



BiblioPôle

Agir ensemble pour la lecture publique

Compte-rendu des
ateliers de concertation
Janvier-Février 2025

Contexte

Le BiblioPôle (Médiathèque Départementale) est un service culturel qui porte la politique de lecture publique du Département de Maine-et-Loire et apporte son aide et son soutien aux bibliothèques du territoire. Le réseau départemental de lecture publique est composé de 232 bibliothèques conventionnées qui se répartissent en médiathèques à vocation territoriale (MVT), médiathèques ou bibliothèques municipales (MM ou BM), bibliothèques relais de niveau 2 (BR2), bibliothèques relais de niveau 1 (BR1) ou points lecture (PL). La plupart des bibliothèques sont, elles-mêmes, rattachées à un réseau communal ou intercommunal.

Dans l'objectif de permettre la poursuite de la structuration de la lecture publique en Maine-et-Loire au plus près des besoins des territoires et dans la perspective de la rédaction d'un schéma départemental de la lecture publique, le BiblioPôle entame une étude à l'hiver 2024. Dans cette démarche, il est accompagné par Alexia Jacques-Casanova (Artizest), consultante en stratégie culturelle et facilitatrice de démarches participatives.

Cette étude comporte les phases suivantes :

1. Formation des équipes du BiblioPôle aux démarches participatives et de co-design
2. Enquête en ligne
3. Ateliers de concertation

Cette étude permettra de compléter et préciser les pistes d'axes stratégiques et d'actions pour le futur schéma départemental de développement de la lecture publique.

Le présent document constitue le rapport d'analyse des trois ateliers de concertation s'étant déroulés respectivement : le 31 janvier 2025, le 4 février 2025 et le 25 février 2025.

Les thématiques traitées en atelier étaient directement issues des sujets clés ayant émergé de l'enquête en ligne (voir rapport d'analyse de l'enquête en ligne). Ainsi, les trois ateliers ont permis d'aborder les domaines suivants :

Atelier 1 :

- stratégie numérique
- circulation des documents : accueil au Bibliopôle

Atelier 2 :

- accompagnement à la définition d'une politique documentaire
- accompagnement à la structuration
- formations et mise-en-œuvre des apprentissages

Atelier 3 :

- circulation des documents : navette documentaire
- boîte à outils des professionnels

Synthèse

Les axes de travail et les solutions présentées pour chaque thématique ci-dessous mêlent et fusionnent les solutions imaginées par les participant·es et les préconisations de la prestataire.

I. Stratégie numérique

On observe trois besoins communs aux différentes thématiques « stratégies numériques » présentées ci-après :

- Le besoin de **formation et d'accompagnement** dans la connaissance des thématiques numériques et dans l'utilisation des outils numériques
- Le besoin de **mutualiser** les connaissances, les productions et les outils afin de réduire les coûts et amoindrir le risque d'investissements rapidement obsolètes liés à l'évolution rapide des technologies.
- La volonté de **recueillir** plus fréquemment **les besoins des usagers** (aide à la lutte contre la fracture numérique) et leurs désirs (offre de ressources en ligne); et par conséquent, la nécessité d'être formé et outillé pour pouvoir mener à bien ce recueil de manière qualitative et récurrente.

1. Les ressources en ligne du BiblioPôle

1.a Accompagner la prise en main et la découvrabilité des ressources

Défis soulevés lors des ateliers:

- *Difficultés de connexion au portail : un temps de validation trop long et un parcours peu ergonomique pour les usagers.*
- *Manque de maîtrise de l'outil et méconnaissance de l'offre de la part des équipes elles-mêmes (bénévoles comme salariées) et par conséquent, des usagers aussi.*

Solutions

- Une campagne de formation/présentation des ressources numériques et la désignation d'un référent par bibliothèque.
- Des campagnes de présentation / aide à la prise en main des outils par les usagers (via Café/atelier numérique dédié)
- Un focus mensuel « *coup de cœur* » afin de mettre en avant et faire découvrir la pluralité des ressources numériques disponibles
- Un portail dédié ne nécessitant pas de passer par le site du BiblioPôle (ni pour l'accès ni pour l'inscription). Sur ce portail figureraient des tutoriels vidéo et des fiches pratiques (à destination des usagers comme des professionnels), ainsi qu'un moyen de poser des questions au BiblioPôle et/ou au référent de sa médiathèque.

1.b Améliorer la pertinence de l'offre de ressources numérique

Défis soulevés lors des ateliers:

- *Manque de pertinence de certaines ressources dont la musique (compétition des plateformes commerciales de streaming) et la presse.*

- *Manque de connaissances des attentes des usagers et d'outils pour le recueil de leurs besoins concernant les ressources numériques.*

Solutions

→ Enquête auprès des usagers sur leurs besoins et désirs en termes de ressources numériques

→ « Désherbage » des ressources numériques pour recentrer sur une offre pertinente et lisible

→ Outiller les professionnels au recueil des avis usagers, par exemple via un « vademecum du recueil des demandes lecteurs ».

2. Médiation et action culturelle numérique

2.a Résoudre le manque d'expertise et de connaissance des professionnels (outils et thématiques numériques)

→ accompagner le recueil des attentes/besoins des usagers (quels thèmes, quels outils et interfaces)

→ identifier les thèmes/outils nécessitant une nouvelle offre de formation

→ amorcer une campagne de recrutement de bénévoles à l'aise avec le numérique

2.b Réaffirmer le rôle des médiathèques dans l'inclusion numérique

→ Développer des actions de plaidoyer/information auprès des élus

→ Accompagner les professionnels au développement d'une saison culturelle en lien avec le numérique

→ Accompagner le montage de partenariats, y compris sur la thématique de la fracture numérique

→ Proposer une médiation/action fédératrice commune, rassurante pour les équipes

→ Suggérer des formats d'animation ludiques, pratico-pratiques facilement répliquables en bibliothèque et permettant de démystifier le numérique auprès des usagers (fracture numérique)

3. Communication numérique

3.a Accompagner la montée en compétences des professionnels

→ Développer des formations dédiées à la communication numérique : cadre légal (RGPD); stratégies ; et méthodes d'engagement de communautés

→ Créer une boîte à outils venant compléter les formations

3.b Mutualiser les efforts de communication

→ Partage de modèles à personnaliser

→ Mutualisation de certaines campagnes de communication afin de gagner en temps et en visibilité

II. Circulation des documents

1. Système de navette

Si on fusionne les différentes idées et propositions des participants concernant la mise en place d'une navette, on aboutit peu ou prou à la solution suivante :

Étape réservation (avant le 15 de chaque mois) :

- Les usagers peuvent réserver directement sur le site du BiblioPôle un ouvrage n'étant pas disponible dans leur établissement
- Les bibliothèques réservent les documents provenant des demandes de leurs usagers* ; et des documents ou outils d'animation demandés par les professionnels.
- Un professionnel se rend sur place au BiblioPôle pour sélectionner des documents et outils d'animation

Étape livraison en point relai (entre le 16 et le 24 du mois) :

La ou les navettes desservent les points relais. Chaque bibliothèque du territoire (quel que soit son niveau de conventionnement) est à 22min de route maximum d'un point relai – ce point relai n'appartient pas nécessairement à son réseau.

La navette transporte ainsi : les ouvrages réservés directement par les usagers, les ouvrages réservés par les professionnels (pour eux-mêmes et pour les usagers), les ouvrages sélectionnés par les professionnels lors de leur venue au BiblioPôle.

Étape « dernier kilomètre » (entre le 24 et le 31 du mois)

Les professionnels et bénévoles viennent récupérer les documents en point relai et les mettent à disposition des usagers, garantissant ainsi à ces derniers de pouvoir obtenir leurs documents entre 4 et 7 semaines après l'avoir demandé. Les professionnels peuvent ramener les documents empruntés précédemment en point-relai pour que ces derniers soient récupérés par la navette.

Autres observations et points de vigilance :

Réservation par les usagers

La réservation directe par les usagers nécessiterait un parcours ergonomique entre le catalogue en ligne de leur médiathèque et celui du BiblioPôle.

Exemple : « Ce document est introuvable dans notre catalogue, pour le chercher dans les collections du BiblioPôle et le faire livrer dans votre médiathèque, *cliquez ici* . » Les informations concernant le délai (entre 4 à 7 semaines selon le moment de la réservation seraient alors indiqués).

Pour les médiathèques appartenant à un réseau, une option intermédiaire (recherche au sein du catalogue réseau) devra être envisagée.

Ressources Humaines

Les participants alertent sur la charge de travail supplémentaire que pourrait provoquer le système de navette, notamment dans l'étape « dernier kilomètre » et concernant le déplacement des bénévoles.

L'étape « réservation » nécessite également un process précis dans chaque médiathèque avec une personne en charge de centraliser les demandes (des professionnels et des 55 usagers) et de les transmettre au BiblioPôle. Cette responsabilité pourrait tourner à chaque trimestre.

Situation du point-relai

Les points-relais seront donc localisés de sorte que chaque bibliothèque puisse y accéder en 20-25min en voiture.

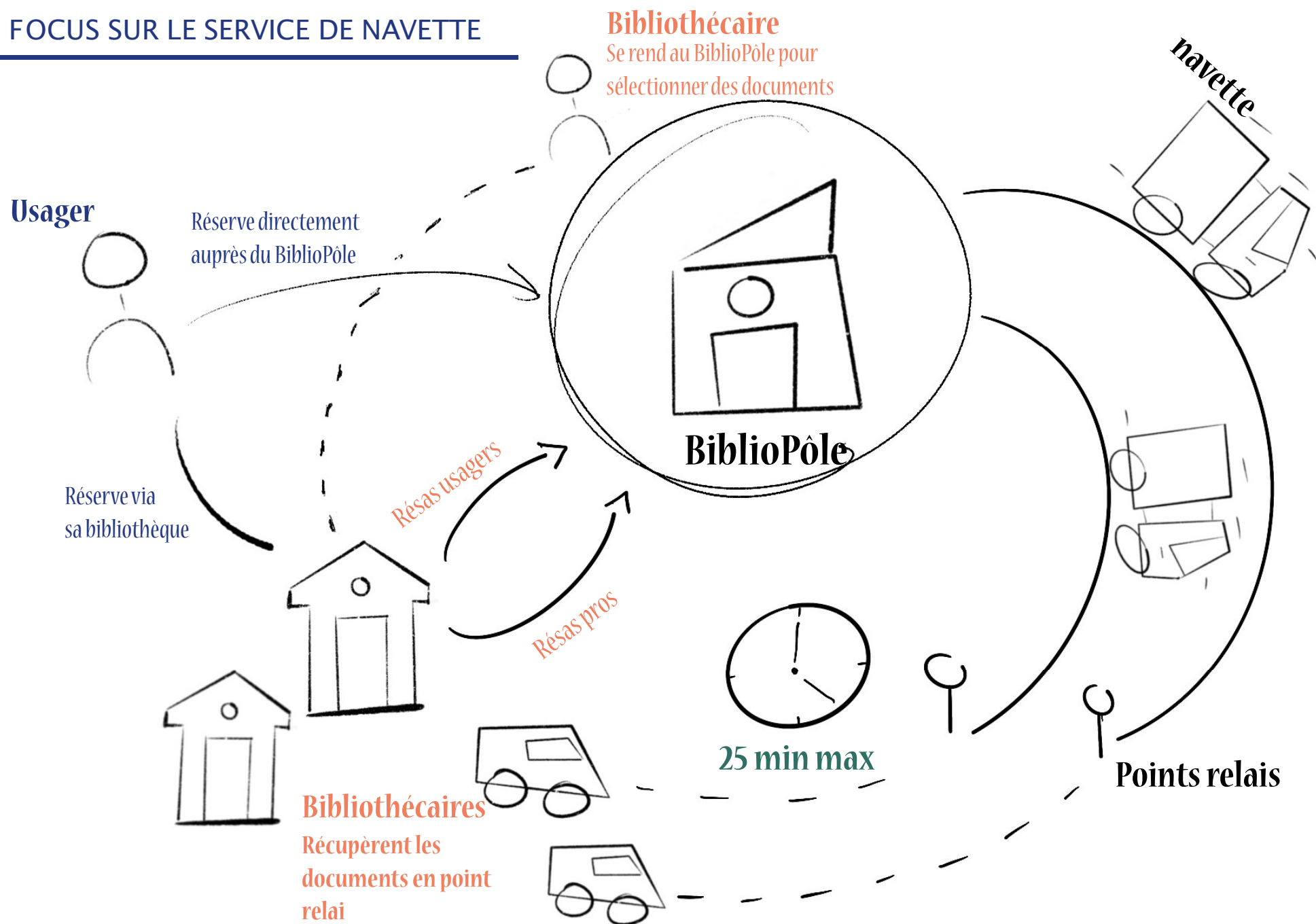
Pour commencer, les points-relais seront ainsi placés sur les plateformes existantes, et sur les points de départ des navettes réseau. Le reste des points relais seront identifiés afin de respecter le rayon d'accès de 20-25 min.

Périodicité / durée du prêt

Avec le système de navette, la périodicité des prêts serait à ajuster et à harmoniser sur l'ensemble du territoire. Il conviendra également de communiquer ces éléments aux usagers dès l'étape réservation.

* Même si la réservation directe sur le catalogue en ligne est disponible, les usagers conservent la possibilité de réserver des documents via les bibliothécaires

FOCUS SUR LE SERVICE DE NAVETTE



2. Articulation navette / BiblioBus / accueil sur place

À l'exception d'un groupe qui préconisait la création d'annexes du BiblioPôle (voir pages 35-36) les autres s'accordent sur le scénario 2 :

Bibliobus x0*

- *Fin des Bibliobus*

Navette x2

- *Navettes mensuelles de documents réservés au préalable*
- *Dépôt sur points relais*

Accueil au BiblioPôle

- *Tous les autres échanges*
- *Prise de RDV*

Avec la possibilité de se faire livrer les documents sélectionnés au BiblioPôle par la navette lors de son passage mensuel.

*Malgré leur choix, les participants ont souligné qu'une absence totale de BiblioBus pourrait être délétère pour les points lecture bénévoles. Il pourrait être intéressant de réinterroger de manière plus ciblée (enquête téléphonique ou focus groupe) les bénévoles des points lecture sur leur préférence entre un système de navette sur point-relai (mensuel) et un BiblioBus (annuel).

3. Accueil sur place au BiblioPôle

Les participants ont exprimé leur contentement vis-à-vis d'un accueil humain et convivial au BiblioPôle malgré un bâtiment froid et peu ergonomique.

Les pistes d'amélioration proposées par les participants concernent principalement l'accessibilité du bâtiment, son ergonomie et son ambiance; la valorisation des collections; la communication in-situ.

À travers toutes ces thématiques d'amélioration, les participants ont souligné le **devoir d'exemplarité du BiblioPôle**, et la volonté de voir ses équipes (continuer à) **cultiver une relation de proximité avec les professionnels du territoire**. Le détail de ces pistes d'amélioration est disponible pages 18-20.

Accessibilité du bâtiment

→ Reprendre l'ensemble du circuit d'accessibilité des espaces extérieurs et intérieurs du bâtiment et notamment : les places PMR; le système d'ouverture des portes; le degré d'inclinaison des rampes; la hauteur des rayonnages; l'encombrement au sol; et la requalification de l'espace mezzanine aujourd'hui inaccessible.

Ergonomie et ambiance du bâtiment

→ Prévoir un réaménagement global du BiblioPôle et une modification du plan intérieur afin de réorganiser au mieux les espaces : cuisine, bureau d'accueil et salle de réservation.

→ Prévoir un réaménagement des magasins, voire une extension de ces derniers et améliorer la luminosité et la convivialité de ces espaces.

→ Désherber certaines collections (audio, multimédia) pour espacer les rayonnages et optimiser l'agencement.

Valorisation des collections

- Modifier le système d'étagères (après désherbage) en retirant les étagères les plus hautes et les plus basses qui ne sont pas accessibles et nuisent à la lisibilité du fond.

- Proposer un mobilier distinct pour mettre en avant les nouveautés et les outils d'animation (exemplarité en matière de valorisation des fonds).

Communication

- Améliorer et harmoniser la signalétique :
 - dans les magasins, sur le modèle de la signalétique déployée au 1^{er} étage, jugée très satisfaisante par les participants;
 - en installant des plans supplémentaires du bâtiment et des salles à des endroits stratégiques
- Faciliter les échanges avec les référents territoire avec :
 - des lignes téléphoniques directes
 - des informations à l'accueil sur les référents
 - des cartels indiquant prénom/nom/territoire sur tous les bureaux



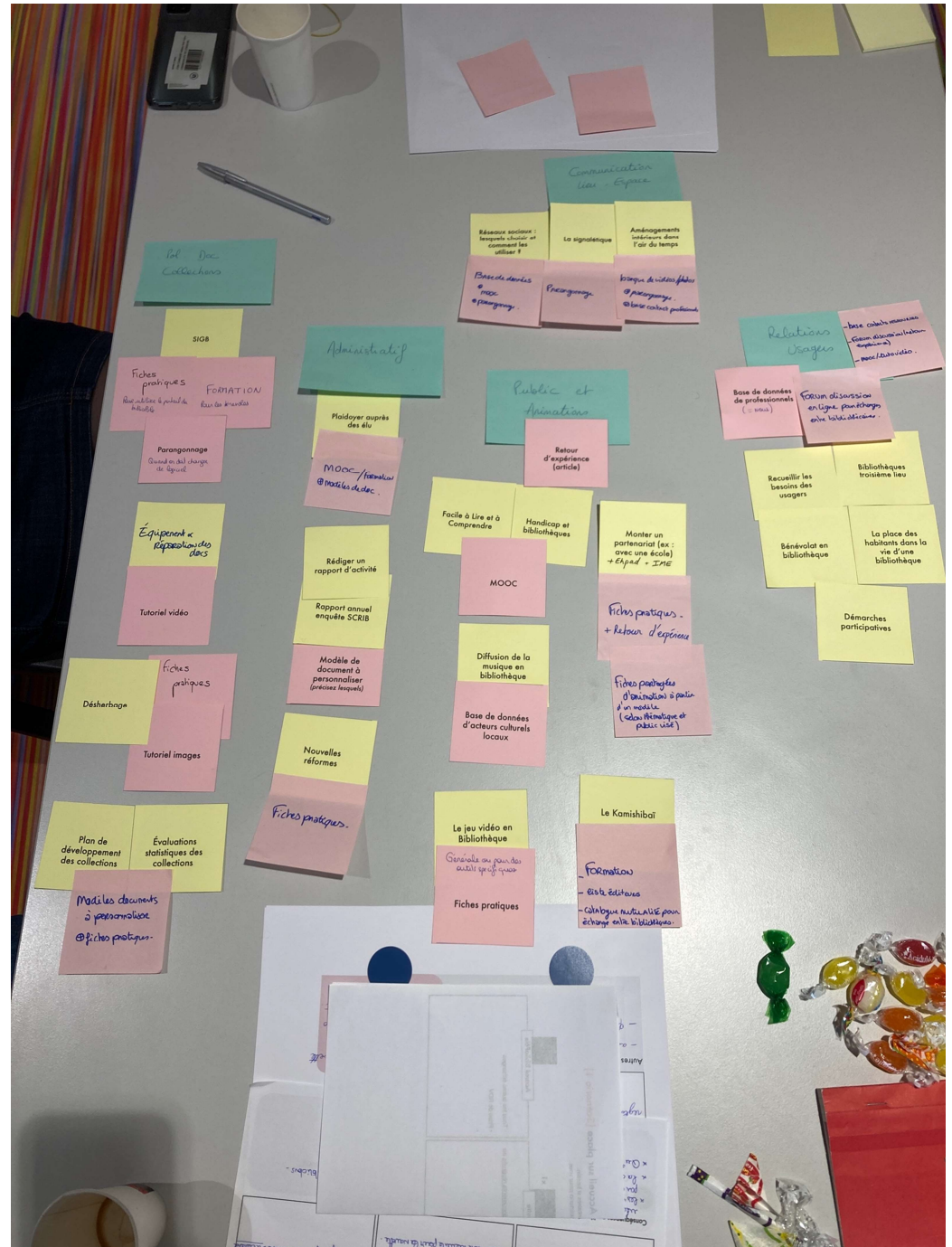
III. Accompagnement et Boîte à outils

Comment le BiblioPôle pourrait-il mieux accompagner les professionnels du territoire ? Cette question a été traitée à deux reprises sous des angles différents : lors de l'atelier 2, avec un focus sur la politique documentaire et sur la structuration d'équipements de lecture publique (construction/réaménagement; PCSES; etc.); et lors de l'atelier 3, avec un focus sur les formats et thématiques à inclure dans la boîte-à-outils disponible sur le site du BiblioPôle.

La fusion et la synthèse des différentes boîtes à outils proposées par les participants lors des ateliers nous permet d'aboutir à six familles thématiques :

1. Politique documentaire et collections
2. Structuration et évolution
3. Gestion, administration
4. Communication
5. Participation et relation usager
6. Publics spécifiques et accessibilité
7. Médiation et actions culturelles

Les tableaux ci-après déclinent les sous-thématiques et les formats d'outils associés, tels que définis par les participants lors de l'atelier 3. Ces mêmes tableaux ont été enrichis avec la matière évoquée lors de l'atelier 2 pour les focus « Politique Documentaire » et « Structuration ».



1. Politique documentaire et collections

Les besoins en accompagnement évoqués lors de l'atelier 2 au sujet de la politique documentaire concernent principalement :

- **L'étude des publics** : profil des habitants du territoire et attentes en matière de lecture publique
- **L'évaluation** des habitudes de prêt des usagers des médiathèques
- La structuration et la mutualisation **d'une veille** pour orienter l'acquisition de nouveaux fonds documentaires
- Une réflexion globale (à travers un **groupe de travail**) sur les indicateurs de gestion afin de mettre en place des normes communes
- La collaboration à l'échelle départementale pour constituer une **offre numérique mutualisée** et développer un modèle de tarification commun et pertinent vis-à-vis des demandes et pratiques des usagers.

Le détail de ces besoins est disponible en pages 23 à 25.

Désherbage	• Fiches pratiques • Tutoriels images • Tutoriels vidéo
Élaboration de la charte documentaire	• Fiches pratiques (textes de base) • Modèles de documents à personnaliser
Équipement et réparation des documents	• Tutoriels vidéo
Évaluation statistique des collections	• Fiches pratiques • Modèles de documents à personnaliser • MOOC • Tutoriels image

Identification et acquisition de nouveaux fonds documentaires	• Veille partagée et collaborative
Plan de développement des collections	• Fiches pratiques • Modèles de documents • MOOC
Outils de gestion (SIGB, RFID)	• Base de données de solutions logicielles existantes • Fiches pratiques • Forum / groupe de soutien • Parangonnage (en prévision d'un changement de logiciel) • Tutoriels image

2. Structuration

Les besoins en accompagnement évoqués lors de l'atelier 2 au sujet des projets structurants concernent principalement :

- Des **temps de rencontre** et d'échanges entre pairs pour partager des retours d'expérience. Également, des temps de rencontre avec des professionnels sur des formats conversationnels.
- La création d'un **comité de sélection** pour accompagner les structures dans la création d'un fond jeux.
- La **compilation et mise à disposition de données** concernant le territoire : études des publics, données économiques.

Le détail de ces besoins est disponible en pages 26 à 28.

Construction d'un nouvel équipement	• Guides pratiques (marchés publics, déroulé de la démarche, subvention) • Parangonnage (dont visites) • Veille
Aménagements intérieurs dans l'air du temps	• Base de données de professionnels • Parangonnage (dont visites de structures) • Retours d'expérience • Retour en image (banque d'images)
Bibliothèques 3^{ème} lieu	• Base de données de professionnels • MOOC • Parangonnage (dont visites de structures) • Retours d'expérience (articles et forum de discussion) • Retour en image (banque d'images) • Tutoriel vidéo
PCSES	• Fiches pratiques • Modèles de documents existants

3. Gestion et administration des bibliothèques

Rédiger un rapport d'activité	• Fiches pratiques • Modèles de documents à personnaliser
Plaidoyer auprès des élus et nouvelles réformes	• Bases de données d'interlocuteurs • Fiches pratiques • Modèles de documents à personnaliser • MOOC • Veille / blog professionnel
Bénévolat en bibliothèque	• Base contacts ressources • Modèle de charte • MOOC • Retours d'expérience (article, forum de discussion) • Tutoriel vidéo
Rapport annuel SCRIB	• Fiches pratiques

4. Communication

Signalétique	• Parangonnage • Retours d'expérience (dont visites de structures)
Réseaux sociaux : lesquels choisir et comment les utiliser ?	• Base de données • MOOC • Parangonnage • Veille

5. Participation et relation usager

Démarches participatives et la place des habitants dans la vie d'une bibliothèque	• Base de données contacts ressources • MOOC • Parangonnage • Retours d'expérience • Tutoriel vidéo
Recueillir les besoins des usagers	• Bases de données de professionnels • Forum de discussion en ligne • Parangonnage • Retour d'expérience • Tutoriels vidéo

7. Médiation et action culturelles

Le jeu vidéo en bibliothèque	• Fiches pratiques (dont cadre légal) • Retours d'expérience • Base de données d'acteurs culturels.
Diffusion de la musique	• Parangonnage • Base de données d'acteurs culturels
Kamishibai	• Catalogue mutualisé pour échanges entre bibliothèques • Listes d'éditeurs • Tutoriels vidéo : comment l'emprunter et l'utiliser ? • Tutoriels images

6. Publics et accessibilité

Handicap et bibliothèques	• Base de données des associations spécialisées • Bibliographies • Fiches pratiques • MOOC • Retour d'expériences
FALC	
Monter un partenariat (école, EHPAD, IME ...)	• Fiches pratiques • Fiches partagées d'animation à partir d'un modèle (selon thématique et public visé) • Modèles de documents : charte, convention • Parangonnage • Retour d'expérience

IV. Besoins en formation

Afin d'affiner au mieux l'offre de formation proposée par le BiblioPôle, les participants aux ateliers ont été interrogés sur deux points : ce qui les empêche de mettre en pratique les formations dont ils bénéficient au BiblioPôle; comment le BiblioPôle pourrait les accompagner dans le passage à l'action post-formation.

Voici la synthèse des échanges et productions dont le détail est disponible en pages 29 à 31.

1. Freins à la mise en pratique

Le passage à l'action après une formation est souvent freiné par des contraintes de temps, des difficultés de priorisation, un manque de soutien institutionnel et l'absence de cadre structuré pour partager et appliquer les apprentissages.

Contraintes de temps et de priorisation

Le quotidien en bibliothèque est chronophage, limitant le temps disponible pour appliquer les apprentissages. En effet, la formation vient en complément d'autres projets déjà en cours dont l'exécution est prioritaire, laissant ainsi peu de place au lancement de nouveaux projets en lien avec les formations nouvellement suivies.

De plus, l'appropriation des contenus demande du temps avant une mise en action concrète. Parfois, l'énergie et la motivation acquises en formation s'estompent une fois de retour sur le terrain.

Manque de moyens et de soutien institutionnel

Les participants déplorent un budget souvent limité pour déployer les apprentissages (manque de financement pour l'expérimentation) et des difficultés à obtenir le soutien des élus ou de la hiérarchie pour mettre en place des changements. Les participants soulignent ainsi la nécessité de sensibiliser les élus sur le rôle du BiblioPôle et des formations.

Difficulté à partager et à traduire les apprentissages en équipe

Selon les participants, l'absence de restitution structurée auprès des collègues et plus largement le manque de cadre ou d'accompagnement post-formation les empêche de transformer ces formations individuelles en une démarche collective au sein de leur structure. Les participants soulignent également la situation spécifique des bénévoles, qui suivent des formations sans nécessairement partager l'information avec l'équipe.

Nature des formations et de leur objectif

Les participants remarquent que certaines formations servent avant tout à enrichir sa culture professionnelle, sans nécessité immédiate de mise en œuvre.

Ils suggèrent également de différencier les formations destinées aux bénévoles de celles prévues pour les professionnels, les différences de connaissances et d'objectifs de mise-en-œuvre se faisant ressentir sur certains sujets.

2. Pistes de solutions

Les solutions proposées par les participants peuvent être regroupées en **cinq axes d'amélioration** : structurer le suivi post-formation; favoriser l'action immédiate et/ou le prototypage en formation; diversifier les formats.

Structurer le suivi post-formation

- Organiser des rendez-vous collectifs de suivi à 6 mois ou 1 an avec les mêmes participants pour des échanges entre pairs.
- Proposer un suivi post-formation via des emails ou des fiches récapitulatives des réflexions et actions mises en place.
- Encourager le coaching et l'accompagnement individualisé après certaines formations.
- Mettre à disposition des ressources numériques post-formation (capsules vidéo synthétiques, fiches récapitulatives, modèles de documents).

Favoriser l'action immédiate et le prototypage en formation

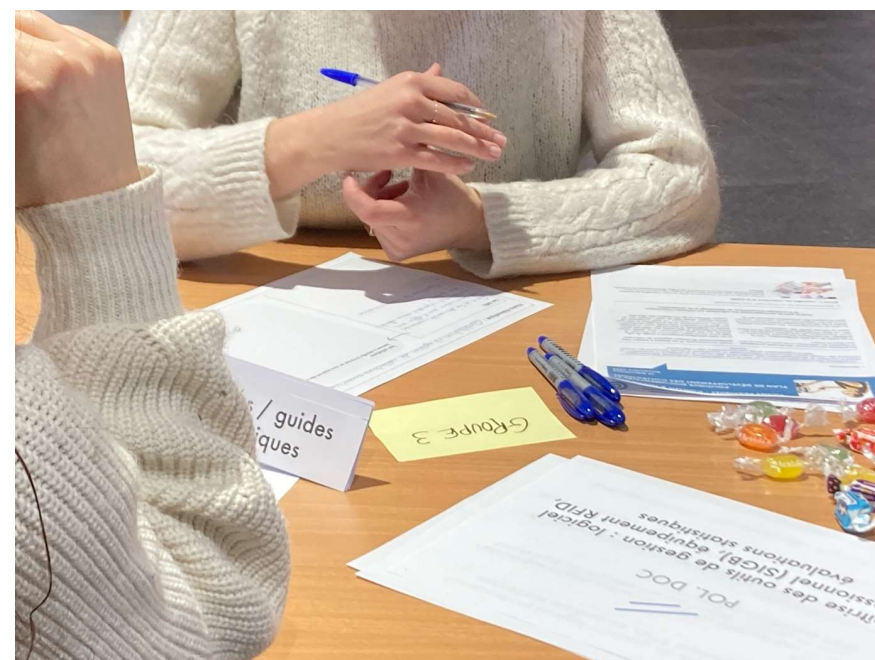
- Structurer certaines formations autour d'une production finale concrète pouvant prendre diverses formes : prototypage, rédaction d'un document, etc.
- Encourager la participation d'au moins deux personnes d'une même équipe pour faciliter la transmission et l'application.

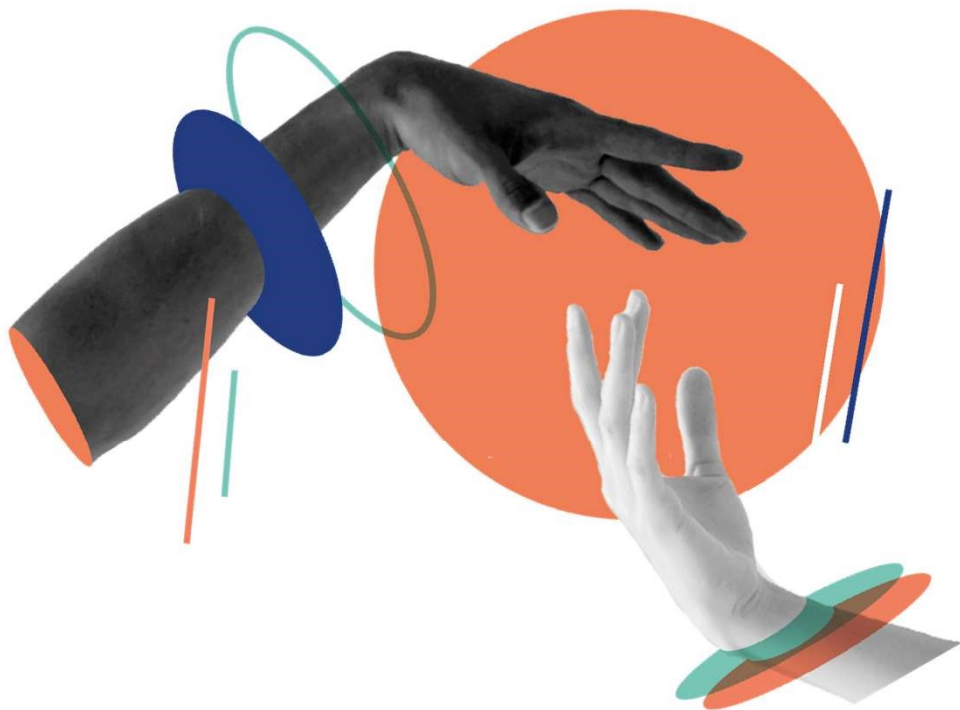
Diversifier les formats et modalités des formations

- Délocaliser les formations pour être au plus près des équipes et favoriser une participation collective. Planifier des formations dans des lieux en lien avec la thématique étudiée pour une immersion plus concrète.
- Proposer des formations spécifiques pour les élus afin de les sensibiliser au rôle des bibliothèques.
- Distinguer trois types de formations : bénévoles, professionnels, et mixtes pour mieux répondre aux attentes.
- Planifier des formations en soirée, le samedi ou pendant les vacances scolaires pour mieux s'adapter aux disponibilités.

Créer des ressources complémentaires pour accompagner la mise en œuvre

- Mettre à disposition des ressources numériques post-formation (capsules vidéo synthétiques, fiches récapitulatives, modèles de documents).
- Développer un portail d'outils pratiques facilitant l'appropriation et la mise en application.
- Mettre en place une base de « malles de personnels » permettant de remplacer temporairement les agents en formation.





Atelier 1

31 janvier 2025
BiblioPôle

// Stratégie numérique
// Circulation des documents :
accueil au BiblioPôle

Stratégie numérique

Après avoir visionné et commenté les résultats de l'enquête en ligne concernant la thématique « stratégie numérique », les participants étaient invités à former des groupes et s'emparer d'un des chantiers de travail :

- *Ressources numériques du BiblioPôle : accompagnement à la prise en main des ressources en ligne pour les usagers*
- *Ressources numériques du BiblioPôle : vos propres compétences (et celle de votre équipe) à la prise en main de ces ressources*
- *La médiation et l'action culturelle sur la création numérique*
- *La communication numérique : lettre d'information, RS, etc.*
- *La fracture numérique*

Chaque groupe disposait de questions-guides pour alimenter la conversation, d'un canevas de réflexion à compléter et pour certains, de ressources supplémentaires pour aider à la compréhension du sujet.

Accompagnement à la prise en main des ressources en ligne pour les usagers

Les défis

- Problèmes techniques de connexion (CAPTCHA) et délai de validation
- Crédits insuffisants pour les films
- Manque de connaissances de technicité des bénévoles ou pros dans le domaine numérique
- Défaut de communication, méconnaissance de l'offre
- Retour des usagers pas toujours existants sur leurs problèmes ou méconnaissance

Les solutions

- Mise en place de cafés/ateliers numériques dans les structures pour valoriser et aider (avec les conseillers numériques pour croiser les publics et aides aux solutions techniques)
- Boîte à outils sur le portail incluant tuto vidéo, et fiches pratiques.
- FAQ : faire remonter les questions du territoire et y apporter des réponses consultables en ligne
- Proposer des webinaires réguliers ou tutos vidéo pour présenter ressources et répondre aux questions (= permanences en ligne)
- Focus sur les ressources via des coups de cœur et sélections pour mettre en avant les ressources.

Stratégie numérique

Vos propres compétences (et celle de votre équipe) à la prise en main de ces ressources

Les défis

1. Intérêt personnel de certaines ressources rend plus difficile la promotion
2. Difficulté à communiquer aux usagers cette offre
3. Temps de validation des comptes
4. Pertinence de certaines ressources notamment la musique/presse
5. Problème d'accès aux livres numériques
6. Compétence des bénévoles
7. Comptes enfants pas toujours compris et problématique du temps d'écran
8. Budget
9. Manque de temps pour développer

Les solutions

1. Portail dédié au numérique
2. Nouveaux supports de communication
3. Connecteurs pour automatiser l'inscription sans passer par le site BiblioPôle.
4. Trouver d'autres prestataires ou recentrer l'offre
5. Mise en place de liseuses au niveau local : liseuse Vivlio et accompagnement.
6. Formation en interne : 1 référent / équipe
7. Formation, présentation
8. Plus de professionnels
9. Besoin d'espace sur certains points lecture / petites bibliothèques

→ Outils de communication, présentation, formation

La médiation et l'action culturelle sur la création numérique

Les défis

1. Les élus ont orienté la médiation numérique sur un autre service (RH + budget)
2. Des structures isolées de certains publics
3. Des équipes bénévoles peu enclines à faire de la médiation sur ces ressources; méconnaissance du numérique
4. Expertise + temps
5. Obsolescence du matériel et coût (contexte budgétaire △)
6. EMI = mission des bibliothèques mais besoin de formation et ponts avec les scolaires.

Les solutions

1. Outils de plaidoyer auprès des élus pour comprendre le panel des missions et la nécessité de faire des ponts entre services
2. Une implantation plus stratégique des structures
3. Réunir tous les acteurs et construire des outils avec le BiblioPôle, des élus convaincus et un professionnel de l'intercommunalité. Proposer une action fédératrice qui fonctionne et rassure l'équipe.
4. Formations spécifiques, 1 personne dédiée à la thématique dans chaque équipe.
5. Budget pour renouvellement du matériel; mutualisation du matériel; externaliser la médiation (prestation)
6. Formations et ressources sur l'EMI et le montage de partenariats scolaires

Stratégie numérique

La communication numérique : lettre d'information, RS, etc.

Les défis

1. Temps et moyens humains
2. Compétences (même si soutien des services communication)
3. Contraintes institutionnelles : charte graphique ; réseaux sociaux institutionnels sur lesquels les bibliothèques n'ont pas la main
4. Contraintes juridiques : RGPD; difficultés à encourager l'inscription des usagers à la newsletter.

Les solutions

1. Mutualisation : outil collectif à l'échelle locale (type B.a.-ba)
2.
 - Mutualisation
 - Formations sur les réseaux sociaux (publics des différents réseaux sociaux), écriture web
 - Accompagnement à l'élaboration d'un plan de communication pour les réseaux
 - Boîte à outils pour la création portail (RGAA, UX et UI, etc.)
4. Formation communication dans le cadre du RGPD.

La lutte contre la fracture numérique

Les défis

1. Permettre l'accès, rendre autonome ou accompagner les non-initiés pour leurs démarches administratives ou leurs recherches en général (réseaux spectacles...).
2. Le manque de moyens humains et/ou financiers (matériel)
3. Une réelle envie dans les bibliothèques associatives de développer le numérique
4. Faire connaître les services numériques proposés
5. Démystifier la complexité de l'accès au numérique
6. Prévention des risques : réseaux sociaux, harcèlement, pornographie

Les solutions

1. Mettre à disposition un ordinateur avec un accompagnement d'un personnel professionnel ou bénévole formé. Conseiller numérique (partenariat avec France Service)
2.
 - Réaménagement si ordinateur mal placé
 - Faire des demandes de budget suivant besoins
 - Aller chercher des aides (région, Etat ?)
3. Motiver les troupes ou aller chercher de nouveaux bénévoles formés au numérique
4. Faire une communication sur les ateliers thématiques et les rendez-vous individuels : flyers, affiche, journal municipal, mailing
5. Des formations simples, ludiques, pratico-pratiques et adaptées aux différents publics afin de démystifier le numérique
6. Information aux parents, aux familles, donner des solutions

Circulation des documents : accueil au BiblioPôle

Dans cette seconde séquence de l'atelier, les participants étaient invités à parcourir les espaces du BiblioPôle, comme ils le feraient s'ils venaient pour emprunter des documents. Au fur et à mesure de leur déambulation, ils étaient invités à prendre note de ce qui fonctionne et ne fonctionne pas pour eux. Après avoir partagé en plénière les principaux points faibles de l'accueil au BiblioPôle, les participants étaient ensuite répartis en groupes de travail pour imaginer des solutions aux problématiques qu'ils avaient eux-mêmes identifiées.

Ce qui fonctionne au BiblioPôle :

L'accompagnement humain (mentionné à plusieurs reprises)
Accueil visible depuis l'entrée
Les espaces « café » conviviaux récemment ajoutés dans les magasins
Les cartels annonçant le nom des agents sur leur bureau

L'espace CKADO
Les Bibliobus (beaux et utiles)
L'espace mezzanine (beau mais inaccessible)
La zone à l'entrée regroupant la communication

Plans de situation
Chariots de manutention présentant les outils d'animation

L'espace d'accueil
Signalétique de l'étage (1 couleur par domaine)
Accès garage facile
Le mobilier de la salle de formation

Mise en avant de créations artistiques locales
La mise en avant des nouveautés

Ce qui pourrait être amélioré au BiblioPôle :

Accueil physique et téléphonique

- manque de communication des horaires
- accueil téléphonique complexe (besoin de joindre les référents)

Les solutions imaginées par les participants

- Visibilité des horaires d'ouverture physiques et téléphoniques sur le portail web (page d'accueil)
- Boîte de retours/Sas accessible de manière autonome
- Des lignes téléphoniques directes pour les référents secteurs
- Mailing rappelant les horaires lors des vacances scolaires

Signalétique

- signalétique inconstante et souvent mal placée
- plans manquants par endroit
- difficile de comprendre où sont les magasins
- absence de noms des agents référents et de leurs secteurs
- problème de signalétique pour les personnes arrivant par le garage

Les solutions imaginées par les participants

- Prévoir une info à l'accueil sur tous les référents/votre interlocuteur géographique
- Mettre à jour les cartels (nom des agents sur les portes des bureaux)
- Plan à l'entrée du bâtiment pour se repérer
- Dans les magasins : un plan pour se repérer dès l'entrée
- Signalétique spécifique dans le garage (pour se diriger dans le magasin ou vers l'accueil)

Circulation des documents : accueil au BiblioPôle

Conseils et aides sur place

- Prêt Longue Durée
- Conseils pour les collections audio
- Ordinateurs manquant dans les magasins

Les solutions imaginées par les participants

- Ajout d'ordinateurs ou tablettes sur le chariot
- Proposer un panneau d'information dédié et/ou un moyen de joindre directement le référent
- Limiter le nombre de PLD ?

Visibilité/lisibilité

- Espace mezzanine (et par conséquent le fonds pro) inconnu
- Espace coworking inconnu
- Manque de visibilité des nouveautés et insuffisance numéraire
- Manque de visibilité des outils d'animation
- Sélections peu voire pas visibles
- Manque de valorisation des fonds présents dans le Bibliobus
- Espaces audios trop pleins

Les solutions imaginées par les participants

- Rapprocher l'espace de coworking de l'accueil
- Nouveautés physiques et portail plus présents, mis en avant dès l'entrée
- Signalétique « nouveautés » plus conséquente, mobilier dédié (exemplarité en matière de valorisation des fonds).
- Présentation des outils d'animation à l'instar de la présentation des libraires avec prise en main
- Désherbage des collections audio et changement du mobilier pour une option plus adaptée

Bâtiment mal agencé

- Emplacement et aménagement de l'espace réservation pas adapté à l'usage
- Accueil trop loin de la porte d'entrée (pas convivial)
- Cuisine mal placée
- Pas d'espace de restauration dédié
- WC peu nombreux

Les solutions imaginées par les participants

- Prévoir un réaménagement global et une modification du plan intérieur (prévoir une extension pour les magasins ?) afin de réorganiser au mieux les espaces : cuisine, bureau accueil et salle de réservation.
- Réaménager l'espace réservation dans le hall
- Ajout de m2: extension, déménagement ? Utiliser la mezzanine mais quid de son accessibilité
- Solutions rapides (dans l'attente d'un réaménagement): ajout d'urinoirs dans les toilettes; ajout d'une hotte dans la cuisine

Bâtiment froid et peu convivial

- Espace magasins « URSS »
- Garage froid
- Manque de fenêtres (magasin)
- Pas assez de sièges dans l'espace (et manque de place pour en installer)

Les solutions imaginées par les participants

- Ajouter des ouvertures (fenêtres) dans certains espaces.
- Isolation du garage et installation d'un chauffage par aérothermie

Circulation des documents : accueil au BiblioPôle

Circulation et usage du lieu peu ergonomiques

- Manque d'espace de circulation entre les rayonnages
- Manque de plans pour se repérer par endroits
- Manque de logique et de lisibilité dans l'organisation des collections dans l'espace
- Étagères de rangement trop hautes ou trop basses
- Borne à l'entrée inutile

Les solutions imaginées par les participants

- Supprimer des collections (multimédias?) pour espacer les rayonnages et améliorer leur agencement (pas d'étagères trop hautes ou trop basses).
- Stockage sur rails comme dans les services d'archives ? Ou option de compactus ?
- Moins de collections ? Moins de stockage ? Ou déstocker davantage sur les réseaux ? Plateformes dans d'autres sites du territoire ?
- Supprimer la borne d'entrée

Espaces extérieurs et entrée

- Pas assez de stationnement pour les vélos
- Pas assez de places de stationnement voiture
- Places de stationnement loin de l'entrée : difficulté et risques lors du transport des documents jusqu'au véhicule
- Entrée par le garage : absence de signalétique et parcours clair au moment du passage dans l'enceinte du bâtiment
- Espaces extérieurs peu accueillants

Les solutions imaginées par les participants

- 2 places de parking dédiées aux véhicules des dessertes venant de l'extérieur
- Portes automatiques

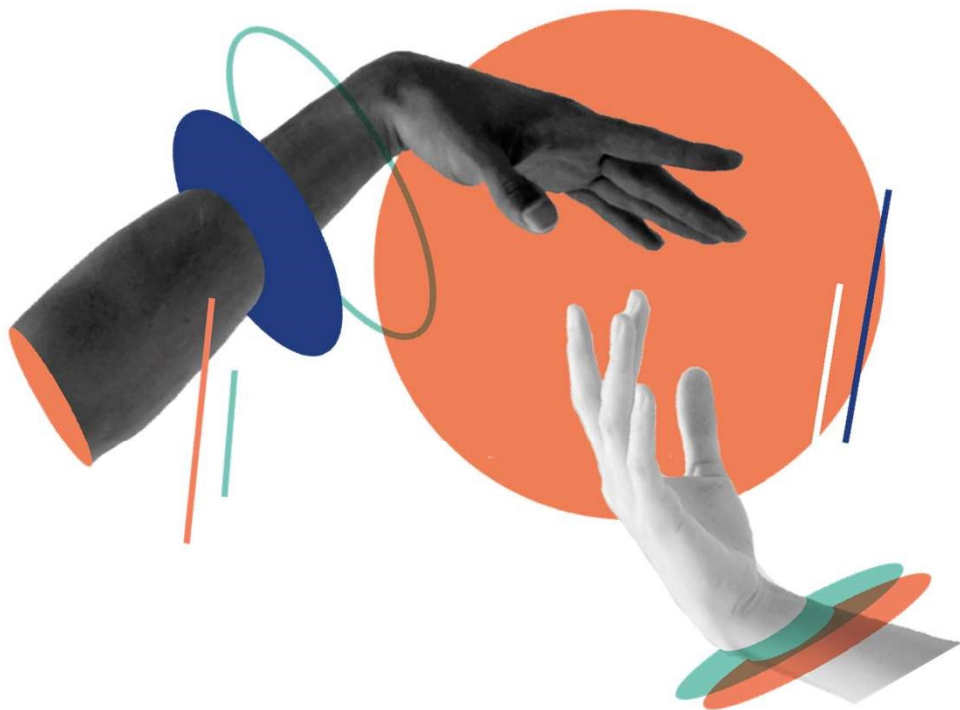
- Réaménagement du parvis : plus de stationnement (retirer le trottoir inutile); ajout d'un espace de convivialité à l'extérieur avec mobilier adapté et ombre.
- Installer un parking 2 roues abrité
- Prévoir des chariots roule-pratic dès l'entrée
- Une signalétique dès l'extérieur pour savoir où stationner selon qu'on vienne en formation ou pour une desserte
- Prévoir un interphone à l'arrière du bâtiment pour signaler sa présence
- Prévoir signalétique pour accéder aux magasins dès le garage

Accessibilité du bâtiment

- Portes (très) difficiles à ouvrir
- Accès PMR compliqué
- Accès à la mezzanine (et donc aux collections s'y trouvant) impossible pour les PMR
- Rampe du garage dangereuse (pente trop importante)
- Encombrement général au sol constituant un obstacle voire un risque

Les solutions imaginées par les participants

- PMR : une 2nde place de parking PMR est nécessaire, voire une troisième près du garage.
- Remplacer les portes actuelles par des portes automatiques
- Reprendre tout le circuit d'accessibilité:
 - inclinaison de la rampe d'accessibilité
 - hauteur des rayonnages, accès aux collections en bacs, espacement entre les rayonnages
 - encombrement au sol à retirer
 - rendre la mezzanine (et par conséquent le fonds pro) accessibles



Atelier 2

4 février 2025

Médiathèque Victor Hugo
à Chemillé-en-Anjou

// Accompagnements (ingénierie)
// Formations

Accompagnement (Pol.Doc et ingénierie)

Après avoir visionné et commenté les résultats de l'enquête en ligne concernant la thématique « politique documentaire » et « besoins en accompagnement à la structuration », les participants étaient dispersés en groupes préétablis. Chaque groupe disposait d'un sujet :

Sujets « Politique Documentaire »

- *Élaboration de la charte documentaire*
- *Identification et acquisition de nouveaux fonds documentaires*
- *Évaluation et suivi des collections existantes et élaboration d'indicateurs de gestion des acquisitions*
- *Maîtrise des outils de gestion : logiciel professionnel (SIGB), équipement RFID, évaluations statistiques*
- *Constitution et gestion de collections numériques*
- *Valorisation des collections : marketing non-marchand, signalétique, etc.*

Sujets « Structuration »

- *Rénovation / réaménagement*
- *Construction*
- *PCSES*
- *Evolution vers 3ème lieu*
- *Ludothèque*

Chaque groupe disposait de questions-guides pour alimenter la conversation, d'un canevas de réflexion à compléter et pour certains, de ressources supplémentaires pour aider à la compréhension du sujet.

Par exemple, pour le sujet « Élaboration de la charte documentaire », les questions-guides étaient les suivantes :

- *Quels sont les défis que vous rencontrez dans l'élaboration d'une charte documentaire ?*
- *Comment le BiblioPôle pourrait-il vous accompagner dans l'élaboration d'une charte documentaire ?*
- *Précisez le format de votre solution en vous inspirant des cartes à votre disposition.*

Accompagnement (Pol.Doc et ingénierie)

Élaboration de la charte documentaire

Les défis

- Qui vient ? Qui ne vient pas ?
Prérequis : connaître ce que veut notre public.
Premier défi : étude sociologique (quel âge ? quels établissements ?)
Tout en ayant une ouverture d'esprit pour proposer autre chose.
- Soutien du politique
- Mobiliser des compétences diverses
- Poser le cadre (quels publics, quel budget, quels livres exclus...)
- Document de bas communicable discuté avec les élus sur lequel s'appuyer.

Les solutions

Fiches / guides

- avoir des fiches et guides à jour
- avoir accès à des modèles existants
- connaître les textes de base

Formation-action

- avec à la fin, la production de documents (premier jet)

Identification et acquisition de nouveaux fonds documentaires

Les défis

- Évaluer la pertinence au-delà de l'effet de mode = pérennité
- Musique et vidéo : manque de conseil criant
- Autoédition et nouveaux formats de publication (numérique). Veille sur le numérique très compliquée et s'assurer de la pérennité.
- Comment se repérer dans la masse de production littéraire
- Édition régionale : comment établir une veille pérenne ?

Les solutions

- Partager la veille du comité musique et autres sujets : édition régionale, numérique, édition spécialisée, littérature
- Veille partagée et diffusion des conseils de libraires
- plateforme collaborative : réseau social BiblioPôle avec contributions des bibliothèques du département
- Identifier les demandes des usagers : récolte des demandes des lecteurs des bibliothèques; ouverture du service réservation aux usagers en concertation avec les pratiques locales des bibliothèques

Accompagnement (Pol.Doc et ingénierie)

Évaluation et suivi des collections existantes et élaboration d'indicateurs de gestion des acquisitions

Les défis

- Trouver les indicateurs pour viser l'universalité des collections
- Comment faire le lien entre le catalogue et les statistiques ?
- Comment gérer la contrainte éditoriale et ses manques. Idem pour librairies : importance de voir les livres
- Comment évaluer l'accès aux documents numériques ?
- Comment gérer l'autoédition locale dans l'équilibre des fonds ?

Les solutions

- Réflexion globale pour partager les mêmes indicateurs avec le BiblioPôle = cotes simplifiées communes
- Groupe de travail pour co-construire des normes communes. Proposition du BiblioPôle de cotes validées et simplifier encore.
- Plateforme d'échanges au niveau départemental par la veille commune.
- Fiches/guide pratique = boîte à outils Pol.Doc, retroplanning et calendrier
- Base des premiers achats à avoir dans une bibliothèque : répartition Dewey, encyclopédisme, avec nombre de documents par domaine.
- Vademecum du recueil des demandes lecteurs : quelles pratiques adopter.
- Complémentarité des collections. Le BiblioPôle = « le fonds de commerce » et les bibliothèques de territoire se positionnent sur les nouveautés.

Maîtrise des outils de gestion (logiciel professionnel (SIGB), équipement RFID, évaluations statistiques) et des outils de Pol Doc.

Les défis

- Difficulté dans les échanges avec les éditeurs de logiciels
- Mise en place d'une politique documentaire de manière générale

Les solutions

- Lister qui utilise quel logiciel sur le portail. Groupe de soutien pour les rapports avec les prestataires
- Exemples, banque de données avec les contacts
- Formation intra suivie d'un coaching sur la Politique Documentaire/PCSES/Diagnostic de territoire
- Ou
- Formation au BiblioPôle avec d'autres bibliothèques, suivie d'un coaching personnalisé
- Formation « retour sur » (même groupe 1 an après)
- Lexique/ fiche pratique des éléments constitutifs d'une Pol. Doc.
- MOOC sur l'analyse des indicateurs en bibliothèque
- Harmoniser les données présentées dans les comités de gestions : le BiblioPôle ferait une synthèse une fois par an à partir des indicateurs présentés en comité de gestion et les diffuserait à tout le réseau
- Diffusion des analyses et de la synthèse des rapports SCRIB

Accompagnement (Pol.Doc et ingénierie)

Constitution et gestion de collections numériques

Les défis

- Face à la demande croissante en particulier sur l'offre VOD, comment répondre aux attentes du public ?
- Equilibrer la communication pour faire connaître le service sans se laisser déborder financièrement ?

Les solutions

- Mutualiser l'offre
- Réfléchir à un financement partagé et proportionnel au nombre d'inscrits ou à la population desservie
- Dissocier l'offre VOD des autres services numériques. La VOD étant sur-plébiscitée.
- Imaginer une offre de base gratuite pour tous (ex : 2 films par mois) + donner la possibilité à l'utilisateur d'acheter des crédits supplémentaires (à tarif préférentiel)
- Collaborer à l'échelle du département pour le choix des ressources (comité de direction, cahier des charges, consortium...)

Valorisation des collections : marketing non-marchand, signalétique, etc.

Les défis

- Les espaces sont toujours le 1^{er} problème pour la présentation des collections.
- Le coût assez important des accessoires de présentation.

Les solutions

- Avoir un affichage numérique, soit à l'entrée ou centré dans la Bibliothèque.
- Avoir la solution de carte à jouer pour présenter une collection
- Chercher des solutions à moindre coût : pastilles apposées sur les livres en mentionnant par exemple « 1^{er} Semestre 2024 » (référencer la nouveauté)
- Boîte à outils pour savoir ce qui se passe dans les autres bibliothèques
- Veille : mise à jour d'une fiche, avoir une alerte, etc.

Accompagnement (Structuration)

Rénovation/réaménagement d'un équipement

Les défis

- Quelle est l'ampleur du projet : de la remise en espace à la restructuration du bâtiment
- Bâti existant : contraintes
- Comment vit le service pendant les travaux (fermeture, bibliothèque provisoire, service minimum)
- Comment rendre l'équipement attrayant pour les usagers (ceux qui fréquentent et ceux qui ne fréquentent pas)
- Comment on pense l'accueil ? Quels services ? Dans quel but on effectue cette rénovation ?
- Bien poser les objectifs au départ et le planning.

Les solutions

Veille

- BiblioPôle comme centre de ressources des bonnes pratiques (projets similaires, visite d'autres structures)
- Vigilance sur les mises à jour des outils

Guides

- Constructions / réaménagement
- Liste de fournisseurs
- Informatisation / réinformatisation

Construction d'un nouvel équipement

Les défis

- Volonté politique affirmée avec un besoin identifié
- Comment transmettre notre expertise de terrain pour une prise en compte par les élus
- Comment fédérer les différents acteurs
- Quel est le projet du bâtiment à construire
- Comment mobiliser les moyens (humains et financiers) à court, moyen et long terme (investissement et fonctionnement)
- Mobiliser les 3 maîtrises : ouvrage (collectivité); œuvre (professionnels); usage
- Comment associer les usagers dès la conception
- Maîtriser les aspects réglementaires (marché public)
- Avoir les compétences

Les solutions

Formation (du personnel BiblioPôle et des partenaires)

- aux démarches projet
- aux aspects réglementaires
- formation de base sur comment construire un bâtiment

Guides pratiques

- sur les marchés (étapes, démarches...)
- déroulé de la démarche, les étapes, les délais
- la chasse aux subventions

Veille

- avoir des informations à jour
- fonds professionnels
- avoir une base de données sur les bonnes idées et les bibliothèques à visiter

Benchmark/comparatif

- pouvoir s'appuyer sur l'expérience d'autres collègues et structures

Accompagnement (Structuration)

PCSES

Les défis

- À qui l'on veut adresser son PCSES
- S'adapter géographiquement en tenant compte des différents lieux
- Le partage d'information des données entre les différents acteurs de la Commune ou ComCom
- On attend la partie économique, c'est très compliqué, on n'a pas la main dessus, on ne maîtrise pas.

Les solutions

- Avoir des fiches types / guides pratiques
- Pouvoir s'adresser aux réseaux
- Avoir une aide sur le calcul du bassin existant, au niveau démographique
- Coaching
- Formation économique, même basique
- Avoir comme aide un-e programmiste

Évolution vers un modèle de 3^{ème} lieu

Les défis

- Trouver des espaces nécessaires
- Avoir les moyens financiers
- Avoir les moyens humains (amplitude horaire)
- Proposer des activités et espaces adaptés aux différents publics et penser la compatibilité des usages dans un espace

Les solutions

- BiblioPôle : identifier les acteurs et valoriser des initiatives du territoire. Par exemple, valorisation d'une action dans une médiathèque via une vidéo capsule
- Formation et journées professionnelles avec échanges d'expériences. Temps de rencontre et convivialité dans les territoires.
- Subventions
- Appels à projets par les bibliothèques et partenaires
- Penser des temps de rencontre au niveau des EPCI

Accompagnement (Structuration)

Création d'une ludothèque

Les défis

- Constituer la base de jeux
- Trouver l'espace pour la mise en place
- Animer le fond
- Se former aux jeux
- Valoriser le fond

Les solutions

- Comité de sélection / fond au BiblioPôle / veille pour aider les bibliothèques à constituer leur fond « jeux ».
- Soutien financier pour aider à constituer le fond.
- Visites de ludothèques existantes
- Formation-action (financement ou accompagnement à une action suite à la formation)
- Prêt de mobilier test (en carton par exemple), malle jeux avec pistes d'animation
- Formation-action « animer le fond » incluant des malles, des visites de ludothèque, associer les usagers, faire un prix jeu de société.
- Enquête de public, partenariat avec les collèges et prix des collégiens

Formations-action

Dans cette seconde séquence de l'atelier, les participants étaient invités à se remémorer une formation qu'ils ou elles avaient récemment suivi au BiblioPôle. Il leur était ensuite demandé d'identifier ce qui a pu les ralentir ou les empêcher de mettre en œuvre les apprentissages vus en formation; puis, comment le BiblioPôle pourrait mieux les accompagner dans ce passage à l'action après les formations.

Groupe 1

Qu'est-ce qui m'a empêché-e (ou ralenti-e) dans la mise en pratique des éléments vus en formation ?

- Manque de temps, quotidien chronophage (on sort de la dynamique)
- Projets déjà en cours / priorisation
- Besoin de ralentir (charge mentale, équipe incomplète)
- Formations mixtes (bénévoles et pros) pas toujours adaptées (parfois pas assez poussées)
- Formation : enrichissement et prise de recul, pas nécessairement besoin de mise-en-œuvre. Permet d'enrichir sa culture pro et sa boîte à outils
- Programme avec trop de choses intéressantes, on ne peut pas aller à tout
- Pas de restitution entre collègues

Comment le BiblioPôle pourrait-il mieux accompagner ce passage à l'action ?

- Lien vers les Bibliogrill de la BPI
- Captation vidéo sur certains formats (ex : IA)
- Ressources numériques et vidéo d'auto-formation / MOOC
- Passage à l'action ne devrait pas être obligatoire ou systématique
- Intégrer dans les formations (ou certaines) un temps de bilan avec les participants pour qu'ils repartent avec quelque chose à partager
- Distinguer 3 types de formation : bénévoles / pros / bénévoles + pros
- Formations en ligne avec production à la fin

→ Fiche récap' type en fin de formation, faites par les stagiaires, puis publiées dans les boîtes à outils

→ Malles de « personnels » pour remplacer les collègues allant en formation (!)

→ « Rendez-vous dans 6 mois/1 an » : même groupe sur même thématique

→ Des sous, une animation, un accompagnement

→ Aller à deux en formation

→ Faire des formations en soirée ou le samedi, ou encore pendant les vacances scolaires

→ Prototypage pendant les formations

Formations-action

Groupe 2

Qu'est-ce qui m'a empêché·e (ou ralenti·e) dans la mise en pratique des éléments vus en formation ?

- Manque de temps
- [manque de] Motivation des équipes
- [manque de] Soutien politique pour pouvoir mettre en place les actions
- Suite à la formation, communiquer un retour aux collègues, ordre du jour d'une prochaine réunion d'équipe

Comment le BiblioPôle pourrait-il mieux accompagner ce passage à l'action ?

- Formation délocalisée avec un thème bien précis
- Expliquer aux élus le rôle du BiblioPôle, l'intérêt des formations
- Retour régulier du BiblioPôle afin de savoir si les actions ont été mises en place. Table ronde ou fiche retour.
- À la suite de la formation, avoir une capsule vidéo synthétique (ou autre forme de support)
- Rapprochement auprès de l'association des maires de France pour proposer des formations aux élu·es

Groupe 3

Qu'est-ce qui m'a empêché·e (ou ralenti·e) dans la mise en pratique des éléments vus en formation ?

- Prend du temps = important (acculturation des bénévoles)
- Par où commencer ?
- Pas le temps de concrétisation en action : 1. temps d'appropriation; 2. temps de communication auprès des équipes
- Formation = 1^{ère} étape sans objectif immédiat en terme d'action (alimentation de la réflexion professionnelle et maturation)
≠ enjeu de service ou demande hiérarchique
- Problème des bénévoles sans accompagnement et partage avec le service : démarches de formation souvent individuelles, opportunité loupée pour le service.

Comment le BiblioPôle pourrait-il mieux accompagner ce passage à l'action ?

- Echanges de pratiques en plus de la formation
- Besoin de soutien (coaching + mise en commun)
- Besoin d'outils = portail
- Suivi post-formation = email « mes réflexions ». Retours sur les mises en œuvre (partages post-formation)
- Personnalisation avant la formation : rencontre ou questionnaire sur les attentes et besoins du service (plan de formation des services)
- Maturation au BiblioPôle = échanges avec les pairs
- Formations de type « atelier » avec mise-en-œuvre directe
- Inciter les stagiaires à partager les connaissances en proposant des formats adaptés

Formations-action

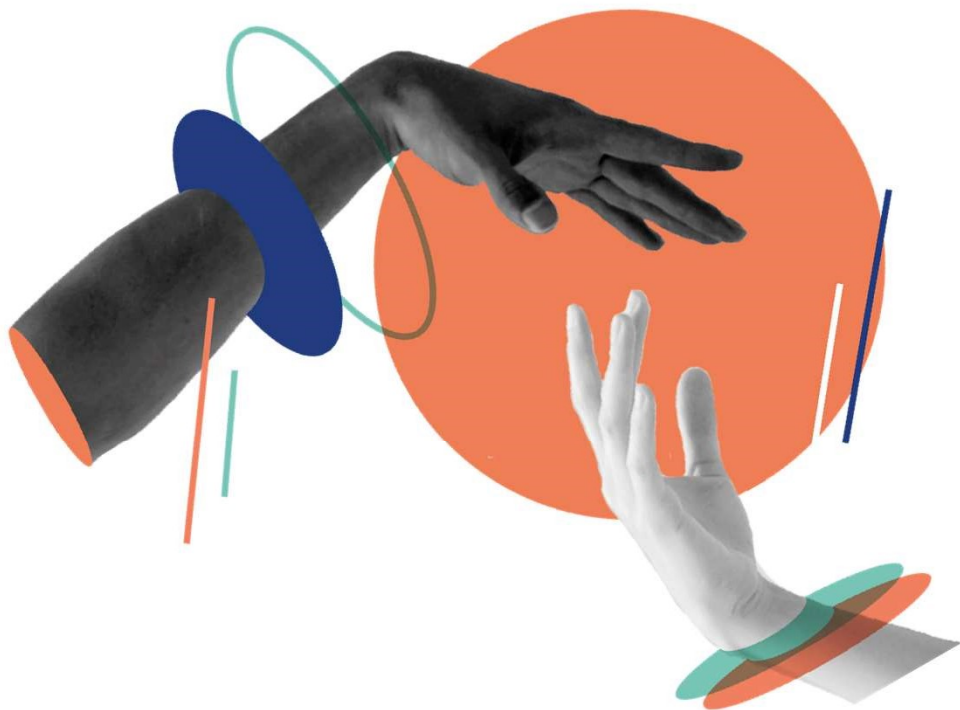
Groupe 4

Qu'est-ce qui m'a empêché·e (ou ralenti·e) dans la mise en pratique des éléments vus en formation ?

- Manque d'opportunité pour la mise-en-œuvre
- Manque de temps, quotidien trop prenant
- Problématique de budget, de moyens pour la mise en œuvre
- L'énergie du groupe en formation n'est plus la même dans l'équipe
- Comment retraduire et partager avec les collègues les acquis de la formation
- Doit-on forcément mettre en pratique ? On peut y aller par pure curiosité pour notre culture personnelle.

Comment le BiblioPôle pourrait-il mieux accompagner ce passage à l'action ?

- Formation décentralisée : au plus près du terrain, tout le monde entend la même chose et peut œuvrer
- Prévoir/planifier l'« espace-temps » pour restitution de la formation : échange collectif et travail pour une mise-en-œuvre
- Pour 1 ou 2 ou + formations, prévoir un budget BiblioPôle/collectivité de mise en œuvre
- Mettre en place des « retours sur » = 1 journée de formation, prévoir quelques temps après ce que chacun a pu mettre en pratique ou 1 listing des participants pour des réponses ultérieures.
- Dans certaines formations, demander à ce que plusieurs personnes de l'équipe participent
- Planifier des formations dans des lieux en lien avec la formation



Atelier 3

25 février 2025
Beaufort-en-Anjou

// Circulation des documents :
navette documentaire
// Boîte à outils

Circulation des documents : navette documentaire

Après avoir visionné et commenté les résultats de l'enquête en ligne concernant la thématique « navette documentaire », les participants étaient dispersés en groupes préétablis. Chaque groupe disposait de plusieurs canevas leur permettant de suggérer un fonctionnement idéal pour une potentielle navette documentaire, ainsi que son articulation complémentaire avec le Bibliobus et l'accueil sur place au BiblioPôle.

Concernant ce dernier point, les groupes de participants avaient le choix entre 3 scénarios : les deux premiers étaient issus d'un travail préalable des équipes du BiblioPôle, tandis que le scénario 3 était un scénario ouvert qu'il leur appartenait de construire si aucun des deux premiers ne les satisfaisaient.

Voici les scénarios 1 et 2 proposés :

Scénario 1

Bibliobus x1

- Bibliobus 1 ou 2 fois/an pour renouveler les fonds
- Uniquement sur les plateformes

Navette x1

- Navette mensuelle de documents réservés au préalable
- Dépôt sur points relais

Accueil au BiblioPôle

- Tous les autres échanges
- Prise de RDV

Scénario 2

Bibliobus x0

- Fin des Bibliobus

Navette x2

- Navettes mensuelles de documents réservés au préalable
- Dépôt sur points relais

Accueil au BiblioPôle

- Tous les autres échanges
- Prise de RDV

Circulation des documents : navette documentaire

Groupe 1

1. Qui réserve ?

- ✓ L'utilisateur
- ☐ La bibliothèque

Détail

Comment :

avoir une base de données commune ou qui permettent de communiquer entre des :

1. base bibliothèque ou réseau
2. base BiblioPôle

Quels docs :

Demande des usagers pour des besoins spécifiques

Nouveautés pour avoir plus de choix

Demande des bibliothèques sur des thématiques

Outils d'animation

Périodicité :

Hebdomadaire

Les limites ou problématiques potentielles de notre solution :

- Comment faire pour que les bases de données communiquent entre elles ?
- Comment faire si un document a déjà été réservé ailleurs, comment le récupérer, combien de temps cela prend-il ?
- Comment limiter le port des charges ? Adaptation matériel disponible.
- RH

Nos idées pour contrer ces problématiques ?

- Prestation de service

2. Où se trouvent les points-relais ?

Détail

- sur les plateformes existantes
- le point relais doit être situé à 20 minutes des bibliothèques si hors-réseaux.

ou

identique au(x) point(s) de départ de la navette du réseau local

Les limites et conséquences de notre idée

- démultiplication des trajets (émissions de CO2)
- concordance des plannings
- si prestation de service = nouveaux interlocuteurs + absence de compétences métier.

Nos idées pour y remédier

- adaptation du matériel
- co-construction des plannings
- verdissement de la flotte des véhicules

3. En substance la navette :

Fréquence hebdomadaire

Circulation des documents : navette documentaire

4. Complémentarité BiblioBus | Navette | Accueil sur place

Choix du scénario : Scénario 2

Modifications : aucune

Conséquences positives (+) et négatives (-) de ce scénario :

- + offre documentaire plus importante
- + prise de rendez-vous → plus de souplesse
- + privilégier la qualité de l'offre plutôt que la quantité
- distance pour les bibs les plus éloignées

Groupe 2

1. Qui réserve ?

☐ L'utilisateur

☒ La bibliothèque

Détail

L'utilisateur exprime sa demande à la bibliothèque, cette dernière sélectionne la réponse soit BiblioPôle, soit le réseau.

La réservation doit passer par le portail du BiblioPôle.

Option 1 : document à l'unité, livrés au point logistique

Option 2 : si beaucoup de documents, livraison directement à la bibliothèque.

Les réservations doivent être demandées avant une date fixe mensuellement.

Les limites ou problématiques de notre solution

- Le formulaire de réservation n'est pas adapté à une solution rapide et ergonomique
- Ne pas augmenter la charge de travail, les déplacements aux bénévoles ou salariés

Nos idées pour contrer ces problématiques

- La réservation doit se faire via le SIGB lecteur
- formation délocalisée pour les bénévoles et les salariés
- plus d'ergonomie pour les véhicules navette avec subventionnement du département

Circulation des documents : navette documentaire

2. Où se trouvent les points-relais :

Détail

Le point relais est une annexe du BiblioPôle : au moins 1 dans chaque réseau, à moins de 30 minutes de chaque bibliothèque, avec une salle de formation attenante et une desserte mensuelle.

Local mutualisé Agglo / BiblioPôle avec navette.

Les limites et conséquences de notre idée

- charge de travail
- le financement
- tâche ingrate ? Temps de travail purement logistique.

Nos idées pour y remédier

- ergonomie
- subvention

Limiter le nombre de réservations pour limiter la charge du travail.

3. En substance, la navette :

Fréquence de passage

- mensuel pour les petites sélections
- 6 mois pour les sélections thématiques, échange et rotation du fonds

4. Complémentarité BiblioBus | Navette | Accueil sur place

Choix du scénario : [Autre scénario](#)

Modifications :

Bibliobus x1

- Bibliobus 1 ou 2 fois/an pour renouveler les fonds des plus petites bibliothèques

Navette x1

- Navette mensuelle de documents réservés au préalable
- Dépôt sur points relais et annexes

Accueil BiblioPôle

- Tous les autres échanges
- Sur prise de RDV

Conséquences positives (+) et négatives (-) de ce scénario :
RAS

Circulation des documents : navette documentaire

Groupe 3

1. Qui réserve ?

☐ L'utilisateur

☒ La bibliothèque

Détail

- Renforcer son fonds
- Répondre à une thématique
- Réservations au titre (prendre en compte les volontés individuelles)
- Permet de vérifier si la réservation de l'utilisateur n'est pas déjà dans le fonds
- Réservation sur le catalogue en ligne
- 1 navette/mois minimum (avec souplesse)
- Possibilité de réaliser des retours dans la navette
- Générer les dossiers de notices nous-mêmes. Récupérer via le site + listes de réservation.

Les limites ou problématiques de notre solution

- Besoin sélection thématique → développer les facettes du catalogue en ligne
- qui gère les réservations, qui fait le suivi → besoin de RH supplémentaire, besoin de process précis
- problèmes de délais
- suivi précis des statuts des documents sur le catalogue
- limite l'autonomie des lecteurs

Nos idées pour contrer ces problématiques

- des moyens humains et matériels au BiblioPôle
- évolution du catalogue
- Réflexion sur les durées de prêt

2. Où se trouvent les points-relais

Détail

- à déterminer avec chaque territoire / réseaux (« sur-mesure » et souplesse selon les territoires)
- fixer une règle : 1 point relai à 15 minutes des bibliothèques desservies (pro ou bénévoles)

Les limites et conséquences de notre idée

- stockage des documents dans les ponts relais
- difficultés à garantir un service uniforme / équitable
- navettes du côté des réseaux / territoires

Nos idées pour y remédier

- externaliser le service de navette via la poste

3. En substance, la navette :

Fréquence de passage

1 fois par mois puis réglage selon l'activité

Facilitateurs

- référents territoires régulièrement sur la navette de leur territoire
- possibilité d'échanger des petits fonds thématiques
- PEB via la navette

Circulation des documents : navette documentaire

4. Complémentarité BiblioBus | Navette | Accueil sur place

Choix du scénario : [Scénario 2](#)

Modifications :

Navettes

- navettes peuvent aussi servir à de petits renforts de fonds
- créer une identité pour la navette

Accueil BiblioPôle

- livraison des livres choisis au BiblioPôle par la navette

Conséquences positives (+) et négatives (-) de ce scénario :

- + choix moins limitant que le Bibliobus
- les bibs qui ont encore besoin de gros renforts sont lésées par ce scénario
- la distance avec le BiblioPôle pour certains
- question de l'espace et des RH pour les bibliothèques

Groupe 4

1. Qui réserve ?

- ☒ L'utilisateur
- ☐ La bibliothèque

Détail

- Donner accès à un fonds plus large en toute autonomie
- Techniquement possible
- Différencier les accès public/professionnel, le penser pour les usagers
- Prévoir une formation, maintenir la possibilité de passer par les bibliothécaires

Les limites ou problématiques de notre solution

- Comment absorber les flux, humainement et logistiquement ?
- Manutention.
- Périodicité des prêts à modifier
 - Ressources RH à augmenter
 - Quid des équipes uniquement bénévoles ?
 - Bonne interopérabilité entre les logiciels des bibliothèques

Nos idées pour contrer ces problématiques

- Limiter le nombre de réservations par lecteur
- Faire appel à un prestataire externe (ex : la Poste)
- Choix sur place, acheminement par le BiblioPôle
- Volumes plus réduits, rotation plus fréquente que le BiblioBus

Circulation des documents : navette documentaire

2. Où se trouvent les points-relais :

Détail

- Dans le formulaire de réservation, laisser la possibilité de récupérer les documents au BiblioPôle.
- Exemple rézokili : 6 points relais pour 24 bibliothèques
- S'appuyer sur les plateformes pour les réseaux qui en ont

Les limites et conséquences de notre idée

- plus de moyens RH
- des équipements en capacité d'accueillir le volume de documents

Nos idées pour y remédier

- recruter
- équiper le BiblioPôle

3. En substance, la navette :

Fréquence de passage

Adapter à la taille de la bibliothèque

4. Complémentarité BiblioBus | Navette | Accueil sur place

Choix du scénario : [Scénario 2](#)

Modifications : [Aucune](#)

Conséquences positives (+) et négatives (-) de ce scénario :

- vigilance ! Ne pas reporter les missions de desserte du BiblioPôle sur les bibliothécaires intercommunaux et municipaux (livraison de sélections sur place via la navette départementale)
- vigilance ! Quid des déplacements des bénévoles

Boîte à outils

Après avoir visionné et commenté les résultats de l'enquête en ligne concernant la thématique « boîte à outils » les participants, répartis en groupe, disposaient de deux jeux de cartes pour créer leur boîte à outils idéale. Le premier jeu de cartes présentait des suggestions de thématiques, tandis que le second jeu de cartes présentait des suggestions de formats. Les suggestions de thématiques et de formats étaient issues d'outils existants sur le site du BiblioPôle, de demandes faites à travers l'enquête en ligne, et de remarques énoncées lors des deux premiers ateliers.

Groupe 1

Thématique	Format
Administration	
Rapport annuel enquête SCRIB	Fiches pratiques
SIGB	Fiches pratiques
Rédiger un rapport d'activité	Modèle de document à personnaliser
PCSES	Modèle de document : avoir accès à des PCSES déjà validés
Plaidoyer auprès des élus	• Base de données de professionnels • Tutoriel images
Nouvelles réformes	Blog pro
Evaluation statistique des collections	Blog pro

Thématique	Format
Publics spécifiques	
Monter un partenariat	• Retour d'expérience • Parangonnage
Handicap et bibliothèques	Base de données des associations œuvrant dans le domaine
FALC	
Participation	
Bénévolat en bibliothèque	Modèle de document à personnaliser : modèle de charte
La signalétique	Retour d'expérience (article)
La place des habitants dans la vie d'une bibliothèque	Retour d'expérience (article)
Bibliothèque 3 ^{ème} lieu	Retour d'expérience (article)
Aménagements intérieurs dans l'air du temps	Biblioremix
Recueillir les besoins des usagers	Biblioremix
Démarches participatives	Biblioremix

Boîte à outils

Thématique	Format
Politique Documentaire	
Plan de développement des collections	MOOC
Désherbage	Fiche pratique
Médiation culturelle	Base de données d'acteurs culturels locaux

Boîte à outils

Groupe 2

Thématique	Format
Collections	
Désherbage	Fiches pratiques
Récolement	- Fiches pratiques - Tutoriel vidéo
SIGB	(Formation)
FALC	Fiches pratiques (Formation)
Gestion des bibliothèques	
Plan de développement des collections	- Base de données des professionnels - MOOC
Évaluations statistiques des collections	- Modèle de document à personnaliser - Fiches pratiques
Rapport annuel enquête SCRIB	
Rédiger un rapport d'activité	
Bénévolat en bibliothèque	(Formation au BiblioPôle)

Thématique	Format
Les différents publics	
Monter un partenariat	Retour d'expérience
Handicap et bibliothèques	(Formation)
Démarches participatives	
La place des habitants dans la vie d'une bibliothèque	(Formation à l'animation d'ateliers participatifs)
Recueillir les besoins des usagers	
Communication	
Réseaux sociaux : lesquels choisir et comment les utiliser ?	(Formations)
Plaidoyer auprès des élus	
Nouvelles réformes	MOOC

Boîte à outils

Outils d'animation	
Le jeu vidéo en bibliothèque	• Retour d'expérience (article) • Parangonnage
Diffusion de la musique en bibliothèque	• Parangonnage • Base de données d'acteurs culturels locaux
Le Kamishibai	• Tutoriel vidéo : comment l'emprunter? Comment l'utiliser ? • Tutoriel images
Aménager une bibliothèque	
La signalétique	Visites de structures et retours d'expérience
Bibliothèque 3 ^{ème} lieu	
Aménagements intérieurs dans l'air du temps	

Boîte à outils

Groupe 3

Thématique	Format
Politique Documentaire / Collections	
Désherbage	- Fiches pratiques - Tutoriel images
SIGB	- Fiches pratiques : pour utiliser le portail du BiblioPôle. - Parangonnage : quand on doit changer de logiciel. (Formation des bénévoles)
Plan de développement des collections	- Fiches pratiques - Modèles de documents à personnaliser
Évaluations statistiques des collections	
Équipement et réparation des documents	Tutoriel vidéo
Communication / Lieu- espace	
Réseaux sociaux : lesquels choisir et comment les utiliser ?	- Base de données - MOOC - Parangonnage
La signalétique	Parangonnage
Aménagements intérieurs dans l'air du temps	- Banque de vidéos/photos - Parangonnage - Base de données de professionnels

Thématique	Format
Administratif	
Plaidoyer auprès des élus	- Modèles de documents à personnaliser - MOOC (Formations)
Rapport annuel enquête SCRIB	Modèles de documents à personnaliser
Rédiger un rapport d'activité	
Nouvelles réformes	Fiches pratiques
Relations usagers	
Recueillir les besoins des usagers	- Base de données de professionnels (= nous) - Forum de discussion en ligne (retour d'expérience) - Base contacts ressources - MOOC - Tutoriel vidéo
Bibliothèques 3 ^{ème} lieu	
Bénévolat en bibliothèque	
La place des habitants dans la vie d'une bibliothèque	
Démarches participatives	

Boîte à outils

Thématique	Format
Publics et animations	
FALC	• Retour d'expérience (articles) • MOOC
Handicap et bibliothèques	
Monter un partenariat (école, EHPAD, IME)	• Retour d'expérience (articles) • Fiches pratiques • Fiches partagées d'animation à partir d'un modèle (selon thématique et public visé)
Diffusion de la musique en bibliothèque	• Retour d'expérience (articles) • Base de données d'acteurs culturels locaux
Le jeu vidéo en bibliothèque	• Retour d'expérience (articles) • Fiches pratiques (générales ou pour des outils spécifiques)
Le kamishibai	• Retour d'expérience (articles) • Liste d'éditeurs • Catalogue mutualisé pour échanges entre bibliothèques • (Formation)

Boîte à outils

Groupe 4

Thématique	Format
Politique Documentaire	
Désherbage	• Fiches pratiques
Plan de développement des collections	MOOC
La signalétique	• Retour en images
Communication	
Réseaux sociaux : lesquels choisir et comment les utiliser ?	• Modèles de documents : charte, convention • Veille (liens et ressources) • (Formation → supports à diffuser)
Plaidoyer auprès des élus	
Nouvelles réformes	
Monter un partenariat	
Gestion des équipes	
Bénévolat en bibliothèque	• Modèle de document à personnaliser (charte) • Retour d'expérience (article)

Thématique	Format
L'évaluation	
Rapport annuel enquête SCRIB	• Tutoriel images • Fiches pratiques
Rédiger un rapport d'activité	
L'évaluation statistique des collections	
SIGB	
Publics spécifiques	
FALC	• Retour d'expériences • Bases de données de professionnels • Bibliographies • Fiches pratiques
Handicap et bibliothèques	

Boîte à outils

L'action culturelle	
Le kamishibaï	• Tutoriel vidéo • Bibliographie
Le jeu vidéo en bibliothèque	• Fiches pratiques (dont cadre légal) • Retours d'expérience • Base de données d'acteurs culturels locaux
Diffusion de la musique en bibliothèque	
L'usager au cœur	
Aménagements intérieurs dans l'air du temps	• Parangonnage • Retours d'expérience • Retour en image (banque d'images)
Bibliothèques 3 ^{ème} lieu	
Démarches participatives	
Recueillir les besoins des usagers	
La place des habitants dans la vie d'une bibliothèque	