

De la bibliothèque idéale à la médiathèque réelle :

→ L'EXEMPLE DU RÉSEAU DE MONTPELLIER AGGLOMÉRATION

GILLES GUDIN DE VALLERIN

Médiathèques de l'agglomération de Montpellier

g.gudindevallerin@montpellier-agglo.com

Conservateur général des bibliothèques, docteur en histoire, **Gilles Gu­din de Vallerin** a exercé au Service des armées à Vincennes, à la BM de Besançon et à la bibliothèque de l'université de Bourgogne. Il est actuellement directeur des médiathèques de l'agglomération de Montpellier et président de l'ADBGV.

Face à la baisse de l'activité des médiathèques et en raison de l'évolution des usages, la communauté d'agglomération de Montpellier a adopté en avril 2007 un Plan de relance de la démocratisation de l'accès à l'information et aux savoirs. Les élus ont retenu quinze mesures : un nouveau système d'information ; la connexion de toutes les bibliothèques des communes de l'agglomération à un même système d'information ; de la musique et des vidéos en ligne ; la création d'un site coopératif ; l'accès aux jeux ; une plus grande ouverture de l'ensemble des établissements ; l'automatisation des fonctions de prêt et de retour ; l'externalisation du traitement matériel des documents (consolidation, étiquettes antivols et couverture) ; le réaménagement des espaces publics pour placer l'accueil au centre ; la création d'une navette pour favoriser la solidarité territoriale ; la poursuite du développement du Centre de ressources pour les écoles et la littérature pour la jeunesse ; l'adoption d'un plan de formation tournée vers l'accueil ; le renforcement du service « Politique d'action culturelle et communication » ; la prise en compte de la fonction marketing dans l'organigramme et dans l'action ; le développement de la solidarité sociale devant les nouveaux coûts de l'accès à la connaissance.

Les lecteurs, les bibliothèques et les bibliothécaires sont donc bien en prospective à Montpellier. Cette présentation de la bibliothèque de demain s'appuie également sur les réflexions opérées au sein de l'Association des directeurs des bibliothèques municipales et intercommunales des grandes villes de France (ADBGV). Finalement, cette vision correspond au rêve d'un bibliothécaire, sans se soucier de la totale application de ce programme dans tel ou tel établissement. La tendance naturelle est d'approfondir ou de moderniser l'ancien modèle, l'ambition est de créer un nouveau type de bibliothèque ; en tout cas, l'essentiel est de réfléchir pour agir.

Les incontournables

Le public d'abord

Dans des structures comme les bibliothèques municipales à vocation régionale (BMVR), le prêt et le retour manuels ne permettent pas de véritables moments d'échanges. L'automatisation avec des automates RFID (Radio Frequency Identification Data) évite de concentrer à l'accueil des batteries de postes de prêt/retour, et donne la possibilité d'offrir dès l'entrée des services et un choix de collections. Cela ne règle pas tous les problèmes de transport de documents à l'intérieur de la bibliothèque, puisqu'il faut encore pousser les chariots de retour avant de classer les collections sur les rayonnages ! La bibliothèque municipale d'Odense (Danemark) dispose d'un système très performant en ce qui concerne les liens entre système intégré de gestion (SIGB) et automate : ce robot avec

70 chariots trieurs par tranches de cotes dispense à la fois du tri des documents par le personnel et de la constitution d'espaces intermédiaires de classement.

À la médiathèque centrale de Montpellier, l'automatisation des prêts et des retours est prévue en 2009; les valises circulantes de Teledoc absorbent actuellement 30 % des retours (209 966 documents transportés en 2007). À l'hôpital de Montpellier, un automate se déplace avec des médicaments à son bord et prend même l'ascenseur: il est dommage que le coût soit encore inaccessible pour une très grande majorité de bibliothèques.

Par l'automatisation des fonctions de prêt et de retour et par l'externalisation du traitement des documents, il est indispensable de libérer du temps au profit des services directement en contact avec le public. Une meilleure gestion des emplois postés est la condition pour atteindre l'objectif d'accroissement de l'amplitude horaire (44 à 50 heures).

Ouvertures selon les rythmes de vie

Au cœur d'une grande ville, l'ouverture a nécessairement lieu à 10 heures ou, au plus tard, à midi. L'équipement central étant situé au sein d'un quartier regroupant de nombreuses entreprises, les employés peuvent profiter de leurs pauses méridiennes pour venir emprunter des documents ou lire le journal. Dans une commune périurbaine, à Pignan, la fermeture se fait tous les soirs à 19 heures, pour recevoir avant la fermeture les personnes sortant de leur travail. Le fonctionnement de chaque équipement doit respecter les rythmes de vie des usagers dans le cadre d'une adaptation territoriale des horaires.

L'installation de boîtes de retour affranchit des contraintes horaires. À la médiathèque d'agglomération située à Pignan, 8793 documents ont été rendus en 2007 par la boîte à livres et à disques, soit 8,50 % des prêts. Cette activité (732 retours par mois et 24 par jour) a été multipliée par deux depuis cinq ans. À Chambéry, la boîte à livres disponible pendant la fermeture de l'équipement traite 40 % des retours de la journée du mardi (retours des documents déposés le week-end) et 10 à 20 % pour les autres jours. Une boîte à livres est largement devenue un élément de base dans la construction d'une médiathèque (Castries en 2007) et les bâtiments plus anciens se voient attribuer ce type d'outil au fur et à mesure des modernisations (projets dans les médiathèques Émile-Zola et Victor-Hugo en 2009). Ces boîtes à livres manuelles ou automatisées sont accessibles pendant la fermeture de la bibliothèque, mais certains établissements s'en servent également pendant l'ouverture au public.

Ouvrir le dimanche

Ouvrir tous les matins ou le lundi comme à Bordeaux n'est pas sans intérêt. Mais l'ouverture du dimanche apparaît plus fondamentale encore pour trois raisons: faciliter l'accès à un public plus large; ouvrir mieux, à des moments bien repérés, où nos concitoyens peuvent aisément venir;

accueillir ceux qui se déplacent exclusivement le dimanche. Dans le droit fil de la laïcité, il est souhaitable de donner la possibilité, les jours chômés justement, d'un accès gratuit à la culture. Conscientes de l'effort demandé aux agents, des institutions sont prêtes à mettre en œuvre des moyens financiers de compensation à cette obligation (paiement en heures supplémentaires à 166 %, sans recours à une annualisation). Le succès des bibliothèques ouvertes le dimanche après-midi (Boulogne-Billancourt, Issy-les-Moulineaux, Paris, Rennes, Toulouse) est indéniable. C'est le jour de plus forte fréquentation; par ailleurs, les prêts sont plus importants qu'en semaine. Certes, les étudiants sont naturellement très présents, mais le public est plus familial et tous les usagers prennent leur temps... Sur un plan sociologique, nos collègues de Toulouse observent qu'une partie notable du public du dimanche ne vient que ce jour-là. Des dizaines de bibliothèques ouvrent déjà le dimanche en France et les projets se multiplient à la grande satisfaction des usagers.

Une maison commune, confortable et spacieuse

Des lieux spacieux, avec des hauteurs sous plafond entre quatre et six mètres, apportent respiration et bien-être, et incitent à un séjour prolongé. Dans une société où l'espace vital nous est compté et devient coûteux, il est toujours nécessaire de construire des bibliothèques. La beauté de l'architecture est un des points forts des médiathèques à la française, mais les usagers demandent moins de symétrie et plus de couleur et de fantaisie. Faut-il alors individualiser les espaces en fonction des publics spécifiques ou les rendre plus mobiles par un décroisement des espaces et par la généralisation des rayonnages sur roulettes?

Accessibilité, convivialité

Traiter l'accessibilité des malvoyants est incontournable: bandes podotactiles au sol, boutons avec inscription en braille dans les ascenseurs, messages sonores pour annoncer les salles. Pour les handicapés moteurs, la hauteur des rayonnages devrait atteindre 1,50 m au maximum et la tablette la plus basse ne serait pas utilisée. La distance de circulation entre les rayonnages pourrait passer de 0,90 m à 1,40 m, mais est-ce toujours gérable par rapport à la dimension des espaces? Cependant, cette nouvelle contrainte peut devenir une chance dans le cadre d'une meilleure mise en valeur des collections notamment par la diminution de leur nombre (- 20 %).

La convivialité se manifeste également dans la présence de cafés au sein des médiathèques: consommer un café ou déjeuner, tout en feuilletant des magazines et des livres, et en consultant internet (bibliothèque municipale d'Helsinki). À Montpellier, le projet serait de fusionner le Café des lettres et le Forum de l'actualité. À terme, n'est-il pas nécessaire de faire évoluer les mentalités professionnelles en autorisant la consommation de café et de sandwiches dans nos rayons (à l'exclusion du secteur patrimonial)? En

effet, tout nous incite à penser que les usagers feuilletent nos livres à leurs domiciles autour d'une tasse de thé ou de chocolat.

Maîtrise de l'énergie

À l'échelle d'un réseau, le développement d'équipements de taille différente (300 m², 1 000 m², 15 000 m²) permet un véritable maillage territorial dans un souci de proximité, de complémentarité et de qualité. Suite aux plans de 1993 et de 2003, le réseau de Montpellier Agglomération comprend une médiathèque centrale située sur deux sites, six médiathèques de secteurs, auxquelles s'ajoutent deux petites bibliothèques; et deux ouvertures de médiathèques sont programmées pour l'année 2010.

Les plus récents de ces établissements intègrent une architecture respectueuse de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie: diminution des déperditions thermiques des parois grâce à une isolation performante, prise en compte du confort d'été par la régulation des apports solaires, limitation des consommations d'électricité par le choix d'appareils d'éclairage efficaces, panneaux photovoltaïques pour produire de l'électricité. À Castries, la toiture du bâtiment a été équipée de 310 m² de panneaux photovoltaïques. Cette installation génère les deux tiers des besoins en électricité de l'équipement. À l'avenir, toutes les médiathèques construites par Montpellier Agglomération bénéficieront de ce dispositif.

Les documents, les services et les personnels vont au-devant des usagers

Le respect des lieux de vie des usagers implique de les libérer de toute contrainte géographique. Dans un délai rapide, un service de transport garantira le ramassage et le retour des documents dans les lieux d'origine. De plus en plus, les lecteurs travaillant ailleurs que dans leur commune de domicile souhaitent pouvoir emprunter et rendre les documents à l'endroit le plus pratique pour eux, en fonction de leurs trajets professionnels ou personnels. Cette navette pourrait apporter aussi les réservations demandées dans les différentes bibliothèques. Ainsi ce service nous paraît-il s'inscrire dans la réflexion globale menée par l'agglomération de Montpellier sur la gestion des temps, en limitant une partie des déplacements « obligatoires » des usagers, actuellement imposés par le lieu unique de retour des documents et de prise des réservations.

Cette prestation existe dans de nombreux réseaux de lecture publique avec des précurseurs comme les SAN (syndicats d'agglomération nouvelle) d'Ouest Provence et de Saint-Quentin-en-Yvelines. Dans les neuf médiathèques du réseau de la Plaine centrale dans le Val-de-Marne, 27 000 transits ou transports ont été effectués quotidiennement en 2007 pour livrer les réservations de livres et de CD. À Vannes, 64 000 documents ont été acheminés de la sorte, ce qui représente 13,5 % des retours. À Annecy, 39 000 documents sont concernés par ce service, dont environ 1 000 pour les réservations des usagers. Depuis trois ans, à Montpellier, nous proposons déjà le retour décentra-

lisé des documents pendant la période estivale pour pallier la fermeture échelonnée des équipements: pendant l'été 2007, sur six semaines, 1 250 usagers ont utilisé cette possibilité et plus de 5 300 documents ont été rendus dans ce cadre. L'utilité d'un tel service est donc manifeste.

En France, il existe déjà une pratique de rencontres des usagers hors les murs par le personnel: lectures de rue, club de découverte entre théâtre et médiathèque, présence sur les marchés ou sur certaines manifestations festives, permanences dans les PMI ou à la Maison de la famille en partenariat avec les associations et les collectivités. Ces actions doivent encore être développées comme c'est le cas en Finlande. À la bibliothèque municipale d'Helsinki, des Information Gas Station (IGS) sont installées là où se trouvent les usagers (les gares, les foires, les centres commerciaux, les immeubles, etc.). Ces pompes à information sont tenues par deux bibliothécaires dans un espace réduit et mobile. Un logiciel d'application de données, le catalogue de la bibliothèque et internet permettent aux bibliothécaires et au public de chercher ensemble l'information. Tout en offrant une réelle prestation, l'IGS est un instrument pour une meilleure connaissance des services de la médiathèque.

Les (r)évolutions

Pour une mobilité de l'accueil

Dans le cadre d'une réflexion sur la fonctionnalité des espaces par rapport à nos missions, sept ans après l'ouverture de la BMVR de Montpellier, un groupe de travail a entamé une réflexion sur leur réorganisation. Après plusieurs séances, a vu le jour un projet de remaniement des différents plateaux: développement des espaces « multi-publics », conception d'une bibliothèque musicale tournée davantage vers les services (écoute, enregistrement, animations, radios, ressources en ligne) que vers les documents physiques et création de points d'accueil plus lisibles pour les usagers. Il a été décidé de réduire le volume des banques et de mieux les intégrer dans l'espace public.

Comme à Rotterdam, des îlots de postes internet et d'Opac seront dispersés dans la médiathèque: le personnel d'accueil est assis à côté du public sur des tabourets de bar, un peu plus haut qu'une chaise normale. Tout logiquement, il est fondamental de promouvoir une mobilité accrue des équipes en charge du renseignement au public sous la forme de brigades mobiles d'information (BIP) au sein des espaces. Doit-on aller jusqu'à implanter le concept de « livre vivant » de la bibliothèque de Copenhague, en donnant aux lecteurs la possibilité d'emprunter « une » bibliothèque pour lire un livre ou effectuer une recherche ?

La médiathèque chez vous

Les chiffres de sessions d'accès à internet et au multi-média deviennent significatifs par rapport aux indicateurs d'entrées et de prêts. Les services en ligne, qui sont

complémentaires d'une amplitude horaire accrue, rendent la bibliothèque accessible en permanence et plus encore, proposent à l'utilisateur un self-service chez lui. Ces pratiques sont encore à leur début et présentent aujourd'hui un caractère expérimental : Cyberlibris (livres pratiques), iThèque (musique), Pressens (presse), Toutapprendre.com (langues), Bibliomedias (musique, vidéo, livres électroniques), Artevod et UniversCiné (télévision et cinéma). Faute d'une offre suffisante et du fait d'une image archaïque des bibliothèques, leur public est encore modeste. Néanmoins, l'activité est tout à fait encourageante : plusieurs centaines d'utilisateurs réguliers pour la musique et le cinéma, plusieurs milliers de consultation par an pour la presse et l'apprentissage des langues.

Toujours dans cet objectif d'une meilleure communication avec nos abonnés, les usagers du réseau des médiathèques de Montpellier Agglomération sont avertis par SMS, depuis le 10 avril 2008, de la disponibilité de leurs réservations. Déjà au bout de quelques mois, plus d'un tiers des personnes réservant un document utilisent ce nouveau service. D'autres applications sont envisagées : prévenir en amont des retards, informer sur les acquisitions récentes ou les animations. Cet outil utile doit être intégré de façon native sur les SIGB car, à terme, beaucoup de nos services doivent s'adapter aux portables, d'un usage universel et si caractéristique du nomadisme contemporain.

Le site web de la médiathèque propose des fonctionnalités toujours plus nombreuses. Il permet bien sûr d'interroger son compte lecteur mais surtout de s'inscrire en ligne, de faire des prolongations de prêts, des réservations, des suggestions d'acquisitions, de s'abonner à des listes de nouveautés via les flux RSS, de commenter les sélections proposées et de consulter une bibliothèque numérique (collections patrimoniales remarquables, documents contemporains). Des abonnements en ligne à des périodiques, des réponses à des questions pratiques et documentaires, des conférences en mode streaming, des ateliers d'écriture, des blogs et des wikis complètent cette offre. Sur le site, une table de mixage virtuelle devrait permettre aux usagers de composer, de mixer et d'enregistrer leurs productions musicales. Conçu comme un site dynamique, il peut facilement être mis à jour par les bibliothécaires. De ce fait, il n'est pas seulement un instrument de communication, mais un véritable outil de gestion quotidienne.

Suggestions d'acquisitions par les lecteurs

Dans le cadre des services aux usagers, les suggestions d'acquisitions par les lecteurs devraient être davantage encouragées ; elles sont encore souvent freinées par une mentalité trop prescriptive du bibliothécaire. À Montpellier, plus de mille usagers par an sont concernés par ce service : plus de 2 000 suggestions effectuées par les lecteurs et environ 700 documents commandés. Le budget correspond à 1,50 % du budget d'acquisition. Les suggestions sont refusées essentiellement pour présence déjà au catalogue (33 %) ou indisponibilité chez l'éditeur (27 %), et, bien après, pour quota dépassé (11 %). Elles sont traitées

au sein d'une commission qui envoie un message de réponse à l'utilisateur et émet une réservation en son nom en cas d'achat. Ne pas multiplier les exemplaires sur le réseau et limiter à trois par an le nombre de titres achetés pour un lecteur sont les deux conditions pour rester dans l'enveloppe budgétaire et ne pas privilégier seulement quelques lecteurs. Un livre suggéré correspond à un livre prêté, ce qui n'est pas le cas de toutes les acquisitions. Sans remettre en cause une politique concertée dans le cadre des commissions d'acquisitions, le lecteur participe ainsi aux choix, comme il souhaite le faire pour le programme d'action culturelle.

L'action culturelle

Jouons en médiathèque

Respecter la règle, terminer une partie, apprendre à se contrôler favorisent la socialisation. À Montpellier, après l'introduction d'une ludothèque en 1997 au sein de la médiathèque de quartier Jean-Jacques-Rousseau à La Mosson (1 500 jeux et 300 m² de salles), nous avons fait le constat de l'utilité culturelle et sociale de ce service avec 12 000 enfants accueillis en 2007. Forts de ce succès, nous avons décidé, cette même année, d'étendre la présence des jeux à l'ensemble du réseau, en mettant en œuvre une approche axée sur la parentalité et la convivialité. Un fonds circulant de 250 jeux (certains en plusieurs exemplaires) est mis à la disposition de l'ensemble des médiathèques. Cette expérience s'accompagne également de la mise en place de jeux vidéo à destination des jeunes. Cette politique se traduit déjà par de nouvelles inscriptions d'adolescents à la médiathèque. À terme, des jeux « multiparticipants » et « persistants », c'est-à-dire qui continuent après votre propre partie, seront proposés sur un serveur dans une démarche de coopération et de forum. Aujourd'hui, il n'est plus possible de dissocier création, technologie et diffusion. Il est intéressant de proposer aux adolescents et aux adultes des ateliers de BD multimédia en vidéo numérique. Nous prenons en compte une forme de culture tout aussi légitime que les autres : les jeux vidéo ne sont-ils pas à la fois la bande dessinée et le cinéma du XXI^e siècle ?

Du culturel au social

Il faut continuer à faire de nos équipements des lieux au sein desquels se tissent des liens sociaux, qui sont si souvent distendus dans notre société. Des partenariats sont recherchés auprès des libraires, des éditeurs et des acteurs culturels. L'enquête de la BPI et du Crédoc de 2005 montre que le non-public n'imagine pas la multitude de services que nous tenons à sa disposition. Cette action culturelle doit être professionnalisée, budgétée et donner lieu à une véritable programmation. Mais elle n'est pas encore assez évaluée qualitativement et quantitativement : à Montpellier, 68 000 personnes accueillies, 1 000 à 9 000 personnes par exposition patrimoniale. Les

progrès à accomplir sont immenses et l'action culturelle doit devenir une véritable priorité.

Pour certains, il est vain et médiocre de recevoir des auteurs célèbres: ne devons-nous pas défendre à tout prix et exclusivement des auteurs à diffusion confidentielle? En quelque sorte, dans le combat de la lecture publique, à vaincre sans élitisme, on triompherait sans gloire... Certes, si nous souhaitons promouvoir des auteurs de valeur, pour autant il n'est pas nécessaire de s'ériger en donneurs de leçons de légitimité culturelle. Loin de l'ennui, la culture doit rester accessible au plus grand nombre et faire appel au désir et au plaisir...

Pour la gratuité du service public

La dimension à la fois culturelle et sociale de la médiathèque amène à se poser la question de la gratuité de ce service public. Elle doit d'abord être envisagée sous l'angle des recettes et des dépenses qu'elle génère. Les droits d'inscription des usagers procurent des recettes réelles, mais occasionnent une augmentation des dépenses de personnel, avec la tenue de plus en plus complexe des régions: en valeur relative, ces recettes sont-elles encore perceptibles? À Fresnes, le passage à la gratuité a entraîné une hausse de 30 % des inscriptions à la médiathèque. Dans une période d'accroissement de la part des minimas sociaux dans nos inscrits, la gratuité est essentiellement une question philosophique: augmenter par ce seul moyen les abonnés ou continuer à les responsabiliser par une tarification modique?

Une mise en perspective est également à établir avec la problématique plus large du développement du gratuit. Comme le démontre Olivier Bomsel, dans son livre intitulé *Gratuit! Du déploiement de l'économie numérique*¹, plus les réseaux de transfert d'information se développent, plus il semble facile d'accéder aux contenus. Cet effet du gratuit entraîne une baisse importante du « consentement à payer ». Cela a pour conséquence directe la baisse du chiffre d'affaires global de l'industrie et la forte demande sur les biens immatériels tels l'accès au haut débit et son corollaire de services.

Finalement, la gratuité des contenus transférés grâce aux nouveaux outils devient un argument supplémentaire de vente sur le marché des nouveaux produits que sont les abonnements payants des opérateurs privés de transmission de l'information. Ce n'est plus le bien culturel en lui-même que l'on va acheter mais la capacité à y avoir accès.

Les gens intègrent donc implicitement que les contenus doivent être gratuits. Il s'opère ainsi un transfert du « consentement à payer » vers les réseaux, à travers la tarification de l'accès. Toute l'originalité économique de ce phénomène réside dans ce transfert d'utilité. La bibliothèque ne pouvant être rétribuée par la publicité comme les producteurs de banques de données, ces services doivent devenir gratuits pour rester compétitifs et solidaires.

“Il faut que les lecteurs se sentent membres d'une collectivité conviviale et physique, celle des lecteurs dans nos bibliothèques, mais aussi dématérialisée et reconstituée, hors de nos murs”

Une médiathèque participative

Toutes ces préconisations contribuent à enrayer la baisse de la fréquentation et adapter les établissements à l'évolution importante des besoins et des usages: correspondent-elles assez aux attentes du public pour créer un nouveau type de bibliothèque? Le fait qu'une partie des producteurs refusent une diffusion à distance de l'information ou même de vendre aux bibliothèques, n'est-il pas un obstacle sérieux à l'avènement d'un modèle rénové? De

toute façon, par rapport aux demandes qui émergent, les bibliothécaires doivent être plus réactifs, en assurant une veille... et une meilleure communication sur les prestations proposées. Il faut que les lecteurs se sentent membres d'une collectivité conviviale et physique, celle des lecteurs dans nos bibliothèques, mais aussi dématérialisée et reconstituée, hors de nos murs, à travers notamment nos blogs et nos wikis. Personnaliser les services sur place et à distance, tout en visant des publics cibles sur l'ensemble du territoire, participe à l'émergence d'une bibliothèque à la fois plus efficace et plus solidaire, une médiathèque participative. •

Septembre 2008

1. Gallimard, 2007, coll. Folio actuel.