

Epreuve : 10.2 Matière : 04.30 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.

À partir du XVII^e siècle, en France, les bibliothèques des grandes abbayes, des nobles particuliers et la Bibliothèque du Roi commencent à s'ouvrir à un public choisi. Avant cette période, les bibliothécaires ne s'intéressaient pas à l'ouverture de ces lieux de savoirs à un public. Cependant, aujourd'hui, les bibliothèques sont destinées à être ouvertes à tous les types de publics, afin que tous les citoyens aient accès à la culture et à l'information. Afin de prendre en compte cet objectif lié aux bibliothèques, qu'elles soient sous la tutelle de l'Etat ou sous la tutelle des territoires, les bibliothécaires ont besoin d'apprendre des choses sur leurs publics, de connaître leurs goûts, leurs intérêts, leurs compétences, de savoir ce dont ces publics ont envie, pour que la culture leur soit plus facilement accessible. Quels sont les moyens qui permettent à une bibliothèque de connaître son public ? En quoi cela participe-t-il au fonctionnement de cet établissement ? Les bibliothèques mettent en place des moyens afin de mieux connaître leurs publics, car le fait de connaître le public de sa bibliothèque est indispensable pour plusieurs raisons.

Afin de mieux connaître leurs publics, les équipes des bibliothèques mettent en place des moyens et des outils qui vont d'une connaissance ou d'une première approche indirecte des usagers à leur participation active au sein de l'établissement.

Tout d'abord, des moyens et des outils ont été mis en place afin de connaître les différents publics d'une bibliothèque, qu'ils soient inscrits, emprunteurs, participants à une animation proposée par la bibliothèque. Effectivement, les statistiques réalisées grâce aux Systèmes Informatiques de Gestion des Bibliothèques (SIGB) ou aux nouveaux Systèmes de Gestion des Bibliothèques mutualisés (SGBm) permettent indirectement de connaître le nombre d'inscrits à la bibliothèque et de savoir quels documents sont empruntés. Ainsi, la Bibliothèque Interuniversitaire de Sorbonne à Paris se sert de ces statis-

tiques pour mettre en avant les ouvrages dont les étudiants de PACES ont le plus besoin et pour pilonner les documents dont les étudiants n'ont plus l'utilité. Par ailleurs, les statistiques effectuées au cours des animations permettent de prendre conscience de la diversité des publics d'une bibliothèque. Par exemple, la Bibliothèque Gaston-Itinon - études québécoises (Université Sorbonne Nouvelle Paris 3) à Paris accueille lors de ses événements des étudiants et des personnels de l'université, mais aussi des publics extérieurs amateurs et une grande partie de la communauté québécoise de la capitale, qui peut avoir des besoins différents de ceux des étudiants. Enfin, des enquêtes de satisfaction peuvent être réalisées auprès des usagers. En effet, la Bibliothèque Sainte-Barbe à Paris, qui a reçu le label qualité Historienne, a pu tenir compte des avis des usagers pour le réaménagement de la bibliothèque avec notamment la création d'une cafétéria qui est totalement remplie dans la journée.

Ainsi, des moyens et des outils indirects existent pour connaître les usagers d'une bibliothèque. Certains établissements font le choix d'approches des usagers ou d'une prise de contact plus directe afin de mieux connaître leurs besoins et leurs attentes. En effet, dans de nombreuses bibliothèques, comme dans de nombreux lieux publics, des boîtes ou des carnets de suggestions ont été mis en place afin que les usagers y notent leurs demandes pour l'acquisition de tel ou tel ouvrage ou fassent des remarques sur la nuisance sonore, ou sur leur volonté d'avoir un coin bandes dessinées, comme ce qui a été suggéré à la Bibliothèque Universitaire Belle-Beille à Angers. De plus, la communication de la bibliothèque auprès de ses publics peut aussi être évaluée par le biais des réseaux sociaux. Par exemple, des sondages peuvent être créés auprès des usagers. Le media social manager du compte Facebook de la Bibliothèque Universitaire Rennes 2 peut savoir quels types de sujets les usagers ont aimé ou non et les publics peuvent discuter directement avec les bibliothécaires à travers les commentaires qu'ils laissent et les messages instantanés qu'ils envoient. L'approche de ces publics par divers moyens se concrétisent dans la participation de ces usagers à la vie de l'établissement.

Une connaissance directe des publics d'une bibliothèque permet de créer de nouveaux échanges et de savoir ce dont ont envie et be-

soin les usagers à travers leur participation active. En effet, les ateliers participatifs, mis en place dans plusieurs bibliothèques, permettent de mieux connaître les goûts et les intérêts des publics. Par exemple, la Médiathèque de la Conopie des Halles à Paris propose à un usager de venir présenter une de ses passions aux autres usagers, comme les loisirs créatifs par exemple. L'usager s'occupe ainsi de l'animation de l'événement qu'il propose, participant activement au fonctionnement de l'établissement et donnant des clefs aux bibliothécaires pour le connaître davantage. C'est également le cas à la Médiathèque de Naudon - La Forêt où un joueur de cornemuses est venu présenter son groupe et donner une représentation lors de l'année 2018. La participation des citoyens peut aller plus loin avec la fondation d'une bibliothèque de quartier avec les avis et la participation des habitants, comme pour une bibliothèque qui va être fondée dans le 19^{ème} arrondissement de Paris et qui fait participer les futurs usagers au choix des acquisitions, à l'installation des nouveaux espaces et aux prises de décision au sein de son conseil d'administration.

Par conséquent, afin de mieux connaître leurs publics, les équipes des bibliothèques mettent en place des moyens et des outils qui leur permettent d'avoir une connaissance indirecte de leurs publics et parfois même de les faire participer activement à la vie de l'établissement.

Cette connaissance du public d'une bibliothèques, grâce aux moyens qui ont été décrits précédemment, est indispensable pour trois raisons principale-ment : la création de liens sur un territoire et le bon fonctionnement d'une bibliothèque, l'aspect social de la bibliothèque « troisième lieu » et l'espoir de pouvoir aussi convaincre des non-publics à fréquenter et à participer à la vie de l'établissement.

La connaissance du public de la bibliothèque est nécessaire afin de créer du lien sur le territoire et que l'établissement remplissent ses missions de service au public. Le fait de répondre aux attentes des usagers permet de s'approcher de leurs besoins, de les intéresser afin que les collections soient vivantes et que le lieu en lui-même soit vivant et dynamique. Les publics doivent se sentir acteurs de leur formation, libres de leurs choix et surtout se sentir bien au sein de l'établissement bibliothèque. Une bibliothèque sans services aux publics et sans écoute de ses publics pourrait être considérée comme un lieu d'exposition. Par exemple, afin d'être à l'écoute de son public à travers les enquêtes de satisfaction, la Bibliothèque Sainte

Geneviève à Paris est ouverte plusieurs dimanches avant la période des examens. Cette mesure prise suite au Rapport Gersenon de 2018 remporte un certain succès auprès des publics et notamment auprès du public des étudiants. La publication de cette annonce sur leur compte Facebook avait d'ailleurs beaucoup fait réagir les internautes, ce qui prouve l'intérêt de cette mesure auprès des usagers, malgré les débats au sein de la profession. En connaissant ses publics, les bibliothécaires se mettent à l'écoute et remplissent leurs missions de service public.

Dans les années 1980, les sociologues des bibliothèques ont commencé à définir la bibliothèque comme un "troisième lieu", c'est-à-dire un lieu de socialisation en plus du "premier lieu" qui serait le foyer et du "deuxième lieu" qui serait le travail. La bibliothèque se définit auprès des usagers par son aspect social. Les publics viennent à la bibliothèque pour rencontrer de nouvelles personnes, pour échanger, pour se reposer et pour trouver de l'aide et du réconfort. Connaître les attentes de ces publics, c'est savoir ce dont elles ont besoin pour se sentir mieux. Ainsi, la Médiathèque de Poitiers a créé un service où les usagers malentendants peuvent utiliser Skype et appeler des personnes en vidéo. Les bibliothécaires de cet établissement ont aussi créé un lien direct avec la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) afin d'aider les usagers dans leurs démarches administratives. Par ailleurs, à la Médiathèque d'Anthony des projets d'animations sont en cours de réalisation en partenariat avec une association qui accompagne les Sans Domicile Fixe dans toutes leurs démarches et en étant au plus proche de leurs besoins. La connaissance des publics d'une bibliothèque permet donc à cette dernière de devenir un "troisième lieu".

La connaissance du public de sa bibliothèque, de son territoire et de ses formes de socialisation peut aussi amener les responsables de ces bibliothèques à s'interroger sur les non-publics, ces personnes qui ne viennent pas à la bibliothèque pour diverses raisons, ou qui peuvent venir occasionnellement pour un événement en particulier. Par exemple, la Bibliothèque du Muséum d'Histoire naturelle accueille des publics extérieurs lors des Journées européennes du patrimoine qui sont souvent intéressés par leurs collections anciennes ou qui sont des visiteurs de passage du Jardin des plantes ou de la Grande galerie de l'évolution. Quels sont les besoins et les attentes de ces publics ? Y a-t-il une non-connaissance des services offerts par la bibliothèque ? Les lieux, où les partenaires de la culture sont en coopération, sont propices à la venue de ces publics d'occasion-

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASS.SUPERIEURE BIBAS EXTERNE

Epreuve matière : COMPOSITION

N° Anonymat : A000004207

Nombre de pages : 8

Epreuve : ...10.2... Matière : ...04.30... 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.

mels. C'est le cas, par exemple, à la Bibliothèque des Champs-Libres à Rennes, bibliothèque municipale à vocation régionale, qui accueille dans le même bâtiment la bibliothèque, des salles de conférence et d'exposition, le Musée de Bretagne et un Observatoire. Des événements mettent en lien ces différents partenaires et peuvent apporter un public différent de celui qui fréquente la bibliothèque habituellement. De plus, les bibliothèques se tournent aussi vers une meilleure connaissance des publics dits "empêchés" afin de mettre en place de nouveaux services. Les publics sont dans l'impossibilité ou la difficulté de venir à la bibliothèque en raison d'une situation de handicap, d'un séjour en prison ou à l'hôpital. Par exemple, la Médiathèque de la Conopée des Halles à Paris a mis en fonctionnement un service de portage de documents à domicile pour les personnes âgées ou en situation de handicap qui éprouvent des difficultés ou de la fatigue à se mouvoir. Il est indispensable à une bibliothèque de connaître ces publics et leurs besoins plus spécifiques.

Ainsi, la connaissance des publics des bibliothèques est indispensable pour trois raisons principales : la création de liens sur un territoire et le bon fonctionnement de l'établissement, l'aspect social de la bibliothèque "troisième lieu" et l'espoir de pouvoir aussi convaincre des non-publics à fréquenter et à participer à la vie de l'établissement.

Pour conclure, les équipes des bibliothèques mettent en place divers moyens et outils pour connaître leurs publics afin de remplir les missions des bibliothèques, de créer des liens avec eux pour leur permettre d'être des acteurs de leur formation tout au long de leur vie et de se mettre au plus proche des attentes des publics, des publics empêchés et même des non-publics. Cependant, les moyens de connaître ces publics sont à limiter, comme l'a démontré le scandale qu'il y a eu aux Etats-

Concours section : BIBAS EXTERNE CLASS.SUPERIEURE BIBAS EXTERNE

Epreuve matière : COMPOSITION

N° Anonymat : A000004207

Nombre de pages : 8

Unis à propos du refus des bibliothécaires de communiquer les données
personnelles de leurs usagers et leurs historiques de recherches sur Internet.
L'équilibre est à trouver pour une bonne et utile connaissance des publics.

