement au sein des différents départements (imprimés, audio-vidéo, patrimoine et recherche, etc.) et en fonction d'activités précises (réunions d'action culturelle, d'acquisitions, etc.).

Les réunions plénières sont extrêmement rares, à la fois en raison de l'impératif de continuité du service public et de l'importance numérique du personnel. Elles sont organisées en tant que de besoin pour le lancement de grands projets. Il s'agit en général davantage d'événements festifs que de séances de travail.

1.2.4 Système d'information

Le réseau des bibliothèques de Poitiers est informatisé avec le logiciel Opsys, version 8.10. Le serveur, implanté dans les locaux de la médiathèque, est une machine Unix, de type RISC 6000, sous système d'exploitation AIX 4.1. Les sites distants sont reliés par des lignes télécom spécialisées. La connexion des bibliothèques de quartier est assurée par des routeurs Ethernet, celle du local des Prés-Mignons et des autres établissements culturels (Musée Sainte-Croix, etc.) est en mode asynchrone et permet uniquement l'utilisation de terminaux.

Il n'y a pas de personnel informaticien sur le site. La maintenance est confiée à une société privée⁵, sous le contrôle de la Direction de l'informatique et des communications (DIT) de la mairie.

En 1994 et 1995, dans la perspective de l'ouverture de la médiathèque, la ville de Poitiers a fait réaliser une interface utilisateur graphique permettant, de manière conviviale pour l'utilisateur et selon une charte graphique évoluée :

- la consultation du catalogue du réseau (médiathèque, bibliothèques de quartier, autres établissements culturels)
- l'accès, sur certains postes, au réseau de cédéroms (avec possibilité, gratuite, d'imprimer)
- la gestion des réservations et des demandes de communication d'ouvrages en accès indirect
- le suivi direct par l'utilisateur (après identification par mot de passe) de ses emprunts en cours
- l'accès à des écrans d'information

Cette réalisation a fait l'objet d'une prestation de développement spécifique, sur cahier des charges, par la société Cap Gemini.

La base de données bibliographique reste gérée par le système Opsys, l'interface Cap Gemini, y accédant via des requêtes transmises au système de gestion de base de données Universe, au-dessus duquel tourne Opsys.

24 postes dotés de l'interface graphique, appelés " borne publique ", sont ainsi proposés aux usagers (20 à la médiathèque et un dans chaque bibliothèque de quartier).

Cette interface graphique a contribué de manière importante, par son agrément d'utilisation et sa stabilité de fonctionnement, à la satisfaction du public lors de l'ouverture de la médiathèque, en 1996. En outre, elle a agi de manière importante dans la construction de l'image d'établissement de pointe associée à la médiathèque de Poitiers. Il faut préciser qu'en 1994-1995, lorsque se faisaient les choix concernant l'informatisation de la future médiathèque, l'offre des fournisseurs de systèmes de gestion de bibliothèque en terme d'OPAC graphique était en général inexistante et au mieux balbutiante. Il n'était en tout cas pas question de la notion d'intégration de service, aujourd'hui parfaitement rentrée dans le discours sinon

dans les produits d'à peu près tout le monde sur ce créneau. Aussi, la solution retenue par Poitiers était la seule manière crédible d'éviter la mise en place d'OPAC en mode texte, avec leur complexité d'utilisation et leur connotation " années quatre-vingts ".

Cependant, aujourd'hui, l'OPAC intranet livré en standard par Opsys gère ou est en passe de gérer l'ensemble des fonctions assurées par l'interface Cap Gemini.

De plus, ladite interface rend problématique l'installation de la version 8.20 d'Opsys (passage obligé notamment pour le fonctionnement en intranet et la mise sur Internet du catalogue de la bibliothèque) car l'opération rendrait nécessaire un changement de la version installée du SGBD Universe et la nouvelle version ne reconnaîtrait pas les requêtes envoyées par l'interface Cap Gemini... sauf à commander une prestation de développement complémentaire.

Peut-être serait-il bon de considérer qu'aujourd'hui l'interface graphique Cap Gemini a rempli, et fort bien rempli, la fonction à laquelle elle était destinée, et d'envisager, à l'horizon 2000-2001, en application des principes de saine gestion, le basculement vers la nouvelle version d'Opsys, OPAC compris.

1.2.5 Vie des collections

Le réseau comptait, au 31 décembre 1998, plus de 764 000 imprimés (dont 281 000 en libre-accès : 59 % adultes, 41 % jeunesse), 22 000 documents sonores, 9 000 documents vidéo et divers autres types de documents : estampes, cartes et plans, jeux et jouets, cédéroms en consultation sur place et bientôt en prêt. Il convient d'y ajouter les collections abritées par les établissements culturels autres que les bibliothèques raccordés au réseau informatique : livres d'art et catalogues d'expositions au Musée Sainte-Croix et à l'Ecole des Beaux-arts, partitions au Conservatoire national de région.

La médiathèque possède d'importants fonds patrimoniaux (plus de 400 000 imprimés, 140 manuscrits médiévaux et 1 700 manuscrits modernes et contemporains) et spécialisés (fonds danse, fonds fanzines, fonds de livres lus sur cassettes pour non-voyants, etc.) L'établissement est bénéficiaire de nombreux dons et legs (notamment la bibliothèque léguée par l'écrivain Jean-Richard Bloch, qui regroupe de précieux documents sur la vie intellectuelle en France avant-guerre).

Les bibliothèques de quartier ont également des fonds spécialisés : important fonds théâtral à la Blaiserie, fonds patchwork à Médiasud, fonds de livres pour la jeunesse en langue arabe aux Couronneries, etc.

Le budget d'acquisitions était de 2,2 MF en 1998. La tendance est toutefois à la baisse : 1,7 MF en 1999, ce qui correspond à un retour au niveau de 1993.

En 1998, ont été acquis : 9 000 livres⁵ (5 500 adultes, 3 500 jeunesse), 2 000 phonogrammes, 800 vidéogrammes. 650 abonnements à des périodiques sont en cours (532 adultes, 118 jeunesse).

⁵ bien qu'un tel rapport ne soit de toute évidence pas le lieu de ce constat, il semble que l'affectation d'un technicien au sein du service permettrait une importante réduction du périmètre de cette maintenance externalisée et par là de substantielles économies.

⁶ compte non tenu des quelque 3 500 livres rentrés au titre du dépôt légal imprimeur

Les acquisitions font l'objet de réunions par groupes thématiques (fiction adultes, documentaires adultes, fiction jeunesse, documentaires jeunesse, fonds local, etc.), principalement axés sur l'aspect logistique de la mutualisation des commandes et sur le suivi du budget. La responsabilité intellectuelle des choix est, nous l'avons vu, déléguée aux différents acquéreurs, chacun pour le secteur qui le concerne.

Il y a peu d'éliminations. Le désherbage a jusqu'à présent consisté en une mise en communication indirecte des documents concernés, avec stockage dans l'annexe technique des Prés-Mignons. Toutefois la mise en place d'une politique de pilon est prévue. Un projet de délibération dans ce sens a été soumis au Conseil municipal le 19 novembre 1999.

Les collections de livres en libre accès sont organisées selon la classification décimale de Dewey. Quelques aménagements ont été effectués : le rayon littérature regroupe, par ordre alphabétique d'auteurs, les œuvres d'un écrivain et les études sur cet écrivain, et les œuvres romanesques, théâtrales, poétiques et autres (essais, correspondance, etc.) sont classées ensemble. Les œuvres d'écrivains étrangers en langue originale sont également incluses à ce vaste rayon littérature, avec un signe distinctif indiquant la langue de l'ouvrage.

Par ailleurs, les albums jeunesse sont rangés selon un classement thématique.

Pour les documents sonores, la classification Ville de Paris - Discothèque des Halles est utilisée.

Les périodiques sont en consultation sur place à la médiathèque, mais peuvent être empruntés dans les bibliothèques de quartier.

En 1998, le réseau a effectué plus de 930 000 prêts à ses quelque 24 000 lecteurs inscrits (322 000 imprimés adultes, 343 000 imprimés jeunesse, 155 000 documents sonores, 110 000 documents vidéo).

1.3 La médiathèque

1.3.1 Organisation des services

Le bâtiment a une surface utile de 8000 m², dont la moitié consacrée aux espaces publics. Au niveau –1, les magasins de diffusion abritent les documents qui, au sein des collections en accès indirect, sont les plus demandés.

Au niveau –2 se trouvent les magasins de conservation, qui contiennent les documents anciens, rares et précieux.

A l'exception des livres précieux, les documents sont acheminés jusque dans les espaces de consultation au moyen d'un système de transport automatique de documents, de type Télédocus.

Les espaces dédiés au travail interne occupent le niveau +3 dans son entier, soit 1000 m².

1.3.2 Présentation des espaces publics

Au rez-de-chaussée se trouvent

- la Médiathèque des enfants,
- la Maison du Moyen-Age
- la salle Patrimoine et recherche
- une artothèque,
- une salle d'exposition de 150 m²
- la salle Jean-Richard Bloch, auditorium de 90 à 120 places équipé d'un matériel de projection vidéo et d'une sonorisation de qualité.

Le niveau +1 s'ouvre sur le Jardin de la Médiathèque. Là se trouve l'entrée principale de l'établissement, qui ouvre sur un grand hall d'accueil, hors zone contrôlée par le système antivol, avec de nombreuses places assises. A ce niveau sont implantées les banques d'inscription et de prêt. Il s'y trouve également un poste de consultation d'Internet en libre accès (durée limitée).

On y trouve également une partie des collections :

- la salle image – son, qui abrite les collections de CD, de vidéo de fiction, et également les livres d'arts.
- la salle d'actualité, où 300 titres de périodiques sont accessibles en consultation sur place
- la salle John-Milton, destinée aux aveugles et aux mal-voyants
- des ordinateurs en libre accès permettent la consultation des cédéroms en réseau.
- un vaste espace attenant aux banques de prêt, le forum, accueille des expositions, spectacles et concerts. Il constitue en quelque sorte une vitrine pour l'action culturelle menée par la médiathèque.

Au niveau +2 se trouvent les collections de livres adultes, ainsi que les vidéos documentaires, classées avec les livres, selon les domaines de la Dewey.

Des banques d'accueil sont présentes dans l'ensemble des espaces, de manière à favoriser la proximité entre le public et l'équipe de la bibliothèque.

La signalétique est efficace : sur chaque palier, un plan vaste et lisible permet de situer les différents espaces dans le bâtiment, et des panneaux largement dimensionnés qui reprennent les têtes de chapitre de la classification favorisent une orientation intuitive du lecteur.

1.3.3 Les publics et l'accueil

La médiathèque est ouverte du mardi au samedi, pour une durée hebdomadaire de 42 heures (36 heures de juin à septembre). Deux nocturnes jusqu'à 22 heures (sauf les mois d'été) permettent aux publics salariés et étudiants de profiter des services de la médiathèque quels que soient leurs propres contraintes d'emploi du temps.

Des visites-découverte, ainsi que des séances de présentation du système informatique, sont proposées aux lecteurs, sur rendez-vous.

Des services spéciaux sont mis en place pour les déficients visuels. La salle John-Milton donne accès à une collection de livres lus sur cassettes audio déposée à la médiathèque par l'association *Les donneurs de voix* et proposent en libre accès des équipements informatiques qui permettent le grossissement des pages de texte et leur transcription en Braille.

L'adhésion à la médiathèque pour le prêt des documents est payante (carte valable sur l'ensemble du réseau). Le tarif normal est de 75 francs. Les résidents des communes hors-Poitiers paient 150 francs. Des tarifs réduits sont accordés (quel que soit le lieu de résidence)

- aux jeunes de 12 à 18 ans et aux étudiants de moins de 28 ans
(adhésion 30 francs)
- aux bénéficiaires du RMI, aux chômeurs non indemnisés, aux jeunes travailleurs de moins de 25 ans et aux personnes dont les revenus ne dépassent le montant du RMI (adhésion 32 francs)

Les enfants jusqu'à 12 ans sont inscrits gratuitement, quel que soit leur lieu de résidence.

Les collectivités de Poitiers sont inscrites gratuitement, les collectivités hors-Poitiers paient une adhésion annuelle de 160 francs.

1.4 Les bibliothèques de quartier

Les bibliothèques de quartier forment un réseau de proximité, qui permet de toucher un public plus large et plus divers que celui de la médiathèque. De plus, comme ces bibliothèques ont préexisté à la médiathèque, le travail qu'elles ont pu accomplir en terme d'animation culturelle et de participation à la vie du quartier continue à porter ses fruits. Comme la dernière partie de ce rapport le montrera, on n'observe pas à Poitiers de phénomène le "vases communicants" par lequel le public, attiré par les nouveaux services offerts par la médiathèque, déserte les annexes.

Les horaires des bibliothèques de quartier sont établis de manière autonome par chacune de ces bibliothèques (amplitude d'ouverture allant de 22 à 26 heures).

Nous allons maintenant décrire les différentes bibliothèques de quartier en terme de locaux et de collection.

- ***Bibliothèque des Couronneries***

Il s'agit de la première bibliothèque de quartier construite à Poitiers (618 m², 26 places assises). Elle est implantée dans un centre commercial actif et à proximité d'un marché. Le quartier des Couronneries est le plus peuplé de Poitiers (près de 12 000 habitants) et connaît un taux de chômage important. Personnel : 6 agents

La bibliothèque des Couronneries propose 32 000 livres et 94 abonnements de périodiques. L'implantation d'une discothèque, initialement prévue, n'a jamais pu être réalisée pour des raisons qui tiennent à la configuration des locaux. Le bâtiment et l'équipement (mobilier, informatique) connaissent de nombreux problèmes liés au vieillissement..

- ***Bibliothèque de la Blaiserie***

500 m², 21 places assises. 5 agents.

La bibliothèque de la Blaiserie possède 23 000 livres et 49 titres de périodiques. Son fonds théâtral l'un des plus importants de la région.

L'équipe de la section jeunesse participe à une expérience de bibliothèque de rue menée à l'initiative du Centre socio-culturel de la Blaiserie.

- ***Bibliothèque des Trois Cités***

450 m², 23 places assises. 5 agents.

La bibliothèque des Trois-Cités, particulièrement réussie d'un point de vue architectural, partage son hall avec une mairie annexe. Elle dessert un bassin de population particulièrement dense. Géographiquement très proche de la commune de Saint-Benoît, la bibliothèque des Trois Cités est largement utilisée par ses habitants.

Ses collections se composent de 29 000 livres, 74 titres de périodiques, 1 700 vidéos, 2 500 disques compacts.

- **Médiasud**

450 m², 23 places assises, 5 agents.

La bibliothèque Médiasud représente (suivie de près par les Trois-Cités dans leurs nouveaux locaux) le début de l'offre de supports autres que le livre dans les bibliothèques de Poitiers.

Médiasud a également monté, en partenariat avec la maison de quartier Cap Sud, une expérience de bibliothèque de rue dans plusieurs cités des environs.

Les collections de Médiasud comprennent 22 500 livres, 59 titres de périodiques, 1 400 vidéos, 2 000 disques compacts.

En outre, une ludothèque, située non loin de la bibliothèque des Couronneries, propose près de 5 000 jeux et jouets.

Le réseau des bibliothèques de Poitiers est également équipé d'un bibliobus⁷ qui dessert les écoles éloignées des bibliothèques du réseau et cinq points d'arrêt tout-public dans la ville. L'activité de ce service semble toutefois en perte de vitesse : le public se déplace volontiers vers les différentes bibliothèques et seules les personnes très âgées choisissent désormais d'y recourir.

⁷ un deuxième bibliobus, en service jusqu'en 1998, a été mis à la réforme pour des raisons techniques

2. Activités pendant le stage

En raison du volume des activités liées à mon stage d'étude (état des lieux de la lecture à Poitiers et dans l'agglomération, dans la perspective d'un contrat ville-lecture), le directeur de l'établissement, Jean-Marie Compte, n'a pas jugé utile de me faire participer aux activités liées à l'exécution du service au quotidien (prêt, inscriptions, catalogage, etc.), considérant par ailleurs que, disposant déjà d'une expérience professionnelle dans les bibliothèques, je connaissais les techniques bibliothéconomiques.

D'autre part, les compétences qui me seront demandées en tant que conservateur territorial seront de toute évidence centrées davantage sur les activités de direction, de management d'équipe, de gestion de projet, de gestion des ressources humaines, etc., que sur les savoir-faire proprement bibliothéconomiques.

Par conséquent, l'essentiel de mon temps au cours du stage, en dehors du travail lié au mémoire d'étude, s'est organisé autour de l'observation des activités de direction.

2.1 Observation des activités de direction

- ***Courrier***

Durant tout le stage, l'ensemble du courrier reçu par le directeur m'est passé entre les mains. J'ai pu ainsi me rendre compte des sollicitations auxquelles un directeur d'établissement est quotidiennement confronté (demandes d'emplois, de stages, propositions d'expositions ou de spectacles, protestations de lecteurs, etc.). J'ai également eu une image assez précise, et en temps réel, du fonctionnement des services municipaux (convocations à des réunions, comptes-rendus, etc.) et des partenariats dans lesquels est impliquée la médiathèque (autres établissements culturels municipaux ou associatifs, Éducation nationale, université, etc.). En outre, j'ai pu par ce biais commencer à constituer un répertoire d'adresses (fournisseurs de matériel d'exposition, relieurs, libraires d'ancien et d'occasion, etc.) qui me sera utile par la suite.

- ***Participation à des réunions internes à l'établissement***

Dans ce cadre, j'ai pu prendre des repères quant à la manière de conduire une réunion : poser la problématique générale, définir l'objectif de la réunion, capter l'attention, maîtriser le temps, recadrer pour éviter de trop longues digressions, etc.

Les réunions de direction m'ont donné l'occasion de saisir la manière dont se présentent les grands enjeux de l'établissement : choix stratégiques, organisationnels, budgétaires, techniques, etc.

Par ailleurs, les réunions de coordination, où tous les services et toutes les catégories de personnel sont représentés, m'ont fait prendre conscience du caractère crucial que peut avoir la communication, non seulement pour faire passer une information ou une consigne, mais aussi et peut-être surtout pour susciter le débat et faire en sorte que ce qui pose problème puisse être formulé.

- ***Participation à des réunions en mairie***

J'ai notamment participé à une réunion de l'ensemble des chefs de service et à deux réunions des responsables d'équipements culturels.

J'ai pu dans ce cadre prendre connaissance de questions d'actualité concernant l'ensemble de la collectivité (par exemple : enjeu de la transformation du District de Poitiers en communauté d'agglomération au titre de la loi Chevènement) et observer la manière dont s'est déroulée un travail de réflexion mené en groupe sur les questions liées à la communication entre les différentes strates hiérarchiques et à la motivation des agents.

2.2 Enquête sur l'accueil des publics particuliers

Lors de la première réunion de coordination à laquelle j'ai participé, la responsable de Médiasud a soulevé la question de l'accueil des publics particuliers (handicapés, jeunes en difficulté, adultes en réinsertion, etc.) et souhaité que les différentes expériences menées dans ce domaine en différents points du réseau puissent être recensées, de manière à favoriser des collaborations.

J'ai, dans ce cadre, élaboré, en collaboration avec plusieurs membres de l'équipe, un questionnaire sur les différentes actions (dans la bibliothèque et hors les murs) en direction de ces publics.

J'ai ensuite dépouillé les réponses et présenté les conclusions en réunion de coordination.

Ce travail m'a apporté une meilleure connaissance des questions que pose l'accueil de ces publics spécifiques et m'a permis de mieux me représenter la nécessité d'actions de médiation hors les murs pour arriver à toucher des publics non-lecteurs ou faibles lecteurs.

2.3 Diverses activités liées aux dossiers en cours

J'ai eu l'occasion de participer à des réunions ou à des analyses de dossiers, qui concernaient divers sujets :

- dépouillement des réponses à l'appel d'offres pour le marché d'acquisition de livres
- marché négocié passé en urgence pour une prestation de tests et de changement de logiciels liée au passage de l'an 2000 par le système informatique
- intervention dans le cadre d'une journée d'étude sur le rôle social des bibliothèques organisée par l'association régionale de coopération ABCD.

Ces actions m'ont donné l'occasion d'appréhender en vraie grandeur des situations caractéristiques de ce à quoi on peut se trouver confronté dans un établissement important. J'ai également pu utiliser dans ce cadre différents acquis de mon expérience professionnelle antérieure, particulièrement en ce qui concerne les marchés publics et l'informatique.

D'une manière générale, les activités effectuées pendant le stage m'ont permis de prendre la mesures de différentes problématiques actuelles touchant soit le métier en général, soit la lecture dans le cadre d'une collectivité territoriale.

Ce stage aura été l'occasion pour moi de prendre différents repères en ce qui concerne les savoir-faire et savoir-être à mettre en œuvre dans un poste de direction ou d'adjoint au directeur d'une bibliothèque municipale importante.

De plus, l'occasion m'a ainsi été donnée d'examiner avec une certaine attention la manière dont l'évolution récente du réseau poitevin a pu se répercuter sur l'activité de ses différentes composantes.

Les résultats de cette brève étude feront l'objet du chapitre suivant.

3. Le réseau de Poitiers et l'ouverture de la médiathèque

L'ouverture de la médiathèque, en septembre 1996, a représenté un événement capital pour la lecture publique à Poitiers. L'événement a suscité une vague d'inscription sans précédent : 7500 inscrits supplémentaires entre 1995 et 1996.

La médiathèque est un établissement phare, mais elle est aussi une tête de réseau.

Il convient donc d'analyser le retentissement de cet événement à l'échelle de ce réseau.

Si le réseau est un ensemble, un univers, un cosmos, l'ouverture de la médiathèque est un big-bang. Y a-t-il une vie pour les satellites après le big-bang ?

On connaît des exemples d'autres villes, notamment Beauvais, où une création de grand établissement en centre-ville a provoqué une forte désaffection des annexes de quartier⁸.

Je chercherai dans un premier temps à cerner l'influence de l'ouverture de la médiathèque sur l'activité de l'ensemble du réseau. J'utiliserai dans ce cadre les statistiques établies depuis 1989 sur les prêts et les emprunteurs de l'ensemble du réseau.

Dans un second temps, je me focaliserai sur les bibliothèques de quartier et le bibliobus et tenterai de retracer leurs activités de prêt, par type de document, entre 1993 et 1998.

Il sera ainsi possible de détecter d'éventuels effets de l'ouverture de la médiathèque, particulièrement en comparant les chiffres de 1995 et 1998. On peut en effet considérer qu'en 1998, la vague des inscriptions " de curiosité " suscitées par l'attrait du nouvel établissement est retombée, et que l'on travaille déjà sur un lectorat tant soit peu fermement implanté.

Les tableaux et graphiques donnés en annexe du présent rapport appellent les conclusions que voici :

- ***Evolution de l'activité du réseau***

Les investissements consentis par la ville en terme de lecture publique (médiathèque mais aussi bibliothèques de quartier Trois-Cités et Médiasud, sans oublier l'extension des collections aux documents sonores et vidéo) ont donné des résultats impressionnants : le nombre de prêts et le nombre d'inscrits ont chacun plus que doublé en dix ans.

On constate par ailleurs que cet accroissement du public, s'il s'est accompagné entre 1993 et 1996 d'une baisse de l'intensité d'utilisation des collections (24 prêts par emprunteur en 1996 alors qu'il y en avait 35 en 1989), va maintenant de pair avec un taux d'utilisation plus élevé que jamais sur la période considérée (38 prêts par emprunteur en 1998).

La médiathèque a évidemment suscité une progression foudroyante des emprunts de documents sonores et vidéo (respectivement multipliée par 5 et par 4). Toutefois, les prêts d'imprimés ont également crû dans des proportions significatives : +50% pour les imprimés adultes et + 18 % pour les imprimés jeunesse entre 1995 et 1998.

⁸ cf. Hugues Van Besien et Marie-Christine Irigoyen, *Quel avenir pour les réseaux urbains ?*, in Bulletin de l'Association des bibliothécaires français, n°167, 1995, p. 28

Enfin, la progression du nombre d'inscrits est beaucoup plus importante pour les adultes (+ 33 %) que pour les enfants (+ 22 %).

- ***Influence sur l'activité des bibliothèques de quartier***

Les annexes et le bibliobus ont fait un peu plus de 40 % des prêts en 1997 et 1998 si on considère l'ensemble des documents, et un peu plus de 50 % pour les seuls documents imprimés (56 % des prêts d'imprimés jeunesse en 1998 ont été faits dans les annexes).

Même s'il faut se méfier des pourcentages, qui donnent une proportion mais ne rendent absolument pas compte du volume de l'activité, cela dénote déjà la persistance d'une activité importante dans les bibliothèques de quartier. Pour poursuivre la comparaison avec l'exemple de Beauvais dans l'article précité, la proportion du prêt dans les annexes pour les imprimés était passée de 45 à 30 % après l'ouverture de la médiathèque. Un certain équilibre semble donc s'instaurer au sein du réseau poitevin.

L'évolution des volumes de prêts par type de document donne des résultats contrastés.

Pour les imprimés, on remarque d'abord la chute significative de la bibliothèque des Couronneries (baisse de 25 %, adultes et jeunesse confondus). Il faut préciser que cette bibliothèque comblait, avant l'arrivée de la médiathèque, le manque d'une véritable bibliothèque de prêt en centre ville. Ce manque ayant été largement comblé, il est logique que l'activité des Couronneries fléchisse. D'autre part, l'établissement vieillit, du point de vue du bâtiment mais aussi de l'aménagement.

Les autres bibliothèques de quartier n'ont pas connu de baisse aussi franche dans leurs prêts d'imprimés (mais, excepté les Trois Cités, elles partaient de moins haut).

Les Trois Cités se maintiennent proches du niveau de 1995 (statu quo en adultes, baisse de 7 % en jeunesse) ; la Blaiserie voit ses prêts aux enfants baisser de 16 % tandis que les prêts aux adultes progressent légèrement ; Médiasud, à l'inverse, se maintient en adultes mais baisse de 20 % en jeunesse.

Quant au bibliobus, il baisse d'environ 24 % adultes et jeunesse confondus, mais la principale inquiétude vient de la relative modestie de son activité (24 000 prêts en 1995, 16 000 en 1998).

Le prêt des documents sonores montre une chute très importante de l'activité de Médiasud (-33 %) et un tassement au Trois Cités (-10 %).

A l'inverse, les prêts de documents vidéo progressent : + 6 % à Médiasud, + 5 % aux Trois Cités.

On peut donc constater que si l'ouverture de la médiathèque a bien entraîné un fléchissement global des prêts réalisés par les annexes, ce fléchissement reste modéré et le degré d'activité de ces bibliothèques, tout à fait enviable (130 000 prêts en 1998 pour les Trois Cités, 100 000 pour les Couronneries). Le service que ces bibliothèques assurent apparaît donc plus que jamais comme indispensable, d'autant que trois des bibliothèques de quartier (Les Trois-Cités, les Couronneries et Médiasud) effectuent plus de prêts que la médiathèque aux lecteurs domiciliés dans leur quartier.

Nous pouvons avancer plusieurs explications à cette bonne tenue des bibliothèques de quartier à Poitiers

- le réseau (catalogue commun, réservation intersites, retours délocalisés) qui permet d'accéder à l'ensemble des collections sans se déplacer
- la complémentarité au niveau des politiques de prêt (par exemple, les périodiques sont en consultation sur place à la médiathèque alors qu'ils peuvent être empruntés dans les annexes)
- et, bien sûr, le travail accompli de longue date par le personnel des bibliothèques de quartier pour la satisfaction de leurs lecteurs et une réelle participation à la vie du quartier. Des relations de complicité avec les lecteurs s'établissent plus facilement dans les bibliothèques de quartier que dans un grand établissement.
- il ne faut, en outre, pas négliger des explications plus terre à terre comme les difficultés de stationnement en centre-ville qui dissuadent plus d'un lecteur de fréquenter la médiathèque.

Conclusion

Ce stage dans le réseau des bibliothèques de Poitiers m'a apporté de nombreuses satisfactions et il me semble être maintenant mieux armé que je ne l'étais pour exercer ensuite des fonctions de conservateur.

J'ai pu visiter en détail et voir fonctionner dans la durée des établissements différents et complémentaires, et observer la manière dont les acquisitions, la gestion des collections, les services aux usagers, l'aménagement du bâtiment se modulent en fonction de la taille et du rôle de l'établissement.

En observant de près les activités de direction, j'ai acquis des repères dont je sais qu'ils me seront précieux dans la suite de ma carrière, tout à la fois en ce qui concerne la stratégie de réseau, la gestion de projet, la conduite de réunion.

J'ai eu l'occasion de m'entretenir avec les membres de l'équipe, d'échanger sur les différents aspects du métier, les particularités du contexte local. Ces échanges m'ont notamment permis de remettre en perspective, chacun dans son histoire propre, les différents établissements du réseau et par là de mieux comprendre leur organisation actuelle.

Le réseau poitevin est représentatif de l'évolution de la lecture publique en France dans les années 80 et 90 : le fort accroissement du nombre et de la capacité d'accueil des bâtiments, la volonté de porter l'offre de lecture dans les quartiers, la diversification des services et des supports ont donné lieu à une croissance extrêmement importante du nombre et de l'activité des lecteurs.

Cette politique a toutefois été menée à Poitiers d'une manière particulièrement volontariste et avec un constant parti-pris de qualité.

J'espère, dans la suite de ma carrière, avoir l'occasion de mettre à profit ces observations dans le cadre d'une création d'établissement.

Annexe

Activité du réseau de lecture publique de Poitiers entre 1989 et 1998 données chiffrées

Activité du réseau des bibliothèques de Poitiers										
	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998
Prêts (individuels + collectivités)										
Imprimés										
Adultes	217 106	207 195	225 532	245 705	259 919	215 092	213 897	221 927	316 980	322 404
Jeunesse	187 501	211 678	237 696	260 000	268 722	287 240	290 735	303 202	308 379	343 128
Ensemble	404 607	418 873	463 228	505 705	528 641	502 332	504 632	525 129	625 359	665 532
Doc. sonores	3 770	6 317	21 508	28 000	31 004	27 400	26 256	81 776	168 272	154 833
Doc. vidéo	0	0	16 588	22 000	23 920	20 177	21 105	53 828	113 801	110 412
Totaux	408 377	425 190	501 324	555 705	583 565	549 909	551 993	660 733	907 432	930 777
Progression des prêts	100%	104%	123%	136%	143%	135%	135%	162%	222%	228%
Inscrits										
Adultes	7 178	7 694	11 397	12 435	14 052	13 642	12 176	16 004	19 167	16 071
Enfants	4 447	4 708	4 153	4 901	5 882	6 075	7 135	11 875	8 310	8 718
Ensemble	11 625	12 402	15 550	17 336	19 934	19 717	19 311	27 879	27 477	24 789
Progression du nombre d'inscrits	100%	107%	134%	149%	171%	170%	166%	240%	236%	213%
Nombre de prêts par inscrit	35	34	32	32	29	28	29	24	33	38