



# LA BIBLIOTHÈQUE DE DEMAIN

SON IMPACT SUR LES USAGERS,  
LES ÉLUS ET LES PROFESSIONNELS

[WWW.ARCHIMED.FR](http://WWW.ARCHIMED.FR)

 archimed<sup>®</sup>

# SOMMAIRE

1

ENQUÊTE ARCHIMAG  
COMMENT PERCEVEZ-VOUS LA BIBLIOTHÈQUE, SON RÔLE ET LES SERVICES PAGE 3

2

LA BIBLIOTHÈQUE DE DEMAIN, UN ESPACE CULTUREL AVANT TOUT PAGE 6

3

UNE DIMENSION SOCIALE TOUJOURS PLUS IMPORTANTE PAGE 9

4

LA BIBLIOTHÈQUE : UN HUB NUMÉRIQUE  
AVEC DE NOUVEAUX SERVICES DE PROXIMITÉ PAGE 12

5

QUAND LA BIBLIOTHÈQUE FAIT ÉVOLUER LES PRATIQUES DE SES USAGERS PAGE 16

6

LE BIBLIOTHÉCAIRE, UN COUTEAU-SUISSE  
INDISPENSABLE QUI DOIT SE RÉINVENTER PAGE 19

7

FAIRE DE LA BIBLIOTHÈQUE LE SYMBOLE FORT  
D'UNE COLLECTIVITÉ ET D'UNE POLITIQUE PAGE 22



# COMMENT PERCEVEZ-VOUS LA BIBLIOTHÈQUE, SON RÔLE ET LES SERVICES QU'ELLE PROPOSE ?\*

*Accueil de différents publics, poussée du numérique, multiplication des services, des supports et des ressources, la bibliothèque est aujourd'hui, sur le papier, un lieu hybride, vecteur de lien social et culturel. Mais qu'en est-il sur le terrain ? Quels sont les nouveaux services ? Quelles sont les attentes des professionnels ? Comment imaginent-ils la bibliothèque de demain ? Voici des éléments de réponse.*

Les bibliothèques disposent aujourd'hui une large palette de services. Et parmi les services innovants ou récents qu'elles proposent, le Click & Collect arrive en pole position avec 65% des suffrages. L'organisation ou l'accueil d'événements et d'expositions arrive juste derrière (64%), suivie de l'organisation d'ateliers (62%). Preuve que la bibliothèque est déjà en train de se réinventer et de s'ouvrir à d'autres lieux que le simple prêt d'ouvrages. Cette métamorphose est engagée depuis un moment déjà, mais touche désormais aussi les petites structures.

## **ESPACES DÉDIÉS, FORMATION ET LIVRAISON À DOMICILE**

Certaines bibliothèques municipales proposent également le prêt d'objets (instruments de musique, pico-projecteurs, casques de réalité virtuelle, etc.) et ont même créé en leur sein une ludothèque, une artothèque ou une grainothèque. Beaucoup proposent également des supports de formation en ligne sur différentes thématiques. Certaines font carrément du "sur mesure" avec du conseil à distance (par mail ou téléphone) et la livraison à domicile. Un service qui d'ailleurs tend à se développer. Notez en revanche que seuls quelques établissements autorisent l'inscription en ligne. Ils sont encore trop rares.

## **LE POIDS CROISSANT DES SERVICES NUMÉRIQUES**

Le prêt de livre numérique ne concerne pour l'instant que la moitié des structures interrogées (49%), tout comme le prêt de périodiques numériques (40%), ou encore l'accès à des jeux vidéos (45%) et l'accès à des films ou des podcasts en ligne (41%). Quant au support numérique des usagers pour effectuer certaines démarches (déclaration d'impôts en ligne, demande d'aides sociales, etc.), moins d'une bibliothèque municipale sur trois le propose pour l'instant (28%). Pour ce qui est de l'élargissement des horaires d'ouverture, seules 36% des structures ont déjà fait des efforts en ce sens.

## **DES LIEUX CLOS, MAIS DU PERSONNEL AU TRAVAIL**

Si la crise sanitaire a contraint les bibliothèques municipales à fermer leurs portes pendant plusieurs semaines, dans plus de 2 bibliothèques sur 3, le personnel a poursuivi le travail (dans 30% des cas, l'ensemble du personnel et dans 38% des cas seule une partie du personnel l'a fait). Malgré cela, seules 6% des bibliothèques interrogées ont continué de servir les usagers.

## **LES EFFETS DE LA CRISE SANITAIRE**

Le confinement a toutefois permis de revoir certaines pratiques et a surtout fait naître chez les bibliothèques le besoin de communiquer afin de maintenir le lien avec ses publics. Ainsi, 84% des sondés indiquent avoir davantage communiqué pendant cette période, par le biais de son portail, de son blog ou via des newsletters. Près de 2 bibliothèques sur 3 ont également profité du confinement pour mettre en place un service de Click & Collect (ou prévoient de le faire). Notez aussi que 40% des établissements interrogés ont fait l'acquisition de nouvelles ressources numériques (VoD, outils pédagogiques, partitions de musique, etc.), que 18% ont organisé des webinaires ou des ateliers en ligne et que 11% ont étoffé leur catalogue de films, podcasts et vidéos.

Certaines bibliothèques avouent saisi cette occasion pour travailler en équipe sur de futurs services, alors que d'autres ont décidé d'ouvrir l'accès aux ressources numériques aux personnes qui n'étaient pas inscrites ou ont diffusé quotidiennement des ressources culturelles numériques gratuites.

Bon nombre, dès la reprise, se sont mises en ordre de bataille pour mettre en place un service d'accompagnement aux démarches en ligne afin de lutter contre la fracture numérique, qui, selon les dires des professionnels du secteur, s'est intensifiée pour certains publics avec le confinement.

## MOBILITÉ : UNE VOIE À EXPLORER

La bibliothèque n'est clairement pas encore ouverte à la mobilité. Si la plupart des portails sont responsives, près de 70% des bibliothèques ne disposent pas encore d'une app mobile dédiée. Preuve qu'il y a là un gros levier de développement pour porter sur une app mobile l'offre et les services des bibliothèques municipales.

## DES OUTILS PROFESSIONNELS À PEINE CONVAINCANTS

Concernant les outils utilisés en interne, 51% des répondants jugent les fonctionnalités de leur portail web "insuffisantes", alors que 62% estiment "suffisantes" les fonctionnalités de la partie SIGB. Logiquement donc, 54% des bibliothèques municipales prévoient de faire évoluer à la fois leur portail web et leur espace "bibliothèque numérique". L'évolution du SIGB est aussi à l'ordre du jour, mais pour seulement 38% des sondés.

## KPI & REPORTING : DES FONCTIONS INEXPLOITÉES

Concernant les outils de reporting et les KPI intégrés au SIGB, seul 1 répondant sur 4 les juge "suffisants". Pour 42% des répondants, ils sont perçus comme "insuffisants" et 33% disent carrément ne pas les exploiter.

## DES SERVICES QUI ONT BEAUCOUP ÉVOLUÉ

La grande majorité des professionnels s'accorde à dire que les services proposés sur place par les bibliothèques ont beaucoup changé ces dernières années : 45% sont "plutôt d'accord" et 40% sont "tout à fait d'accord" avec cette affirmation. L'adhésion est plus forte pour les services en ligne : 54% sont "tout à fait d'accord" pour dire qu'ils ont beaucoup changé et 40% sont "plutôt d'accord" avec cet item.

## QUELLES SONT LES ATTENTES DES USAGERS ?

Selon les professionnels et les élus, les 3 principales attentes des usagers concernent :

- des horaires d'ouverture plus larges (58%),
- la possibilité de participer à des ateliers en présentiel ou à distance (53%),
- la mise en place d'un service de Click & Collect (41%)

Notez que la mise en place d'un service de livraison à domicile récolte également 38% des suffrages, tout comme l'essor d'un catalogue de films et de vidéos en ligne.

## RAPPORT ORSENA : DES PROFESSIONNELS EN PHASE

Dans l'ensemble, les professionnels sondés sont plutôt d'accord avec les 3 axes du rapport Orsenna, à savoir :

- Ouvrir mieux, ouvrir plus (28% sont "tout à fait d'accord", 57% "plutôt d'accord"). Renforcer le rôle de la bibliothèque dans l'accès aux pratiques culturelles (58% sont "tout à fait d'accord" et 41% "plutôt d'accord"),
- Faire plus contre les fractures numériques de notre société (66% sont "tout à fait d'accord", 30% "plutôt d'accord").

Seule une minorité ne se retrouve pas dans ces trois axes.

## QUELLE BIBLIOTHÈQUE POUR DEMAIN ?

La grande majorité des répondants (84%) cerne "tout à fait" ou "plutôt bien" les enjeux de leur bibliothèque et de ses évolutions récentes. Professionnels et élus pensent d'ailleurs que la bibliothèque de demain sera plus inclusive, plus centrée autour de l'utilisateur et de ses besoins. Beaucoup l'imaginent également comme un lieu plus ouvert à la culture en général, avec moins de contraintes, moins de rigidité sur les conditions de prêts (pénalités de retard, permettre les retours de documents à tout moment par le biais de boîtes de retour, etc.) et, surtout, plus de convivialité (avec par exemple la possibilité pour les usagers de prendre un café, un thé ou de se restaurer). La bibliothèque doit impérativement chercher à conquérir le public qui ne vient pas sur place, montrer qu'elle propose autre chose que de la lecture et le simple prêt d'ouvrages, renforcer les liens avec la ville et s'inscrire dans la vie citoyenne.

In fine, la bibliothèque de demain sera tout sauf une bibliothèque, car ses missions vont se diversifier. Si le fonds restera évidemment très important, c'est bel et bien la façon dont il sera valorisé qui prévaudra.



\* Enquête menée par Archimag entre juin et juillet 2020 auprès de 283 professionnels des bibliothèques (74%) et d'agents ou d'élus de collectivités (26%).

# Comment percevez-vous la bibliothèque, son rôle et les services qu'elle propose ?

## DES SERVICES INÉDITS POUR SÉDUIRE LES USAGERS

**85%**

des professionnels estiment que les services proposés sur place par les bibliothèques ont beaucoup changé



Ces changements visent à répondre aux attentes des usagers qui sont :

- des horaires d'ouverture plus larges (**58 %**) ;
- la possibilité de participer à des ateliers en présentiel ou à distance (**53 %**) ;
- la mise en place d'un service de Click & Collect (**41 %**).



Plus de **6** bibliothèques sur **10** proposent déjà un service de Click & Collect et organisent des événements, des expositions et des ateliers



## LE NUMÉRIQUE EN PLEIN ESSOR

**94%**

des bibliothécaires observent des changements dans les services proposés en ligne



Les services numériques sont de plus en plus répandus :

- **49%** des établissements proposent des prêts de livres numériques ;
- **45%** offrent un accès à des jeux vidéos ;
- **41%** disposent d'un catalogue de films ou de podcasts en ligne.



**7** bibliothèques sur **10** ne disposent pas encore d'une application mobile



## DES OUTILS POUR LES PROFESSIONNELLS QUI LAISSENT À DÉSIER

**84%**

des professionnels comprennent les enjeux de leur bibliothèque et de ses évolutions récentes, mais estiment que les outils à leur disposition ne sont pas assez performants



**1** bibliothécaire sur **2**

considère "insuffisantes" les fonctionnalités de leur portail web



**62%**

des professionnels ne sont pas convaincus par la partie SIGB. **33%** n'exploitent pas les outils de reporting et les KPI qui y sont intégrés.





# LA BIBLIOTHÈQUE DE DEMAIN, UN ESPACE CULTUREL AVANT TOUT

*Nouvelles missions, établissements toujours plus ouverts... La mutation des bibliothèques est en marche ! Mais, à l'heure du numérique, cet espace de savoirs et de partage des connaissances reste un pilier culturel avant tout.*

## UNE PLACE PRÉPONDÉRANTE DANS LA CULTURE AUJOURD'HUI

Si elle est un lieu de rencontres et d'échanges, la bibliothèque est aussi et avant tout un espace de découverte sur le territoire. Ainsi, en 2018, Erik Orsenna, de l'Académie française, et Noël Corbin, inspecteur général des affaires culturelles, notaient dans le rapport "Voyage aux pays des bibliothèques - Lire aujourd'hui, lire demain", que 27 millions de Français s'étaient rendus dans une bibliothèque en 2016 (soit 40 % de la population totale). À titre comparatif, Netflix comptait alors "seulement" 1,4 million d'abonnés en France, et Canal+ 5,25 millions, soit bien moins que les bibliothèques. Les bibliothèques aussi ont dû et su s'adapter aux évolutions de la société (pour preuve le taux de fréquentation n'a cessé d'augmenter depuis 2005), les obligeant à proposer de nouveaux services en adéquation avec les attentes des visiteurs. Pour ces lieux chargés d'histoire(s), plus question désormais de se contenter de partager divers ouvrages et la presse : l'offre culturelle de la bibliothèque de demain doit avant tout être élargie et les usages réinventés.

## UNE PLACE À PART DANS LA POLITIQUE DE LA VILLE

Qualifiée de "nouveau forum au coeur des territoires" par l'ex Ministère de la Culture, Françoise Nyssen, la bibliothèque s'affirme comme un enjeu politique majeur, et en particulier dans les communes de petite taille. Elle est d'ailleurs au coeur du projet de lutte contre les inégalités d'accès à la culture porté par le gouvernement d'Emmanuel Macron depuis 2018. Paradoxalement, les territoires tendent pourtant à réduire toujours plus les budgets alloués aux bibliothèques. Elles représentent toutefois deux enjeux de taille : territorial, tout d'abord, et civique, ensuite. Reposant sur ces deux piliers, la trajectoire de ces établissements tend plus que jamais sur la pédagogie et l'éducation des habitants du secteur géographique et des visiteurs. Les bibliothèques pourront s'appuyer, pour cela, sur les nombreux équipements mis à leur disposition et auxquels les populations les plus défavorisées n'ont pas toujours accès : livres, presse et autres documents, bien sûr, mais également ordinateurs, imprimantes 3D, laboratoires de recherche, bureaux, espaces de travail



ou de réunion, connaissances des professionnels sur place, etc.

## **DES ÉVÉNEMENTS AU SERVICE DE LA MÉDIATION CULTURELLE**

Mais ces équipements ne sont pas les seuls leviers à actionner pour assurer le dynamisme de la bibliothèque de demain. En sa qualité de lieu culturel, elle pourra plus que jamais s'appuyer sur l'organisation d'événements de toutes sortes visant, là encore, à faciliter l'accès à la culture. Ces animations culturelles ont l'avantage de fidéliser les usagers, d'attirer de nouveaux publics, de promouvoir les oeuvres dont dispose l'établissement et de donner une image dynamique de celui-ci. Bien conscients de ces avantages, une douzaine de lieux se sont ainsi rassemblés au sein du réseau des médiathèques de Saint-Quentin-en-Yvelines (78), formant une e-médiathèque complète dont la valorisation des services et collections repose sur la solution Syracuse développée par Archimed. Dans une logique d'animation régulière, un agenda global recense l'ensemble des événements organisés par le réseau, et chaque médiathèque dispose également de son propre agenda. Grâce à ce dispositif, toutes peuvent promouvoir leurs manifestations et assurer le dynamisme de leur établissement. L'organisation d'événements est également l'occasion de souder les équipes autour d'un projet commun motivant qui pourra prendre de multiples formes : un événement phygital, une visite virtuelle d'une exposition ou une rencontre à distance avec un auteur ou illustrateur (voire des interactions en direct sur les réseaux sociaux, comme des sessions de questions-réponses), des ateliers (d'écriture, créatifs ou instructifs), la création d'oeuvres collectives (y compris à distance, grâce à des outils de partage sur Internet par exemple).

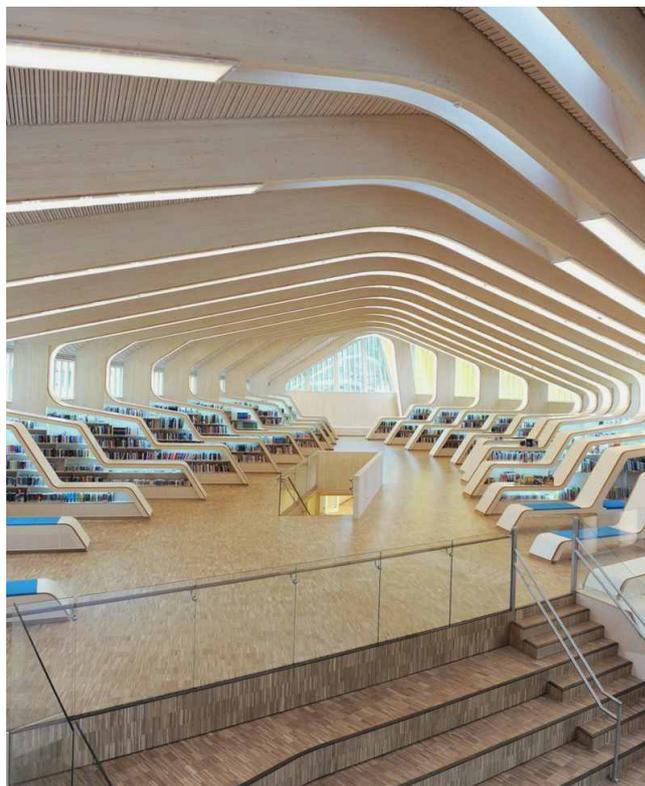
## **UN PARCOURS TOUJOURS PLUS DIGITALISÉ**

Le digital sera, de même, un soutien important au développement des bibliothèques. À l'heure du numérique, les usages à réinventer ne manquent pas, à commencer par l'un des plus simples : l'emprunt de documents. Si auparavant il était nécessaire de se déplacer pour retirer un livre, par exemple, il est facile d'imaginer que le parcours des usagers sera très différent dans la bibliothèque de demain. Il se fera essentiellement en ligne ou depuis une app mobile avec en point central "l'espace abonné". Loin de se cantonner à renseigner sur la disponibilité d'un ouvrage ou de permettre sa réservation à distance, l'espace abonné pourront ainsi offrir une expérience utilisateur à part entière. En retravaillant son ergonomie et en soignant l'UX, il pourra proposer de nouvelles fonctionnalités : constitution simple et

rapide de paniers d'ouvrages, supports de musique ou de jeux vidéo à réserver, intégration d'informations claires sur la disponibilité, liste de lecture d'ouvrages numériques, liste de souhaits ou d'idées de lecture, etc. Ce nouveau parcours digital pose cependant des questions quant au rôle des professionnels présents sur place.

## **QUELLE PLACE POUR LES BIBLIOTHÉCAIRES ?**

Les bibliothécaires n'ont pourtant pas vocation à disparaître ; bien au contraire, leur rôle est appelé à évoluer. Là encore, Syracuse propose d'apporter une véritable valeur ajoutée à cette profession. Grâce à son nouveau module de veille et d'acquisition, la plateforme permet de gérer une véritable politique documentaire suivie, à l'aide d'outils de simulation et d'analyse du fonds et des pratiques des usagers. L'objectif étant de coller au mieux à la demande, tout en ayant la possibilité de « tester » des contenus plus confidentiels. Dans ce sens, les bibliothécaires deviendront de véritables assistants culturels, avec une forte valeur ajoutée pour les usagers. La bibliothèque de demain verra ainsi la mise en place d'un guichet des savoirs, où il sera possible de questionner, à distance, les bibliothécaires, qui pourront alors apporter des réponses approfondies, suggérer des oeuvres en rapport avec celles qui intéressent leurs interlocuteurs, ou encore partager des informations relatives aux documents, aux auteurs, etc.



## **VERS UNE NOUVELLE FAÇON DE COLLABORER ENSEMBLE...**

Autant de casquettes qui demanderont beaucoup de souplesse de la part des bibliothécaires, mais qui traduisent bien les nombreuses attentes, notamment des décideurs, vis-à-vis de la bibliothèque de demain. Elle devra tout à la fois délivrer les informations nécessaires aux usagers (sous n'importe quelle forme), proposer un large choix de services, garantir un accès aux nouvelles technologies, et, bien entendu, lutter contre la fracture numérique. Autant d'objectifs ambitieux qui nécessiteront une forte implication des bibliothécaires, qui auront tout intérêt à se réunir pour mutualiser leurs ressources.

## **...AU SERVICE D'UNE BIBLIOTHÈQUE ALL INCLUSIVE**

Selon Michael Ravedoni, de la Haute école de gestion de Genève, la bibliothèque de demain ne pourra voir le jour qu'en se basant sur l'implication de l'ensemble de ses membres, aussi bien les bibliothécaires que

les usagers. Cette condition indispensable mènera à coup sûr à l'émergence d'un nouveau type de bibliothèque, désormais véritable hub consacré au partage d'informations, aux échanges et à la création. Ces espaces, avant tout dédiés à la culture, pourront ainsi proposer de nouvelles expériences, aussi bien réelles que physiques, dans le seul but de partager la culture au plus grand nombre. "La bibliothèque agirait donc comme un facilitateur entre créateurs et utilisateurs de culture. Puis, comme un catalyseur ayant l'infrastructure et l'expertise nécessaires pour capitaliser et pérenniser cette culture", écrit Michael Ravedoni dans son Travail de bachelor, La bibliothèque plateforme : espace dédié à la création, au partage et à la diffusion de culture - exemple par la création d'un makerspace.

Bien que résolument tournée vers la culture, la bibliothèque de demain, à travers les nouveaux usages qu'elle proposera, devra paradoxalement revenir aux sources et s'imposer comme une agora, où la dimension sociale occupe une place prédominante.





# UNE DIMENSION SOCIALE TOUJOURS PLUS IMPORTANTE

*Historiquement, la bibliothèque a été, dès le XVIIe siècle, un lieu de culture se voulant accessible à tous, avec des collections privées désormais ouvertes au grand public. Cette forte dimension sociale n'a, depuis lors, jamais quitté cet établissement et restera un élément indissociable de la bibliothèque de demain.*

De tous temps, la bibliothèque a tenu un rôle social prépondérant : d'abord lieu d'échanges et de débats dans l'Antiquité, son ouverture au grand public s'est généralisée dès le XVIIIe siècle pour rendre la culture plus accessible. La bibliothèque de divertissement et de pédagogie apparaît un siècle plus tard, avant qu'elle ne tienne une place de premier choix dans les politiques menées en faveur de l'inclusion sociale sous toutes ses formes. Encore aujourd'hui, elle est un pilier de la lutte contre les inégalités - preuve s'il en est de son importance sur le territoire.

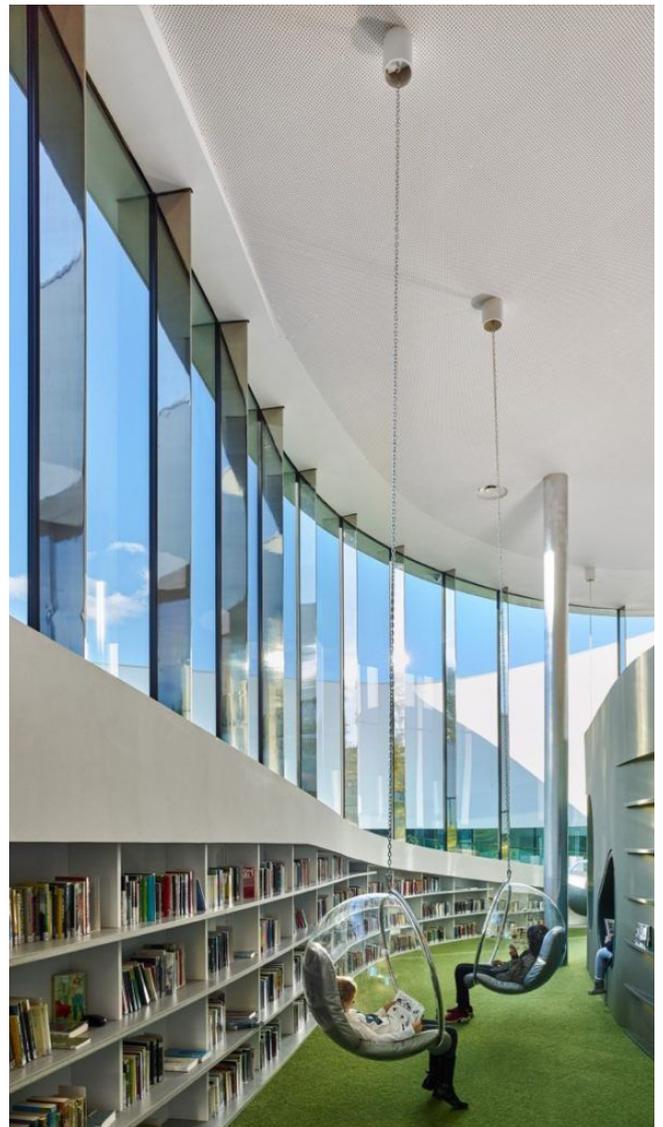
## LA BIBLIOTHÈQUE, FACTEUR D'INTÉGRATION

Aujourd'hui encore, les bibliothèques tiennent une place importante dans la stratégie du gouvernement afin de favoriser l'accès à la culture de tous. Dès 2018, le président Emmanuel Macron avait d'ailleurs sollicité les professionnels pour que les établissements ouvrent le soir et le dimanche, considérant cette initiative comme un élément de "la bataille pour l'émancipation". "Ouvrir les bibliothèques, c'est réduire les inégalités par l'accès à la culture", avait-il alors tweeté. En la matière, la Médiathèque du Pas-de-Calais (62) fait figure d'exemple. En effet, cet établissement propose une offre mutualisée à plus de 100 bibliothèques partenaires, facilitant l'accès aux ressources numériques pour tous les usagers de ces structures, même les plus modestes. Plus d'un million de documents est ainsi mis à la disposition des usagers, via une plate-forme Syracuse, ce qui participe à la lutte contre la fracture numérique.

## QUID DES PUBLICS EMPÊCHÉS ?

De par ses fonctionnalités et sa capacité à être utilisée à distance, la plateforme Syracuse favorise l'accès à la culture pour les personnes ne pouvant se déplacer en bibliothèque (car elles ne sont pas véhiculées ou trop éloignées, par exemple), aussi appelées publics empêchés. Elle s'est d'ailleurs classée, l'année dernière, en première ligne parmi les dix meilleurs sites de bibliothèque en termes d'accessibilité et d'utilisabilité dans le "Baromètre de l'accessibilité numérique en bibliothèque" du

ministère de la Culture. Syracuse va même encore plus loin en proposant un usage facilité pour les non-voyants ou malvoyants, grâce à une table des liens sur la page de recherche, des informations destinées aux technologies d'assistance, des étiquettes sur les images, des libellés descriptifs associés aux champs des formulaires, etc.



Mais au-delà de l'intégration sociale et culturelle, la bibliothèque de demain devra contribuer à la lutte contre la fracture numérique - qui est, du reste, d'ores et déjà le cheval de bataille de nombreux établissements. Pour inverser la tendance, les bibliothèques pourront notamment assurer une fonction plus pédagogique, et aider les usagers à mieux appréhender les outils numériques et les nouvelles technologies, à travers des formations, des tutoriels ou même des MooCs. Pour aller plus loin, d'autres thématiques pourront également être abordées, à l'instar de la culture (comment effectuer une recherche au sein de la bibliothèque, par exemple) ou de questions de société (accompagnement des populations les plus défavorisées dans leurs démarches administratives).

### **UN HUB DES SERVICES PUBLICS**

S'adapter et proposer de nouveaux usages répondant aux besoins de tous devra plus que jamais être la priorité pour les bibliothèques, d'autant que les communes les plus défavorisées ne disposent pas toujours des équipements nécessaires à certaines activités du quotidien et que les entreprises réduisent toujours plus le périmètre de leur présence. La

bibliothèque de demain devra donc intégrer d'autres services publics, à l'instar d'antennes de La Poste ou la Caisse d'allocations familiales (Caf) sous forme de guichets de permanence. C'est d'ailleurs dans cette logique d'intégration de nouveaux services publics que le gouvernement avait demandé, en 2018, à ce que les bibliothèques ouvrent plus tard le soir. Pour accompagner cette mutation, il est possible d'imaginer que les bibliothécaires, dans une logique d'alimentation de communauté, pourront prévenir les visiteurs via la plateforme Syracuse de la réception d'un colis pour eux ou d'une prochaine formation en adéquation avec leurs besoins, par exemple.

### **ACCOMPAGNER LA FORMATION DES USAGERS ET PLUS ENCORE**

Mais la proposition de nouveaux services à caractère social ne s'arrête pas là ! Raphaële Gilbert, dans son mémoire d'étude intitulé "Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers" (2010), liste plusieurs typologies, toujours d'actualité aujourd'hui. Elles seront au coeur de la bibliothèque de demain, et en particulier les services de formation. Ceux-ci pourront porter sur



des thématiques diverses : utilisation des nouvelles technologies et des logiciels multimédias (retouche d'images, montage vidéo, etc.), préparation au code de la route ou aux concours de grandes écoles, cours de musique, de cuisine ou de langues, aide à la recherche d'emploi et aux démarches administratives, etc. Sans oublier la démocratisation d'autres services, plus anecdotiques, déjà proposés dans certaines bibliothèques et qui pourraient être adoptées par d'autres établissements très prochainement : prêt de matériels (liseuses à Brest, MacBook Pro à Philadelphie), mise à disposition de studio de répétition (Agneaux), consultation et prêt de vinyles (Lille, Lyon, Paris), distribution de graines à planter (Lille), et même installation de sauna (Helsinki) !

## **ACCÉDER À L'INFORMATION, MAIS PAS QUE !**

L'apparition de ces nouveaux services, de prime abord sans aucun lien avec les bibliothèques, donne néanmoins une idée assez précise de ce que seront ces établissements dans le futur : des espaces hybrides, dans lesquels se rendent les usagers pour des activités autres que la consultation de collections. Déjà aujourd'hui, les décideurs privilégient les tiers-lieux et médiathèques mêlant, aux fonctions d'une bibliothèque, des espaces de restauration, de repos, de réunion et de débat, ou encore de formation. D'autres équipements pourraient intégrer les bibliothèques de demain : incubateurs de start-up, laboratoires en tous genres (de recherche ou fab labs, par exemple), ateliers de fabrication... Chacun d'entre eux semble parfaitement trouver sa place dans ces établissements tournés vers la culture et le social, où la mutualisation des ressources est largement favorisée. Le ministère de la Culture rappelait toutefois, en avril dernier, que l'innovation dans les bibliothèques doit avant tout servir un projet culturel plus vaste et que les décideurs ont tout intérêt à les intégrer dans un projet intercommunal. La plateforme Syracuse répond d'ailleurs pleinement à cet enjeu, étant aujourd'hui utilisée par de petites médiathèques municipales, des bibliothèques départementales, des réseaux de lecture publique intercommunaux, des communautés urbaines, d'agglomération et même nationales.

## **VERS UNE LOGIQUE DE MÉDIATION AVANT TOUT**

Mais avant même de se métamorphoser pour devenir un hub ou un tiers-lieu, la bibliothèque de demain devra surtout se recentrer sur le cœur de son activité et sur les attentes de ses usagers. En particulier, elle devra absolument assurer son rôle de médiateur auprès de la population, notamment en temps de crise. La bibliothèque constitue l'un

des remparts contre la désinformation et joue un rôle prépondérant dans l'accès à une information contrôlée et vérifiée, au contraire de celle diffusée sur le net. Les établissements sont d'ailleurs en retard dans leur rôle d'accompagnateur et de médiateur. Pour y remédier, la plateforme Syracuse s'impose comme la solution la plus à même de créer un lien privilégié avec le public. Le portail mis à la disposition des professionnels peut en effet servir de relais pour des billets de blogs, qui peuvent être instantanément partagés sur les réseaux sociaux. Les bibliothécaires ont dès lors tout intérêt à laisser à leur site vitrine les informations propres à leur établissement, et à proposer un contenu différent et personnalisé sur leur blog. Sans compter que ces outils sont en adéquation avec les pratiques du public, toujours plus mobiles et connectés.

Alors qu'elle cherche plus que jamais à être utile, la bibliothèque semble être à un tournant de son histoire. Il s'agit en effet pour elle de s'adapter pour proposer des usages correspondant aux besoins de la population, participant ainsi à la réduction des inégalités. À plus court terme, elle devra surtout sortir d'une logique "bibliocentrique" pour voir au-delà de ses collections et se recentrer sur la médiation des contenus.





# LA BIBLIOTHÈQUE : UN HUB NUMÉRIQUE AVEC DE NOUVEAUX SERVICES DE PROXIMITÉ

*Des horaires d'ouverture à l'offre de services, en passant par l'agencement même des lieux, les bibliothèques se réinventent constamment pour attirer de nouveaux usagers. Et ça marche, puisque la fréquentation est en hausse (+23 % de 2005 à 2018). Si les bibliothèques se bougent, qu'en est-il des décideurs ? Quel place sont-ils prêts à faire à la bibliothèque de demain ?*

Quel sera le visage de la bibliothèque de demain ? Comment l'intégrer davantage encore dans la vie sociale, culturelle et éducative de la commune, de la ville, de la métropole, de la région ? Ce sont les questions que doivent bien entendu se poser les élus et les décideurs. Et ce, avec pragmatisme et sans éluder les sujets qui fâchent. Plusieurs pistes majeures d'évolution ont déjà été identifiées :

- **l'élargissement des horaires d'ouverture.** Pour faire de la bibliothèque un vrai pôle de la vie sociale d'une commune, renforcer son attractivité, augmenter sa fréquentation et faire rayonner ses services plus largement, il semble urgent d'étendre ses horaires d'ouverture ou du moins, de les adapter à ceux des usagers. Faire correspondre les horaires d'ouverture au train de vie de la plupart des français, voilà le grand chantier des bibliothèques. Et pour cela, il convient d'effectuer un diagnostic précis auprès des principaux intéressés, d'évaluer leurs besoins, leurs aspirations, leurs attentes, mais aussi mieux mesurer leur rythme de travail, leurs loisirs, leurs centres d'intérêt et leurs priorités lorsqu'ils ne travaillent pas. Car les attentes et les besoins ne sont pas du tout les mêmes, que l'on soit dans le centre d'une grande ville ou que l'on soit dans une bourgade de campagne ou de bord de mer.

- **la mise en réseau de bibliothèques.** Beaucoup militent, en effet, pour un renforcement du lien entre bibliothèque municipale et bibliothèque universitaire, mais aussi les musées, les conservatoires, les écoles, etc. Dans les intercommunalités urbaines disposant de plusieurs bibliothèques, il serait d'ailleurs judicieux de pouvoir emprunter et rendre les documents dans n'importe quelle bibliothèque, à condition qu'elles coordonnent leurs horaires.

- **le besoin de se réincarner en présentiel.** Et ce, afin de faire de la bibliothèque un lieu de rencontre et d'échange, pas uniquement un lieu où chacun lit dans son coin ou planche religieusement le nez dans des bouquins. Cette démarche a déjà été initiée dans plusieurs pays anglo-saxons, et même en France. Certaines bibliothèques ont déjà décidé d'intégrer dans leurs murs un café, voire un lieu de restauration où le

public, même s'il n'est pas abonné, peut venir se poser, se rencontrer, discuter, etc. La bibliothèque doit aussi être un lieu de convivialité et ne peut plus être coupée des réalités sociales. Pourquoi la culture devrait-elle être forcément décorrélée des habitudes de vie et de consommation de ses publics ? Le Biblio-café, le Biblio-resto ou Biblio-pub ne peuvent-ils vraiment pas exister ?

- **mieux fidéliser les visiteurs** comme le font déjà les commerces physiques avec des offres premium, un club VIP, des coupons de réduction sur certaines activités culturelles (théâtre, sorties, visites, etc.), des invitations exclusives à des événements, etc. Même si elle ne vend rien, excepté un service, la bibliothèque a tout intérêt à s'inspirer de ce qui se fait dans le commerce traditionnel pour faire venir le public sur site, le bichonner, le dorloter, le soigner pour que chaque usager, chaque abonné ait le sentiment d'être privilégié.

- **développer les pratiques collaboratives,** favoriser les échanges directs entre les individus. C'est aussi le rôle de la bibliothèque que de permettre et de faciliter ce type de pratique. Ce qui passe là encore par le développement et l'animation des réseaux sociaux, ou encore la création de communautés de lecteurs rassemblées autour d'un sujet, d'une oeuvre, d'un auteur ou d'une passion commune. Pour fédérer ses publics, la bibliothèque a également tout intérêt à développer, à la manière des plateformes de streaming (musique et vidéo), les suggestions de contenus, les recommandations personnalisées et les systèmes de vote.



- **investir les réseaux sociaux et mettre en place des campagnes de prospection et de communication.** La bibliothèque ne peut plus attendre que les usagers viennent à elle. Elle doit aller les chercher là où ils sont, à savoir sur les réseaux sociaux. L'occasion pour elle de se mettre au social selling. La démarche de social selling consiste à être à l'affût des recherches des usagers, à l'écoute de leurs problèmes, et de créer des contenus web pertinents et qualitatifs pour prouver son expertise, les partager et les diffuser au bon moment, sur le bon canal et auprès des bonnes personnes. L'objectif étant de favoriser l'interaction et l'entraide avec les contacts créés, et de se positionner en tant qu'expert et se faire connaître.

- **créer une bibliothèque "augmentée",** un espace mêlant un florilège d'activités et de ressources. En associant des activités et des services à des ressources documentaires, la bibliothèque va forcément susciter l'intérêt du public. Elle devient alors une véritable boîte à outils. Car les publics viennent généralement sur place avec un projet, une envie ou une idée en tête : réussir ses examens, créer son entreprise, construire un robot, apprendre à coder, etc. La mission de la bibliothèque est dès lors de les accompagner dans leur projet. Pour cela, elle peut mettre à disposition une équipe spécifique et accueillir différents partenaires externes (entreprises et organismes publics), autour de thématiques variées (conception 3D, impression 3D, création d'entreprise, formation au codage, etc.).

- **créer une bibliothèque connectée accessible 24/7,** y compris en mobilité via une application mobile, avec de nombreux services en ligne : réservation de salles, d'ouvrages, de jeux vidéo, d'objets, d'une place dans un atelier, exposition virtuelle, visite virtuelle, webinaires, podcasts, évènements digitaux, etc.

- **développer de nouveaux services de livraison,** à la fois pour faire revenir les gens en bibliothèque (click-and-collect, casiers, automates, etc.) et leur permettre de profiter de l'offre proposée à tout moment (livraison par coursier à domicile ou dans des casiers implantés à des endroits stratégiques de la ville pour pouvoir récupérer un livre emprunté en descendant des transports en commun par exemple, le soir, après le travail, ou en allant chercher les enfants à l'école).

- **proposer des services pratiques sur site,** comme du matériel en libre utilisation (des imprimantes, une découpeuse laser, une perceuse, etc.), mais aussi des logiciels (conception 3D, design, etc.), monter un studio vidéo (montage, retouche photo, effets spéciaux, etc.) et offrir une connexion WiFi de qualité. L'ensemble pouvant parfaitement être lié à la programmation d'ateliers chaque semaine.

- **soigner les espaces de travail.** Il semble également important de mettre l'accent sur les espaces de travail et leur aménagement, car de nombreux visiteurs viennent sur place pour travailler au calme, se rencontrer, etc. La bibliothèque accueille un public de proximité et de nombreuses choses peuvent être envisagées pour améliorer l'accessibilité et le confort, comme la création de pôles thématiques facilement identifiables. Il semble aujourd'hui important de rendre l'espace modulaire à souhait (pour pouvoir modifier l'agencement à tout moment et suivre l'évolution des besoins). A cela, peuvent s'ajouter un allègement des rayonnages, la création d'un studio vidéo, de salles de réunion et d'un auditorium.

## LA BIBLIOTHÈQUE, LE PARTENAIRE DE VOTRE RÉUSSITE

Avec ce nouveau visage, la bibliothèque pourra accompagner les usagers dans leurs projets autour de cinq grandes thématiques :

- **"Études-Formation"** : dispositifs de raccrochage scolaire, de soutien scolaire, sessions live avec des professeurs qui répondent aux questions que se posent les étudiants, séances de coaching (mémorisation, gestuelle, prise de parole en public, etc.).

- **"Vie professionnelle"** : dynamiser la trajectoire professionnelle des visiteurs, mais aussi les épauler dans la création d'entreprise, leur réorientation professionnelle ou le choix de formations.

- **"Santé"** : permettre aux visiteurs de devenir acteurs de leur propre santé et de leur bien-être. La bibliothèque peut par exemple proposer un accompagnement des malades et de leurs proches, mais aussi du handicap. Et ce, autour de hackaton avec des professionnels



de santé et des designers pour améliorer le confort des malades, de journées de l'innovation avec la présence de laboratoires, d'entreprises, de partenaires technologiques, de start-up et de communautés venus présenter au grand public leurs innovations, mais aussi de débats ou de "café santé" pour aborder différents thèmes (la greffe d'organe, le parcours patient, etc.) afin d'identifier les leviers d'action qui pourraient permettre de changer les choses.

- **"Environnement"**. Avec une question centrale : Comment s'engager et être bien dans sa ville ? Pour y répondre, la bibliothèque peut mettre en place un forum sur les métiers du futur de l'environnement, des ateliers pratiques thématique (permaculture, recyclage, Smart city, Green IT, etc.) avec la participation de partenaires extérieurs (entreprises, organismes publics, etc.).

- **"Loisirs numériques"** : programmation d'activités spécifique pour accompagner les porteurs de projet avec, par exemple, un atelier de réparation permettant de remettre en état de marche toute sorte de matériel, de la machine à café au vélo, le partage de bonnes pratiques avec des communautés du logiciel libre, des ateliers IT et audio/vidéo (comment réaliser un film en "stop motion", mettre en page une infographie, créer son podcast, etc.) et des partenaires avec des industriels autour de l'IA, de la robotique et de l'IoT pour travailler sur de nouvelles fonctionnalités et identifier de nouveaux besoins.

## **PAS DE BIBLIOTHÈQUE DE DEMAIN, SANS TECHNOLOGIE**

La bibliothèque s'inscrit aujourd'hui dans une démarche d'empowerment et répond aux besoins d'émancipation des publics, en rendant accessible les savoirs. L'objectif étant d'octroyer davantage de pouvoir aux individus pour agir sur les conditions sociales, économiques, politiques ou écologiques auxquelles ils sont confrontés. Mais tout cela ne peut pas se faire sans outil adapté, sans technologie, sans SIGB nouvelle génération, sans plateforme unifiée permettant de réunir et de diffuser l'information, sans application mobile facilitant l'accès à distance aux services de la bibliothèque.

## **AVEC SYRACUSE, LA BIBLIOTHÈQUE CHANGE DE CAP**

Syracuse agrège justement toutes les fonctionnalités pour permettre à la bibliothèque de demain d'éclorre, d'élargir aisément son offre de services, de s'ouvrir à de nouveaux publics et de soigner la relation usager. Cette solution unifiée est un puissant outil professionnel intégrant toutes les dimensions du métier (communication, médiation, bibliographie, etc.), et plus uniquement la dimension documentaire. La force de Syracuse réside par ailleurs dans sa capacité à diffuser tout type d'information :

ludothèque, artothèque, livres physiques et numériques, agenda culturel, ressources physiques (tablettes, instruments, etc.). À cela, s'ajoute une app mobile "Ma mobithèque" (iOS/Android) permettant aux lecteurs de retrouver sur leur smartphone l'ensemble des services de la bibliothèque.

## **DES FONCTIONNALITÉS POUR BICHONNER LES ABONNÉS**

Satisfaire les abonnés, les fidéliser et recruter de nouveaux lecteurs fait partie des objectifs auxquels Syracuse peut également répondre grâce à ses nombreuses fonctionnalités de services aux usagers, son agenda, son outil de newsletter, ses espaces personnalisés, ses outils de sondage, son interconnexion avec les réseaux sociaux, etc. Du ciblage des profils à la gestion des inscriptions aux événements de l'agenda, en passant par la gestion des contributions, Syracuse place le lecteur au coeur du système d'information de la bibliothèque. La plateforme gère la relation avec l'utilisateur de façon globale, qu'il soit emprunteur ou simple internaute. Les professionnels de la bibliothèque peuvent ainsi requêter la base d'abonnés, afin de mieux les connaître et de mener auprès d'eux des actions de fidélisation, de promotion ou de valorisation de nouveaux services.

## **UNE APPROCHE INTÉGRÉE DE LA GRU**

Dans un contexte où les services publics se confrontent de plus en plus à la concurrence du secteur privé, il apparaît primordial pour les collectivités territoriales d'accompagner l'évolution des pratiques des administrés et donc la généralisation de l'usage des outils numériques. Ainsi, la modernisation de l'action publique apparaît aujourd'hui indissociable des solutions connectées correspondant aux nouveaux modes de vie des citoyens. L'outil GRU intégré à Syracuse est ainsi un facteur de performance publique. D'autant que s'ajoute à cela, un environnement statistiques complet permettant de mieux étayer les décisions et d'adapter et d'améliorer les services. Des tableaux de bord et des KPI sont, en effet, là pour aider la bibliothèque à mettre en lumière ses forces, mais aussi à identifier ses faiblesses afin de mieux orienter ses actions.

## **UN OUTIL AU SERVICE DE LA QUALITÉ D'ACCUEIL ET DE SERVICE**

C'est ce qui a permis à la bibliothèque municipale de Reims d'obtenir le label Marianne, qui constitue le principal outil de promotion de la culture de l'accueil et de la qualité de service au sein l'Etat. La charte Marianne vise, en effet, à garantir la qualité de l'accueil sous toutes ses formes (physique, téléphonique, électronique, courrier) et s'appuie sur 5 séries d'engagements :

- Faciliter l'accès des usagers dans les services.
- Accueillir les usagers de manière attentive et courtoise.
- Répondre de manière compréhensible et dans un délai annoncé.
- Traiter systématiquement la réclamation.
- Recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public.

En s'inscrivant dans cette démarche, la médiathèque de Reims a initié la création du service de GRU dans Syracuse en 2019. Grâce à ce dernier, l'établissement est en mesure de structurer son processus de réponse aux sollicitations des usagers, tout en répondant aux contraintes opérationnelles des professionnels concernés. La médiathèque de Reims s'impose ainsi comme un véritable exemple de ce que sera la bibliothèque de demain, toujours plus interactive.

### **UN OUTIL DE MÉDIATION ET D'ÉDITORIALISATION FACILE À PRENDRE EN MAIN**

Syracuse est cependant bien plus qu'un simple outil de médiation. Grâce à son éventail de fonctionnalités, les professionnels de la bibliothèque

peuvent valoriser leur travail et conseiller le public : suggestion de nouveautés, mise en avant de coups de coeur, constitution de dossiers thématiques, etc. Ils peuvent également, par la mise en place de recherches suivies, proposer des contenus ciblés vers des catégories d'usagers, identifiées par leurs centres d'intérêt. Syracuse facilite aussi la création de contenus et l'animation du portail, y compris pour des professionnels non-informatiques. Et ce, grâce à des modèles prêts à l'emploi et à une interface d'édition intuitive fonctionnant par simple glisser/déposer.

### **VERS UNE BIBLIOTHÈQUE AGILE ET ADAPTABLE**

In fine, la bibliothèque de demain sera-t-elle une bibliothèque de services, à la croisée des chemins entre Service-public.fr, qui constitue un véritable hub de services ; Amazon pour le côté marketplace et son offre de contenus ; et Netflix pour l'accès instantané en illimité à des contenus vidéo et sa qualité de service ? L'important étant que cette bibliothèque "pâte à modeler" soit agile et capable, en permanence, d'adapter son offre et ses services (physiques et numériques) au quartier et à la ville dans lesquels elle est implantée.





# QUAND LA BIBLIOTHÈQUE FAIT ÉVOLUER LES PRATIQUES DE SES USAGERS

*Mêlant culture, social et innovation, la bibliothèque doit plus que jamais se réinventer pour répondre aux besoins de ses usagers. L'apparition de nouvelles pratiques et d'équipements inédits pourrait cependant avoir un impact direct sur le comportement et les habitudes des visiteurs. À quoi faut-il s'attendre ?*

Depuis plus de 60 ans, l'analyse de la fréquentation est un véritable enjeu pour les bibliothèques. Il s'agit tout d'abord de savoir combien de personnes visitent chaque jour ces établissements, la difficulté étant que bon nombre d'entre elles sont des "passagers clandestins", qui n'empruntent pas forcément. Leurs attentes sont tout autre : disposer d'un bureau, d'un espace de travail ou d'une connexion WiFi, profiter des animations proposées (café, exposition, etc.), lire la presse... L'autre enjeu lié à l'analyse de la fréquentation concerne davantage les caractéristiques sociodémographiques des usagers, qui donnent de précieuses informations sur leurs envies, leurs besoins, leurs habitudes de consommation et, surtout, leur représentativité par rapport aux usagers potentiels. Autant d'axes de développement que les bibliothèques ne doivent négliger en aucun cas.

## **BIEN IDENTIFIER LES USAGERS D'AUJOURD'HUI POUR COMPRENDRE CEUX DE DEMAIN**

Avant même de se pencher sur le profil des futurs visiteurs, un tour d'horizon des publics à servir permet de les identifier clairement et de mieux répondre à leurs attentes. Il existe, en effet, plusieurs typologies de public dont le public captif (qui fréquente la bibliothèque sans en avoir le choix - les enfants en sortie scolaire, par exemple), le public sur place (des visiteurs qui ne sont pas forcément abonnés ni emprunteurs, mais qui cherchent avant tout un lieu de détente, de rencontre ou de divertissement), le public à distance (qui utilise les services en ligne), le public internaute (faisant le déplacement dans les bibliothèques pour profiter de la connexion

à Internet), le public audience (qui ne vient que pour les animations), le public occasionnel (plutôt de passage), le non public (soit les personnes qui ne fréquentent pas les bibliothèques) et le public potentiel (c'est-à-dire l'ensemble des personnes qui ne se rendent pas dans les établissements mais qui le pourraient). À ces catégories s'ajoutent les publics empêchés, qui ne peuvent pas se déplacer (détenus, illettrés, personnes en situation de handicap ou hospitalisées, etc.). Autant de profils différents que la bibliothèque de demain devra garder en tête pour proposer des usages adaptés !

## **DES HABITUDES QUI CHANGENT**

Cette multiplicité de publics doit toutefois être mise en confrontation avec les attentes des usagers, en constante évolution. Ces dernières années, le développement de la mobilité s'est largement accru, à tel point que la bibliothèque, comme la musique ou les films via les plateformes de streaming, doit elle aussi être nomade et tenir dans la poche. Les usagers sont en effet toujours plus demandeurs d'applications, grâce auxquelles ils pourraient consulter des documents depuis n'importe quel endroit. Ce type d'outils ouvre cependant un champ des possibles bien plus large, avec des fonctionnalités quasiment infinies : réservation de place de lecture ou d'espace de travail à la bibliothèque, location d'une salle pour une formation ou du coworking, etc. Il est même possible aujourd'hui d'emprunter des œuvres d'art de la même façon que des livres. C'est déjà le cas à la médiathèque François Mitterrand de Poitiers ou encore à la bibliothèque de Roncq (L'essentiel) dans le Nord.



## **VERS L'EMPRUNT D'OEUVRES D'ART**

L'artothèque de la médiathèque François Mitterrand de Poitiers ouvre, en effet, la porte à l'emprunt d'œuvres d'art choisies sur le site Internet dans le catalogue virtuel de l'artothèque (lithographies, œuvres multiples d'art contemporain) ou parmi celles exposées. L'utilisateur peut ainsi vivre pendant trois mois avec une œuvre d'art, dans son salon, sa chambre ou son bureau, afin de vivre la relation à l'art comme un rapport au monde et aux autres créatif et stimulant. Une fiche de l'œuvre et une courte biographie de l'artiste sont fournies avec le cadre. Si l'œuvre choisie séduit, il est possible de renouveler le prêt d'un mois si elle n'est pas réservée par un autre amateur d'art. Comme pour les livres, cette artothèque est intégralement gérée avec Syracuse, tout comme celle du département du Lot.

## **DE NOUVELLES RAISONS DE SE DÉPLACER DANS LES BIBLIOTHÈQUES**

Pour faire venir le public, les bibliothèques devront également se tourner vers des services inédits (livraison, robots de prêts, casiers automatiques). Autant de conditions nécessaires pour transformer les habitudes dites "de consommation" des usagers : il ne s'agirait plus de venir à la bibliothèque pour accéder à des documents (désormais mis à disposition via une application ou un portail dédiés), mais bien pour profiter des services supplémentaires évoqués précédemment. C'est ainsi qu'un cercle vertueux se crée : les nouvelles attentes des usagers poussent les bibliothèques à adopter des services inédits, qui font eux-mêmes apparaître des pratiques qui n'existaient pas jusqu'alors.

## **VERS UN AGRÉGATEUR DES OFFRES DE SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE**

Par extension, et pour faire évoluer les habitudes des usagers dans le bon sens, la bibliothèque de demain aura tout intérêt à repenser son portail ou son site web, bien souvent utilisés uniquement pour la communication et attirer des visiteurs dans les murs de l'établissement. Loin d'être une simple vitrine, ces plateformes pourront apporter un service supplémentaire au public, notamment en devenant de véritables agrégateurs vers d'autres offres culturelles. Il pourrait ainsi être possible d'accéder à une programmation d'événements à proximité de l'établissement ou à un catalogue d'ouvrages proposés à la bibliothèque et accessibles dans le commerce (avec liens re-directionnels pour passer à l'achat), par exemple. La mise en place d'un tel outil a d'ores et déjà été amorcée par Archimed, éditeur de Syracuse, une plateforme complète apportant une grande qualité de services aux usagers. Ces derniers disposent en effet d'un point d'accès unifié à

l'ensemble des prestations et contenus proposés par les établissements ; il n'est ainsi plus obligatoirement nécessaire de se déplacer pour accéder à des services culturels. Une aubaine pour les publics distants, mais aussi pour les étudiants, collégiens et lycéens.

## **DES OUVRAGES, DES TUTORIELS, UN CHAT AVEC DES PROFESSEURS**

Ainsi, depuis la rentrée 2018, les élèves des 100 collèges de l'Essonne disposent d'une bibliothèque numérique intégrée à leur environnement numérique de travail (ENT) donnant accès à plus de 10 000 ressources (des nouveautés de librairie, des classiques, des romans, des BD, des mangas, etc.). Les élèves peuvent soit les emprunter, à hauteur de trois ouvrages pour 45 jours, soit les télécharger si les ouvrages sont tombés dans le domaine public, soit les lire en ligne en accès illimité. Ils peuvent également profiter de tutoriels (informatique, musique, solfège, peinture, dessin), de cours de perfectionnement en orthographe et en grammaire et même, du lundi au jeudi de 17 heures à 20 heures, d'un chat avec des professeurs certifiés Education nationale pour des cours particuliers.



## UN LEVIER POUR TOUCHER DE NOUVEAUX PUBLICS...

L'intégration de nouveaux services est aussi l'occasion d'attirer du public potentiel. Syracuse répond d'ailleurs à cet enjeu en intégrant un portefeuille de services aux usagers (agenda, newsletter, outils de sondage, etc.) pour mieux les satisfaire, les recruter et les fidéliser. Marie Calmet va encore plus loin dans son mémoire d'étude intitulé "Médiathèque, publics empêchés, publics éloignés : les enjeux d'un projet de service spécifique" (Enssib). Bien que datant de janvier 2004, ce document reste aujourd'hui encore très actuel, à l'instar des cas d'usages sur lesquels s'appuie l'auteur. "Les actions dans les maisons de retraite par exemple, qu'il s'agisse de dépôts de documents ou d'animations, sont envisagées dans l'optique de satisfaire les besoins des personnes âgées empêchées. Pourtant, elles profitent également à une part importante du personnel de ces structures qui découvre parfois la bibliothèque en empruntant sur son lieu de travail des ouvrages proposés lors des foires aux prêts de livres", note-t-elle. La mise en place de services inédits et innovants par les bibliothèques n'est ainsi pas seulement l'occasion de faire de la nouveauté, mais avant tout d'inciter les usagers à aller à la rencontre de la bibliothèque et d'en savoir plus sur son fonctionnement. Encore une fois, il s'agit avant tout de toucher les cibles considérées comme non public, intéressées par un service autre que l'emprunt de documents. Ces actions de proximité seraient dès lors un moyen de toucher plus de personnes.

## ...TOUT EN MAINTENANT LE LIEN AVEC LES HABITUÉS

Il ne s'agit pas pour autant de négliger le public qui se rend déjà dans les établissements ! Pour les habitués, la bibliothèque de demain, avec ses nouveaux équipements et services, ne fera que répondre davantage à leurs attentes et contribuera ainsi à les fidéliser. Son rôle auprès de cette catégorie d'usagers déjà conquis devrait cependant être similaire à ce qu'il est aujourd'hui. Dans son étude "La Bibliothèque vaut-elle le "coût" ?" (2017), le Conseil départemental du Val d'Oise note que "67 % des personnes interrogées [819 usagers, ndlr] viennent pour "lire, travailler et faire des recherches"." Cette activité englobe aussi bien les sorties scolaires que le suivi de formations par des professionnels. Ce second aspect nécessite cependant un travail d'accompagnement des usagers.

En effet, l'enquête menée dans le Val d'Oise révèle que seulement 22,7 % estiment que les bibliothèques sont destinées aux formations individualisées, et 12 % pensent que "la bibliothèque leur a permis d'acquérir des connaissances en informatique". C'est donc un important travail de changement de perception que la bibliothèque de demain devra effectuer auprès de cette cible, notamment en gagnant en crédibilité en tant qu'établissement dédié à la formation et à l'acquisition de compétences.

## UNE VRAIE RÉPONSE AUX BESOINS DES USAGERS ?

La question se pose néanmoins : les nouveaux services proposés répondront-ils réellement aux attentes du public ? Bien que publiée il y a 4 ans, la synthèse du ministère de la Culture intitulée "Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016" apporte quelques éléments de réponses en s'appuyant sur les résultats d'une enquête menée auprès de 4 000 personnes de 15 ans et plus. 42 % des sondés avaient alors indiqué que la diversité des collections des bibliothèques municipales ne répondait pas aux attentes des habitants. Ces dernières ne sont en effet plus les mêmes que par le passé : il ne s'agit plus d'emprunter des ouvrages anciens, parfois annotés par des lecteurs ou possesseurs précédents, mais bien d'acheter des documents répondant à leurs aspirations actuelles (ebook notamment).

Les non usagers et usagers venant moins d'une fois par mois citaient également une multitude de freins pour expliquer leur faible fréquentation des bibliothèques municipales, dont les plus courantes sont particulièrement révélatrices : "je préfère acheter les livres" et je ne ressens pas le besoin" (33 % des répondants), "je n'en ai pas le temps" (26 %), "cela ne me vient pas à l'esprit" (21 %), "je préfère utiliser Internet" (19%). Autant de freins qui, s'ils étaient levés, attireraient "certainement" 97 % des participants les pointant du doigt, toujours selon l'enquête.

Ces nombreux indicateurs prouvent que si de nouveaux outils numériques et services adaptés étaient développés, le nombre d'usagers des bibliothèques augmenterait de manière drastique. Pour autant, le public n'est pas le seul acteur à être concerné par les évolutions entourant la bibliothèque de demain ; leur impact se fera également ressentir par les bibliothécaires, dont la manière de travailler est appelée à changer et à s'améliorer.





# LE BIBLIOTHÉCAIRE, UN COUTEAU SUISSE INDISPENSABLE QUI DOIT SE RÉINVENTER

*Si les usagers seront assurément impactés par les nouveaux services proposés par la bibliothèque de demain, les professionnels le seront aussi. Leur métier est en effet appelé à évoluer vers des prestations davantage tournées vers le numérique, dont ils ne maîtrisent pourtant pas forcément les outils et usages.*

Avec le développement du numérique et des nouvelles pratiques qui l'accompagnent, plus question pour les bibliothécaires de se contenter de la gestion matérielle des collections de leurs établissements, de l'aiguillage du public et de son information. La médiation et la pédagogie seront plus que jamais au coeur de leur métier, nécessitant pour eux de maîtriser pleinement les outils et services qui répondent aux nouvelles attentes des usagers.

## DE NOUVEAUX OUTILS ET SERVICES À APPRÉHENDER

Même s'ils ont su s'adapter à l'apparition des nouvelles technologies, avec notamment l'adaptation de leurs offres, les bibliothécaires ne sont pas assez préparés aux défis que proposent la bibliothèque de demain. Au-delà des équipements technologiques qui devraient être mis à disposition dans les établissements, il s'agira également de maîtriser les codes du community management et du content marketing, de connaître le fonctionnement des différents outils dont disposent les usagers (portail web, application, etc.), de modérer les avis en ligne, ou encore d'aider le public à accéder aux services publics évoqués précédemment (Caisse d'allocations familiales, impôts, service postal, etc.). Autant de compétences qui s'ajoutent, bien sûr, aux connaissances solides sur les contenus et les outils de gestion documentaire dont doivent disposer les bibliothécaires.

## UNE NÉCESSAIRE ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

Afin de s'adapter aux évolutions de leur métier, les bibliothécaires devront plus que jamais acquérir des compétences inédites liées aux nouvelles technologies, à l'accueil, à la formation, au management, ou encore à la communication interne et externe. Ce large éventail de savoir-faire vise à répondre au mieux aux attentes des publics et pourra être acquis grâce à plusieurs outils susceptibles de contribuer à la montée en compétences des bibliothécaires :

- la gestion de projet, grâce à laquelle il est possible d'associer les compétences (y compris venant de l'extérieur de l'établissement) pour la réussite d'un projet plus global. Cela garantit ainsi la transmission

des connaissances aux équipes en interne ;  
les fiches de poste et référentiels, dont la rédaction s'adapte avant tout aux besoins des bibliothèques. Ces documents, à l'instar du référentiel BiblioFil', détaillent les trois dimensions en compétence (savoir, savoir-faire et savoir-être) ;

- l'entretien d'évaluation, qui doit être réalisé une fois par an. Son contenu porte notamment sur les compétences et la carrière (dont les perspectives d'évolution) de l'agent. Un entretien de formation mettra également en lumière les besoins en formation du professionnel concerné, qui peut aller plus loin en demandant un bilan de compétences ;

- la formation continue, qui peut prendre plusieurs formes (sessions de formation dispensées par des organismes, formation interne, etc.) et est encouragée par la réglementation (Compte personnel de formation). Elle présente notamment l'avantage d'attester de l'acquisition de nouvelles compétences, indispensables aux évolutions professionnelles. D'où l'importance de développer un Learning management system (LMS) au sein des établissements, avec des tutoriels et des formations couvrant l'ensemble des sujets concernés ;

- la spécialisation des métiers de la bibliothèque ou la polyvalence de ces derniers, qui est une absolue nécessité.



## **ACQUÉRIR DE NOUVELLES COMPÉTENCES... OU OPTER POUR LA SIMPLICITÉ ?**

Plus un établissement est de grande taille, plus les services qu'il propose seront nombreux ; de fait, les métiers des bibliothèques devront être toujours plus polyvalents et jongler entre la médiation, la gestion administrative, l'acquisition de collections et la conservation, etc. Pour se préparer au changement, les bibliothécaires pourront également s'informer grâce aux outils de veille, en effectuant des stages, en suivant des formations en interne ou en participant à des congrès et journées d'études. Grâce à une plateforme comme Syracuse, qui centralise toutes les fonctionnalités dont ils ont besoin au quotidien, ils auront aussi la possibilité d'organiser un espace dédié à tous les professionnels du réseau pour mettre en place des blogs d'échange, des canaux de veille, des contenus pédagogiques et des tutoriaux. Un module questions/réponses est également disponible pour accompagner la formation des professionnels comme des bénévoles.

## **LE SOUTIEN D'UNE COMMUNAUTÉ ENTIÈRE À DISPOSITION**

Mais Syracuse ne s'arrête pas là ! La plateforme dispose d'un aspect communautaire marqué à travers son club utilisateur ADULOA sur lequel les professionnels peuvent s'appuyer pour se former... mais pas que ! Les bibliothécaires peuvent en effet bénéficier des conseils de plus de 2 000 membres clients et échanger avec ces derniers, ou encore accéder à des outils et informations permettant de mieux exploiter la plateforme. Le club utilisateur est aussi l'occasion d'être informé en permanence de l'avancée des nouveaux services de Syracuse, voire même de suivre et de participer aux groupes de travail chargé d'évaluer les besoins des utilisateurs.

## **AVEC L'AIDE DE SES PAIRS**

Au sein de la Médiathèque départementale de l'Isère, les professionnels ont même mis en place des blogs sur lesquels ils parlent de leurs vécus et partagent leurs expériences entre professionnels. Ils ont aussi, grâce à Syracuse, ouvert les portes du Labo afin de répondre à un contexte spécifique de réflexions sur les missions des bibliothèques départementales. L'objectif étant d'innover, de proposer d'autres services, d'anticiper les évolutions métier, mais aussi de répondre aux demandes et besoins des bibliothèques rurales iséroises, ainsi qu'à ceux des autres services du Département et des partenaires institutionnels (Universités, Drac...). Au sein du Labo donc, une équipe design accompagne les bibliothèques dans leurs projets ou problématiques en mode créatif. Au gré de ces ateliers, de nombreuses thématiques ont déjà été abordées comme Comment créer un réseau

de bibliothèques sans réseau informatique ? Comment faire pour créer une dynamique et vivre ensemble dans ce nouveau lieu ? Ou encore, définir une nouvelle image du réseau des musées départementaux.

## **UNE MINCE LIMITE ENTRE RÉEL ET VIRTUEL**

L'essor des outils digitaux, à l'instar de Syracuse, bouleverse les missions du bibliothécaire, qui devra trouver un équilibre entre son rôle physique, qu'il devra tenir au sein des établissements, et son rôle virtuel, en adéquation avec les nouveaux services qui seront développés dans le futur. Le premier aspect devra ainsi englober les missions "classiques" attribuées aux bibliothécaires (gestion de l'établissement, des collections, accueil, conseils, etc.), mais également celles qui concernent les nouveaux services publics (impôts, CAF, service postal), la pédagogie ou encore l'accompagnement vers les outils innovants mis à disposition dans les bibliothèques (imprimantes 3D, laboratoires, audio/vidéo, etc.). Le rôle numérique, quant à lui, porte sur un champ encore plus vaste. Il s'agit à la fois de gérer les collections numériques, mais également de s'adapter aux usages des publics, toujours plus tournés vers le digital. Il ne sera donc pas possible de passer à côté des nouvelles technologies ; au contraire, les bibliothécaires devront s'en servir eux aussi pour mettre en place une stratégie marketing qui saura capter les non publics.

## **VERS UNE LIBRAIRIE NUMÉRIQUE COMPLÈTE**

Impossible désormais pour une bibliothèque, une université ou une grande école de faire l'impasse sur une offre de contenus numériques. Avec BiblioOnDemand, Archimed lance sa propre librairie numérique et propose justement la vente pluridisciplinaire d'ebooks et d'audiobooks Avec BiblioOnDemand.com, les professionnels peuvent ainsi gérer aisément leurs acquisitions grâce à de puissants outils de veille, rechercher des ouvrages parmi des centaines de milliers de titres, créer et partager des paniers, gérer leur budget et suivre leurs acquisitions en toute simplicité. BiblioOnDemand.com supporte par ailleurs les DRM Adobe et LCP ainsi que la diffusion en streaming du livre audio. L'offre comprend la mise à disposition des contenus achetés sur le portail de la bibliothèque ou sur un portail numérique créé gratuitement pour l'occasion. Les bibliothécaires peuvent ainsi devenir les acteurs d'une offre très attendue par les usagers.

## **VERS UNE RELATION INÉDITE AVEC LES USAGERS**

Le rôle que devra tenir le bibliothécaire de demain répond par ailleurs au référentiel Marianne, un cadre générique interministériel, qui s'organise autour de

5 engagements principaux : des horaires adaptés, un accueil courtois, des informations claires, des délais garantis et une écoute permanente. Ceux-ci sont évalués plus globalement par un baromètre de la qualité d'accueil dans les services de l'État auquel les évolutions du métier de bibliothécaire répondraient pleinement.

### **LA GESTION DE LA RELATION USAGERS AU COEUR DE LA FONCTION DE BIBLIOTHÉCAIRE**

Pour aller plus loin dans l'amélioration de la relation avec les usagers, les professionnels pourront également compter sur le développement de la Gestion de la relation usagers (GRU), une approche novatrice visant à répondre aussi bien aux attentes du public et aux contraintes opérationnelles des agents, en garantissant la continuité des services notamment grâce à un outil numérique de capitalisation des connaissances. Cette démarche répond d'ailleurs aux exigences du référentiel Marianne. Pour être en adéquation avec celui-ci, les professionnels peuvent notamment utiliser le module "Gestion de la relation usagers" intégré à Syracuse. Il offre notamment la possibilité de suivre l'offre de services proposés aux usagers, qui peuvent

contacter leur bibliothécaire pour demander de l'air à la recherche ou formuler une suggestion d'achat, par exemple.

### **LE BIBLIOTHÉCAIRE DE DEMAIN, UN PILIER DE LA POLITIQUE DE LECTURE PUBLIQUE**

Si l'accueil des usagers et la médiation seront assurément au coeur du métier de bibliothécaire dans les années à venir, les professionnels auront également un important rôle à jouer auprès des élus. Les bibliothécaires peuvent en effet être force de proposition pour convaincre le conseil départemental de leur territoire, en charge de mener à bien la politique de lecture publique, et donc décisionnaire sur les questions relatives au financement.

Dans les années à venir, il ne s'agira plus d'investir dans des collections ou des événements à mettre en place, mais bien dans des offres de service dont pourront bénéficier tous les habitants de la zone géographique de l'établissement. La bibliothèque de demain sera alors un projet territorial avant tout, qui pourra profiter des nouvelles compétences des bibliothèques pour émerger.





# FAIRE DE LA BIBLIOTHÈQUE LE SYMBOLE FORT D'UNE COLLECTIVITÉ ET D'UNE POLITIQUE

*Connecter les élus et les décideurs aux usagers/citoyens, permettre de les rassembler et de les faire rêver, être un symbole de fierté et d'appartenance, contribuer au rayonnement de la commune et même devenir l'outil de la lutte contre la fracture territoriale, tel doit être désormais le rôle de la bibliothèque.*

La crise sanitaire a créé une effervescence dans le milieu des bibliothèques et remis en questions un certain nombre de choses, notamment en ce qui concerne la transition vers les abonnements numériques et l'accès à distance. Avec le Covid-19 et les fermetures généralisées, les bibliothèques qui n'étaient pas encore équipées en électronique ont certainement changé leur vision et leur façon d'aborder les choses. À plus forte raison, aujourd'hui, à l'heure où s'annoncent de nouvelles restrictions en matière d'accueil du public (port du masque, distanciation sociale, etc.).

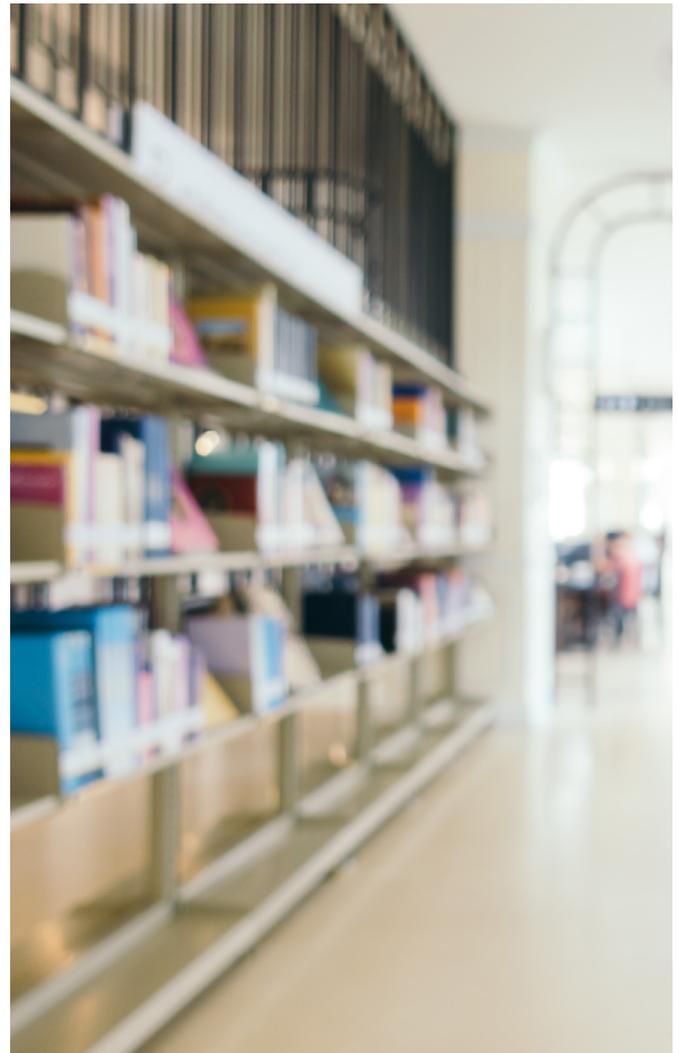
## SE FONDRE DANS LE MOULE DU "E-COMMERCE"

Sans compter que les bibliothèques doivent suivre les évolutions sociétales et s'adapter aux habitudes de consommation des publics. Le e-commerce notamment, qui est désormais devenu une habitude pour la plupart des usagers, a radicalement changé notre façon de consommer. 40 millions de français achètent aujourd'hui sur Internet, soit 78% des internautes (source : Médiamétrie). Et 16,3 millions de français effectuent désormais des achats depuis leur smartphone. Des chiffres en constante évolution. Il est par ailleurs à noter que sur les 103,4 milliards d'euros d'achats effectués en ligne en 2019 (source FEVAD), 44% étaient consacrés à l'achat de produits et 56% à l'achat de services. La bibliothèque n'a donc d'autre choix que de s'adapter à cette réalité. Et même si ses offres et services sont gratuits, ils doivent être accessibles en ligne et en mobilité, avec une expérience utilisateur optimale pour susciter l'adhésion des usagers et les inciter à revenir. C'est justement ce que propose Syracuse avec son portail nouvelle génération entièrement customisable et son app "Ma mobithèque" (iOS/Android) permettant aux usagers de retrouver les services de la bibliothèque sur leur smartphone.

## S'ADOSSER À UNE SOLIDE INFRASTRUCTURE CLOUD

L'essor des services numériques et de la consultation massive en ligne constituent toutefois un nouveau défi pour le responsable informatique de la ville ou de la bibliothèque. Car les infrastructures cloud et le réseau doivent évidemment être à la hauteur pour soutenir

ce nouveau positionnement, mais aussi soigner et maintenir cette fameuse expérience utilisateur. Une question sur laquelle les élus ne peuvent plus faire l'impasse, sous peine de ringardiser l'offre de leur bibliothèque et de décevoir les usagers. À cela s'ajoutent également des questions autour de l'aménagement des horaires d'ouverture (sont-ils calés sur le rythme de vie de la commune et de sa population ?), du renouvellement du matériel informatique mis à disposition des visiteurs (là encore, c'est l'image de la commune qui est en jeu) et de l'ouverture de la bibliothèque à des partenaires ou des événements



extérieurs.

## **GRATUIT OU PAYANT ?**

Se pose également la question de la gratuité de l'inscription. L'érosion de la fréquentation motive souvent le choix de la gratuité. Sauf que l'effet gratuité est aussi susceptible de s'user à long terme. Certaines bibliothèques ont, en effet, déploré une baisse de leurs usagers passé la mise en place de la gratuité, sans parvenir à cerner précisément la raison de cette situation. Atténuation d'un effet de mode ? Changement dans l'offre de services ? Réduction ou insuffisance des horaires ? Carences des professionnels des bibliothèques en matière de communication ? Moralité : il ne faut pas voir la gratuité comme la seule solution miracle face à la baisse de la demande des publics. Il convient, en revanche, de l'envisager au sein d'un projet de refonte global où l'offre de services et la manière de communiquer auprès du public sont redéfinies.

## **METTRE LA DATA AU SERVICE DES ÉLUS**

Il existe aussi actuellement dans les bibliothèques un important découplage entre le nombre de visiteurs et le nombre d'emprunteurs. Les premiers étant généralement plus nombreux que les seconds. Sans parler des usagers qui utilisent la carte d'un membre de la famille pour emprunter des ouvrages, alors qu'ils ne sont eux-mêmes pas inscrits. Et les visiteurs du portail de la bibliothèque, combien sont-ils et qui sont-ils ? Viennent-ils, eux aussi, régulièrement sur place ? À quelle heure ? Quel jour ? Si oui, que font-ils sur site ? Sont-ils inscrits à d'autres services ou associations de la ville ? Savoir si la bibliothèque joue son rôle social et culturel ne peut pas se faire sans indicateur fiable.

## **DES STATISTIQUES COMPLÈTES SUR LA VIE DE LA BIBLIOTHÈQUE**

Syracuse permet en standard de disposer de nombreuses statistiques et est même voué à devenir le tableau de bord du professionnel. Plusieurs fonctionnalités d'édition de rapports, s'avèrent très utiles pour améliorer la visibilité du site sur le web et disposer d'une analyse fine de la fréquentation du portail : audience du site, consultation et téléchargement de documents diffusés au travers de l'afficheur Syracuse, Recherches (volume, termes et facettes utilisés), Ressources en ligne (utilisation des ressources numériques externes) etc. Pour chaque rapport, il est bien entendu possible de préciser la période à analyser et de la comparer avec d'autres. Sans compter qu'à cela s'ajoutent d'autres indicateurs étendant le périmètre d'analyse aux acquisitions, aux fonds, à la fréquentation, aux notifications pour retards, aux réservations, aux prêts, aux retours, aux titres de périodiques, jusqu'aux usagers.

## **PRÊT NUMÉRIQUE : LA PREUVE PAR LES CHIFFRES**

Sur le seul mois d'avril 2020, 100 000 prêts numériques ont été réalisés à travers Syracuse sur l'ensemble des bibliothèques raccordées à la solution. C'est le triple de la moyenne mensuelle de 2019 ! Au cours de ce même mois d'avril, Ouest France a par ailleurs salué l'initiative de Passe-Ouest, à Ploemeur, qui a mis en place en 2018 un service de prêt numérique PNB, soulignant qu'elle était la seule médiathèque du pays de Lorient à l'avoir fait. Le service rendu au lecteur est remarquable pour une ville de 18 000 habitants. Depuis, d'autres bibliothèques l'ont mis en place et si l'on s'en tient aux seules utilisatrices de PNB, Syracuse équipe 85 bibliothèques ou réseaux de bibliothèques avec ce service. Dans les départements, les BDP ont également compris l'importance de se positionner sur un tel service, allant parfois jusqu'à agir comme un distributeur numérique pour le compte de partenaires. La BDP de l'Essonne, elle, a fait l'acquisition d'un catalogue d'eBooks à destination des collèges. Ainsi, en avril, en plein confinement, 2 400 prêts ont été enregistrés sur cette plateforme dédiée aux collégiens, soit presque deux fois plus que sur l'ensemble du premier trimestre.

## **DE LA BIBLIOTHÈQUE À LA SMART CITY**

Jusqu'à présent, les élus n'avaient que peu d'informations sur les usages et l'activité de leur bibliothèque. Aujourd'hui, à l'heure des portiques connectés, de la RFID, de l'analytics et des SIGB bardés de KPI, la mise à disposition de data change les choses et permet de mieux mieux l'offre et de mieux orienter la politique de l'établissement. La transformation numérique impacte aussi la sphère publique, particulièrement sur la question de la donnée qu'elle génère, mais aussi sur la donnée qu'elle n'a pas. Si la sphère privée a compris très tôt toute la valeur qu'elle pourrait tirer de la donnée, il a fallu attendre une réaction européenne et la structuration de l'open data pour que les acteurs publics s'emparent du sujet. Reste que pour proposer des services publics en ligne avec les habitudes de la population (de la bibliothèque à la Smart City), les collectivités territoriales ne sont pas toutes égales face aux technologies. Des compétences et des outils sont

nécessaires pour orchestrer ces données et les traduire en actions concrètes. La KPI et autres tableaux de bord présents dans les SIGB du marché doivent dans un premier temps être exploités et corrélés à toutes les données disponibles sur les usagers autour des autres services de la commune. Ce n'est qu'une fois ce travail effectué que les élus et les décideurs pourront réévaluer l'offre de la bibliothèque.

## SE METTRE AU MARKETING TERRITORIAL

Ces données sont aussi l'occasion pour les bibliothèques de développer la fidélité des usagers. Comment ? En s'inspirant de ce que font les plateformes de e-commerce et en définissant une véritable stratégie marketing. L'important, c'est d'aller chercher les usagers là où ils sont, c'est à dire en ligne. Avec des offres spécifiques pour certains publics, des services thématiques, des offres éphémères, des recommandations, des contenus à valeur ajoutée (publié sur le blog du portail de la bibliothèque), des newsletters et un vrai marketing de services. Le tout devant être synchronisé aux codes de consommation actuels (soldes d'été/hiver, Noël, Black Friday, Pâques, etc.) et, bien entendu, au calendrier scolaire. C'est l'occasion pour la bibliothèque de mieux communiquer en segmentant son public, de mieux valoriser ses services et de valider le rôle des bibliothécaires auprès des élus et des décideurs. Syracuse propose là encore différents outils de communication (newsletter, agenda, blog, app mobile, etc.) permettant de fidéliser les usagers et partager facilement l'information.

## CRÉER UNE IDENTITÉ REMARQUABLE

Souffrant d'une visibilité déficitaire et de l'absence de véritable politique de communication, certaines bibliothèques se sont déjà fixées pour objectif de reconquérir leur territoire, aussi bien en ligne que sur le terrain, et ce en définissant une politique forte de communication, autour d'un avatar déployé sur différents supports (site internet, réseaux sociaux, locaux des bibliothèques, documents de communication, etc.). À l'instar des personnages publicitaires devenus aujourd'hui célèbres (Miss Maaf, Mr Propre, M&M's, les bretonnes de Tipiak, les lapins crétiens, le bibendum Michelin, etc.), les bibliothèques

peuvent parfaitement être incarnées par un personnage ou un avatar que les publics identifieraient clairement et qui pourrait être déclinés sur tous les supports de communication. Cela permet à la fois de moderniser l'image et la communication de la bibliothèque, et également de mieux véhiculer les messages. C'est d'ailleurs ce qu'a fait la ville de Thionville avec Puzzle, qui n'est pas seulement une médiathèque mais aussi un lieu de programmation artistique avec trois salles d'exposition, des studios de création numérique où les usagers peuvent venir se former et développer leurs projets, un lieu de projection de courts-métrages, un atelier de pratique des arts plastiques géré par une association et un café.

## UNE MUTUALISATION TOUS AZIMUTS

Et si la solution résidait dans un nouveau modèle d'établissement mutualisé, réunissant par exemple un cinéma ou un théâtre, un restaurant ou un salon de thé, une bibliothèque et autres ? À l'image des boutiques des galeries marchandes implantées autour des hypermarchés. L'idée étant de permettre à chaque établissement de profiter du public drainé par les autres pour vivre, gonfler sa fréquentation et pérenniser ses activités. De la même manière que certaines bibliothèques, manquant de moyens pour faire l'acquisition de ressources numériques, décident de mutualiser leurs ressources, pourquoi ne serait-il pas envisageable de mutualiser aussi les publics en associant au sein d'un même espace plusieurs activités complémentaires. Pourquoi la bibliothèque devrait-elle toujours être un établissement autonome, résolument à part ? Pourquoi ne pourrait-elle pas être intégrée dans un ensemble culturel ou commercial plus large ?

Amener les livres aux clients des boutiques et des supermarchés peut, de prime abord, sembler être une idée incongrue, mais le succès peut très bien être au rendez-vous. C'est le cas à Séoul notamment, avec la Starfield Library qui est implantée dans un centre commercial (le COEX Mall). Un concept qui pourrait être source d'inspiration pour les centres commerciaux français (et pour les élus) avec, derrière, la volonté d'imaginer et de créer des partenariats inattendus. Des pistes à creuser.





[www.archimed.fr](http://www.archimed.fr)