

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASS.SUPERIEURE BIBAS EXTERNE

Epreuve matière : COMPOSITION

N° Anonymat : A0000004106

Nombre de pages : 8

Epreuve : 102 Matière : 0430 Session : 2019

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Sujet : Connaître le public de sa bibliothèque

Lorsque des projets de construction de nouvelles bibliothèques sont menés, la première des choses essentielles à maîtriser est la connaissance de son public.

En effet, une bibliothèque, quelque soit sa typologie (bibliothèques universitaires, bibliothèques de lecture publique ou encore bibliothèques nationales) est ancrée dans un territoire qu'il est nécessaire d'appréhender. Cette connaissance du public permet à une bibliothèque de proposer des offres qui sont inscrites dans son projet d'établissement et qui seront en corrélation avec les besoins et les usages des publics desservis.

Connaître son public revient à se poser les questions suivantes : quels sont les outils dont dispose une bibliothèque pour améliorer son offre vis-à-vis de son ou ses publics ? Et quels en sont les enjeux et les limites ?

Dans une première partie, nous étudierons les outils nécessaires aux bibliothèques pour connaître leur public.

Dans un second temps, nous nous intéresserons aux actions concrètes menées par les bibliothèques pour améliorer leur offre vis-à-vis des besoins de leurs usagers et enfin, dans un dernier temps, nous nous interrogerons sur les enjeux et les limites que peuvent poser la connaissance du public.

Il est souvent conseillé aux bibliothèques, qu'elles soient en projet de construction ou déjà installées, d'utiliser les outils mis à leur disposition, pour leur permettre de mieux connaître et cibler le ou les publics à desservir. Quelque soit le type de bibliothèque concerné, une bibliothèque est toujours ancrée au cœur d'un territoire que cela soit un village, une commune, une ville moyenne ou encore une grande ville. Selon le territoire desservi par la bibliothèque, les besoins et les attentes des potentiels usagers diffèrent. Pour mieux appréhender les spécificités en terme de population d'un territoire, les bibliothèques peuvent s'appuyer sur des outils de statistique démographique telles que les statistiques publiées annuellement par l'INSEE. Ces statistiques permettent aux bibliothèques d'obtenir des informations sur la population d'un territoire comme les professions les plus représentées, l'âge moyen, le milieu social ou encore le niveau de vie. Ces informations seront très précieuses pour les bibliothèques pour mieux orienter leur offre.

Lorsque les bibliothèques sont déjà installées sur un territoire et qu'elles ciblent des publics en particulier, il est nécessaire pour elles de soumettre à évaluation régulièrement les offres proposées. L'un des outils favorable à l'évaluation des offres, est l'enquête de satisfaction. En bibliothèque universitaire, ce dispositif est de plus en plus sollicité car il s'inspire directement de l'outil LibQual t, qui est un questionnaire type déjà rédigé et qui se concentre autour de la mesure de la satisfaction des services ou encore de l'accueil. Par exemple, le SCID (Service centre de documentation) de Paris VIII mène régulièrement depuis plusieurs années, des enquêtes. 21.6.

tes de satisfaction autour de ses services et de sa qualité d'accueil notamment. Ces enquêtes menées sont également un prétexte pour dresser une typologie des différents publics fréquentant le SCD de Paris VIII, entre les étudiants de licence - master - doctorat et les enseignants - chercheurs. De plus, les questions à réponse ouverte favorise l'échange avec les usagers de leurs besoins et de leurs attentes vis-à-vis de la bibliothèque.

Ces outils nécessaires aux bibliothèques pour cibler le ou les publics qui les composent, sont un moyen efficace pour améliorer, enrichir ou ajuster leur offre en terme de services, de collections et d'espaces.

Les outils à eux seuls ne suffisent pas à la connaissance d'un public à desservir. Des actions menées de plus en plus souvent en bibliothèques et incluant de plus en plus les usagers au cœur de la réflexion du fonctionnement et de l'organisation des bibliothèques, font partie des moyens complémentaires aux outils de mesure.

Depuis quelques années, les bibliothèques de lecture publique le plus souvent favorisant l'émergence de ce que l'on appelle "les pratiques participatives". Des pratiques participatives incluent de plus en plus le public à collaborer avec les bibliothèques, pour repenser plus efficacement l'offre en terme de services, de collections et d'espaces. Ainsi, l'utilisateur devient le centre des préoccupations des bibliothécaires. C'est une pratique de plus en plus encouragée et soutenue par les pouvoirs locaux également. Cela permet aux usagers d'orienter l'offre qui répond le plus possible à leurs usages et à leurs besoins. Un exemple de réussite de pratique participative en bibliothèque réside dans la Médiathèque - Centre social Yves Coppens, situé dans les Ardennes, dans une toute petite commune d'environ 1300 habitants. Cette médiathèque

est née au départ d'une volonté des élus locaux à créer un lieu qui allierait à la fois, le social et le culturel, car cette petite commune était très éloignée des structures sociales et culturelles. Dès 2007, la médiathèque est inaugurée et aujourd'hui encore, elle offre des offres en terme de services ~~soixant~~ relevant à la fois du centre social (aide aux démarches administratives et permanence sociale) et de la bibliothèque (ateliers culturels). Toujours aujourd'hui, un comité d'usagers a été installé au sein de la médiathèque dans le but toujours constant d'améliorer les services.

Mieux connaître son public implique également pour les bibliothèques de collaborer de manière régulière avec divers partenaires pour répondre au mieux aux besoins et attentes des divers publics. Les partenaires à solliciter peuvent être des partenaires sociaux tels que des centres sociaux ou encore Pôle Emploi, comme cela a été fait à la BPI pour aider les usagers à rédiger correctement une lettre de motivation et un CV. Les acteurs à solliciter peuvent être aussi des associations multiples et diverses qui connaissent plus spécifiquement certains publics, comme les publics empêchés (personnes très âgées ne pouvant plus se déplacer, les prisonniers ou encore les réfugiés ou les migrants) ou encore le public atteint d'un handicap (visible ou invisible). Par exemple, l'association Valentin Haüy œuvrant pour les personnes atteintes d'un handicap collabore avec certaines bibliothèques de lecture publique pour prêter des ouvrages en braille, des livres audios au format Daisy ou encore des ouvrages FALC (Facile à Lire et à Comprendre).

• Ces actions menées en bibliothèque pour mieux cibler son ou ses publics à desservir présentent des enjeux mais aussi des limites.

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASS.SUPERIEURE BIBAS EXTERNE

Epreuve matière : COMPOSITION

N° Anonymat : A000004106

Nombre de pages : 8

Epreuve : 104 Matière : 0430 Session : 2019

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Les enjeux d'une telle démarche sont de nature multiples. Connaître son public permet de mieux cibler son offre et ainsi, cela permet aux bibliothèques de mieux répartir par exemple, leur budget. En effet, en se concentrant uniquement sur les besoins des usagers, le budget peut être mieux utilisé pour acquérir de nouveaux documents, réduire les coûts sur certains services inutiles et pour développer des services plus pertinents.

Un des autres enjeux réside pour la bibliothèque de la forme exister et de la faire reconnaître au sein d'un territoire particulier. En effet, une bibliothèque peut se démarquer par son offre spécialisée et unique contrairement à d'autres bibliothèques.

Quant aux limites d'une telle démarche, la première raison réside dans le fait que tous les publics ne sont pas concernés ou malheureusement ne fréquentent pas la bibliothèque, donc l'offre ne répond qu'à une partie du public et non à la totalité d'une population à desservir. Enfin, la deuxième raison réside dans la fragilité elle-même des enquêtes de satisfaction, qui sont souvent menées par les bibliothécaires et ne laissent pas beaucoup de champ libre aux questions ouvertes et aux avis des usagers.

Pour conclure, connaître un public doit mobiliser des outils et des actions concrètes pour une bibliothèque. Toutefois des limites s'imposent. Il faudrait

5.../6...

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASS.SUPERIEURE BIBAS EXTERNE

Epreuve matière : COMPOSITION

N° Anonymat : A0000004106

Nombre de pages : 8

déterminez avec l'orientation vers une meilleure implication
des

