



**Projet culturel, scientifique, éducatif et social  
des bibliothèques de Vienne  
2022-2026**

**Vienne**  
Qualité de VILLE



La ville de Vienne a adopté en 2014 le projet culturel et scientifique des bibliothèques de Vienne, « Passages » pour la période 2014-2017. Ce projet, imaginé un an après l'ouverture de la nouvelle médiathèque du Trente en 2012, avait pour objet d'accompagner les bibliothèques durant cette phase de transfert et d'adaptation qui a suivi le « passage » de l'équipe de l'ancienne bibliothèque de la place Miremont au bâtiment du Trente, à la surface et aux possibilités décuplées.

L'arrivée d'une nouvelle conservatrice à l'automne 2016 a été l'occasion de faire un bilan de ce projet, après 5 ans d'ouverture du nouveau bâtiment. Les services, les collections, mais aussi l'équipe réclamaient un temps de diagnostic et de réflexion afin d'élaborer de nouveaux objectifs, en phase avec le bilan effectué et les nouveaux besoins que l'évolution du contexte apporte inévitablement.

L'équipe s'est lancée en 2017 dans une réflexion participative sur la définition du nouveau projet culturel, scientifique, éducatif et social des bibliothèques. Les grands objectifs proposés s'articulent autour de quatre axes de développement : l'accessibilité des bibliothèques, leurs publics, leur capacité d'attraction et d'innovation, leur ancrage dans le territoire.

Ces principes posés, la première phase de ce projet a consisté en la réorganisation du service, étape nécessaire avant sa mise en œuvre. Cette étape a été conduite en 2018 et 2019. Un nouvel organigramme, transversal, a été proposé puis testé avec, en lieu et place des traditionnels secteurs adulte, jeunesse, musique cinéma danse, patrimoine, territoire, une articulation autour de pôles conçus pour éviter la redondance de tâches entre secteurs : pôle Collections et médiation, pôle Services aux publics, pôle Innovation et attractivité, pôle Territoires, pôle Support. A l'été 2018, chaque membre de l'équipe a postulé sur un nouveau profil, dont le principe, identique pour tous, repose sur une conception du métier de bibliothécaire associant invariablement trois types de missions : le traitement des collections, leur médiation et l'accueil du public, ainsi que le montage de projets culturels ou de médiation. En 2019, l'équipe a été formée au travail en mode projet, afin d'apprendre à travailler en transversalité.

Les élections municipales de 2020 devaient être l'occasion de reprendre le sujet du PCSES afin de proposer à l'équipe réélue un projet de développement pour les cinq années à venir.

Et puis... mars 2020 est arrivé, et l'épidémie de COVID-19 est venue bouleverser le calendrier. Puis février 2022, la guerre aux portes de l'Europe, et le rapport du GIEC sur l'impact du réchauffement climatique... Comment être une bibliothèque municipale dans un monde aussi instable, aussi mouvant, aussi inquiétant ? Quel est son rôle ? Nous bibliothécaires ne pouvions pas rester indifférents à la situation. En effet, quand la rédaction de ce projet a commencé, il n'était pas imaginable d'entrer dans une période de crises telle que nous la traversons. Les conséquences économiques, sociales, culturelles en seront probablement importantes. Les bibliothèques vont devoir s'adapter à de nouveaux usages : il faudra réinstaurer la confiance avec les lecteurs, leur donner envie de fréquenter nos établissements<sup>1</sup> et de s'y rencontrer, partager, échanger, découvrir, apprendre ; il faudra retisser les liens avec des partenaires culturels, des artistes et des auteurs fragilisés par la situation ; il faudra composer de plus en plus avec les contenus numériques – le tout avec des moyens qui seront sûrement plus contraints. Après le déclin de la fréquentation des bibliothèques dans les années 90, le sursaut qu'elles ont réussi à provoquer au milieu des années 2000 en se transformant en lieu de vie, en « troisième lieu »<sup>2</sup>, et ce malgré le virage du numérique qui loin

---

1 « Notamment du fait du COVID, l'année 2020 enregistre [en France] un recul de fréquentation des bibliothèques, 27 % d'emprunteurs (contre 31 % en 2019). » Source : *Dossier de candidature au label Grande cause nationale 2021-2022 / L'Alliance pour la lecture*, p.12 -

[https://slpjplus.fr/wp-content/uploads/2021/07/ALLIANCE\\_POURLALECTURE-GCN.pdf](https://slpjplus.fr/wp-content/uploads/2021/07/ALLIANCE_POURLALECTURE-GCN.pdf) . Dans les bibliothèques de Vienne, le nombre d'inscrits a diminué de 41% entre 2019 et 2020.

2 La bibliothèque troisième lieu est un concept issu de la notion sociologique du "troisième lieu" ("third place") développée par Ray Oldenburg, au début des années 80. Selon lui, la société manque de troisièmes lieux, c'est-à-dire de lieux où se rencontrer en dehors de la maison et du travail. Ces lieux sont traditionnellement les cafés, mais ils peuvent aussi s'appliquer à de nombreux autres endroits, comme par exemple les bibliothèques. Le concept de bibliothèque troisième lieu a été popularisé dans le milieu des bibliothèques françaises par le

de les avoir anéanties leur a permis d'attaquer un pan entier de nouvelles activités, tout ou presque est, sûrement, à re-questionner.

Il est probable que la menace épidémique et le réchauffement climatique vont durablement modifier la vie de tout un chacun : les modes de production et de consommation, les modes de déplacement, la place de la santé, la production de l'énergie, mais aussi le monde du travail, les relations sociales, le rôle de la culture, les modalités d'apprentissage vont faire l'objet de repositionnements. Qui mieux que les bibliothèques pour interroger la nature de cette crise ? Pour informer les citoyens sur les enjeux sociétaux d'aujourd'hui et de demain ? Pour organiser la réflexion et les débats, en faisant la part du vrai et du faux, en luttant contre les « fake news » et les théories du complot ? En un mot, pour accompagner le citoyen dans la construction de son esprit critique ? C'est pourquoi nous proposons un cinquième axe au projet d'établissement : c'est ainsi que notre projet pour les bibliothèques de Vienne vise à en faire des établissements de lecture publique accessibles, destinés à tous, attractifs et innovants, ancrés dans leur territoire, et préoccupés de l'accompagnement des citoyens face aux grands enjeux sociétaux auxquels nous sommes confrontés.

*Virginie Delaine*  
*Conservatrice en chef des bibliothèques*  
*Directrice des bibliothèques de Vienne*

## Table des matières

1	Des bibliothèques accessibles.....	7
1.1	Faire des bibliothèques des lieux ouverts et accessibles.....	8
1.1.1	Adapter les horaires d'ouverture aux modes de vie des habitants.....	8
1.1.2	Proposer des services personnalisés.....	9
1.1.3	Faciliter l'autonomie des usagers.....	9
1.1.4	Évaluer la qualité des services et le niveau de satisfaction des usagers.....	9
1.2	Aménager des espaces attractifs, adaptés aux usages.....	10
1.2.1	Moduler les espaces selon les usages.....	10
1.2.2	Rendre les espaces visibles et lisibles.....	11
1.2.3	Améliorer l'accessibilité et l'attractivité des collections.....	11
1.3	Améliorer la visibilité des bibliothèques dans la ville et sur le web.....	12
1.3.1	Améliorer l'efficacité de la communication institutionnelle et de la programmation.....	12
1.3.2	Moderniser les outils en ligne de valorisation des collections et de consultation du catalogue.....	13
1.3.3	Rendre visibles les bibliothèques dans l'espace public.....	14
1.4	Affirmer le rôle des bibliothécaires, en tant que valeur ajoutée des bibliothèques.....	14
1.4.1	Affirmer l'accueil et la médiation comme étant au cœur du métier de bibliothécaire.....	14
1.4.2	Valoriser le rôle de conseil des bibliothécaires.....	15
1.4.3	Développer constamment les compétences de l'équipe.....	15
2	Des bibliothèques pour tous les publics.....	16
2.1	Maintenir l'action auprès des enfants, renforcer le lien avec les parents.....	17
2.1.1	Organiser des actions de sensibilisation à la lecture ciblant les parents et les jeunes enfants.....	17
2.1.2	Poursuivre les projets pour les scolaires avec l'Éducation nationale.....	17
2.1.3	Maintenir une programmation culturelle régulière à destination des enfants.....	17
2.1.4	Réinventer un grand évènement littéraire festif annuel à destination d'un public familial.....	18
2.2	Transformer le lien avec les jeunes.....	18
2.2.1	Développer les actions de soutien scolaire en bibliothèque.....	18
2.2.2	Faciliter le travail en groupe et le travail individuel pour les jeunes dans les bibliothèques.....	18
2.2.3	Proposer des animations adaptées ciblant les jeunes et privilégiant leur participation.....	19
2.3	Aller vers les personnes âgées.....	19
2.3.1	Proposer des services hors-les-murs pour les personnes âgées « empêchées ».....	19
2.3.2	Améliorer l'accessibilité de la collection pour les personnes âgées et les personnes handicapées.....	20
2.3.3	Proposer des animations spécifiques pour les personnes âgées privilégiant l'inter-générationnel.....	20
2.4	Relancer l'action auprès des publics éloignés de la lecture.....	21
2.4.1	Relancer les partenariats pour faire venir les publics éloignés de la lecture.....	21
2.4.2	Créer / valoriser une collection « découverte de l'écrit » pour très grand public.....	21
2.4.3	Faciliter l'appropriation des lieux et des collections par les publics allophones.....	22
2.4.4	Faciliter l'inclusion des personnes handicapées.....	22
3	Des bibliothèques attractives et innovantes.....	23

3.1	Développer la médiation numérique auprès de tous les publics.....	24
3.1.1	Permettre à tous les types de publics d’acquérir les compétences de base dans la maîtrise des outils numériques et de l’internet.....	24
3.1.2	Faire connaître les dernières innovations de la technologie et de la culture numérique.....	25
3.1.3	Mettre à niveau les compétences de tous les agents de bibliothèque en matière de médiation numérique.....	25
3.2	Proposer une programmation et des services renouvelés en permanence.....	25
3.2.1	Coordonner la programmation culturelle.....	25
3.2.2	Faire participer et jouer les publics.....	26
3.2.3	Expérimenter des services innovants.....	26
3.3	Proposer une collection adéquate et au goût du jour.....	26
3.3.1	Renouveler constamment la collection.....	26
3.3.2	Définir une politique documentaire transversale et globale pour tout le réseau.....	27
3.3.3	Placer les usagers au centre des choix d’acquisitions.....	27
3.3.4	Proposer une collection virtuelle complémentaire à la collection physique.....	27
4	Des bibliothèques ancrées dans leur territoire.....	29
4.1	Augmenter l’impact des bibliothèques dans leur quartier.....	30
4.1.1	Affirmer le rôle de proximité des bibliothèques de quartier, tout en les reconnectant à la médiathèque centrale.....	30
4.1.2	Promouvoir et rendre accessibles les bibliothèques de proximité aux habitants.....	30
4.1.3	Positionner les bibliothèques de quartier comme un acteur local incontournable en matière culturelle, éducative et sociale.....	31
4.2	Faciliter la mise en réseau des bibliothèques à l’échelle du bassin de vie : le réseau « Trente et plus ».....	31
4.2.1	Favoriser la collaboration et la transversalité.....	31
4.2.2	Faciliter la circulation des usagers et des documents entre bibliothèques.....	31
4.3	Valoriser le fonds patrimonial et local.....	32
4.3.1	Améliorer la visibilité du fonds patrimonial pour le grand public.....	32
4.3.2	Faciliter l’exploitation du fonds patrimonial tout en garantissant sa conservation...	33
4.3.3	Positionner le fonds patrimonial écrit comme un élément essentiel du patrimoine local.....	33
4.4	Participer aux projets culturels locaux autour de la musique et du livre et soutenir la création.....	34
4.4.1	Refonder le partenariat avec le Conservatoire Musique et Danse.....	34
4.4.2	Positionner la médiathèque comme soutien et partenaire de la vie culturelle locale	35
4.4.3	Être un lieu de ressource et de promotion de l’actualité culturelle locale.....	35
5	Des bibliothèques pour accompagner les citoyens.....	36
5.1	Se préoccuper des grands enjeux sociétaux.....	37
5.1.1	Questionner la période de transition actuelle.....	37
5.1.2	Valoriser les actions existantes relevant des objectifs de développement durable...	38
5.2	Éduquer aux médias et sensibiliser aux fausses informations.....	39
5.2.1	Prioriser les actions de sensibilisation à l’EMI auprès du jeune public.....	39
5.3	S’appliquer à soi-même les principes du développement durable.....	40
5.3.1	Consommer, éliminer durablement.....	40
5.3.2	Donner leur chance aux personnes éloignées de l’emploi.....	40

---

## 1 Des bibliothèques accessibles

*L'accessibilité est la grande question posée par les politiques publiques aux bibliothèques à la fin des années 2010. Le rapport sur la lecture publique en France rendu par Erik Orsenna fin 2017 la pose en priorité, en préalable à l'extension et au renforcement de l'action des bibliothèques<sup>3</sup>.*

*Il s'agit de travailler l'accessibilité des bibliothèques dans tous les sens du terme : l'accessibilité dans les horaires, à adapter en fonction des usages de la population locale – le renforcement du dispositif de soutien de l'État à l'élargissement des horaires d'ouverture représente à ce titre un marqueur fort de la prise de conscience des pouvoirs publics de la nécessité des bibliothèques à évoluer sur ce sujet ; l'accessibilité des services, au sens de la simplification des procédures pour les usagers ; l'accessibilité de l'accès aux collections ; mais aussi et surtout l'accessibilité aux personnes handicapées, telle que l'impose la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées du 11 février 2005.*

*La « loi bibliothèques » adaptée fin 2021<sup>4</sup> renforce l'impératif d'accessibilité des bibliothèques : parmi les missions qui leurs sont officiellement dévolues, on trouve la lutte contre l'illettrisme, la lutte contre l'illectronisme et la facilitation de l'accès aux contenus et collections.*

*A Vienne, les bibliothèques proposent de travailler les thématiques de l'accessibilité dans quatre directions.*

---

3 *Voyage au pays des bibliothèques, lire aujourd'hui, lire demain...* / Erik Orsenna et Noël Corbin, février 2018 - <https://www.culture.gouv.fr/Espace-documentation/Rapports/Voyage-au-pays-des-bibliotheques.-Lire-aujourd-hui-lire-demain>

4 LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044537514>

## 1.1 Faire des bibliothèques des lieux ouverts et accessibles

### 1.1.1 Adapter les horaires d'ouverture aux modes de vie des habitants

A l'heure de la dématérialisation des services et des contenus (littéraires, scientifiques, informatifs, de loisir...), les bibliothèques doivent travailler ce qui les différencie des autres fournisseurs de services d'information et de contenu. Plus qu'une offre de collections et d'événements culturels, la bibliothèque s'envisage aujourd'hui comme une offre de services pour les habitants d'un territoire. Quelle est la valeur ajoutée des bibliothèques ? Il s'agit bien du contact humain, de la relation sociale, et du lieu qu'elle propose, à travers ses services élémentaires que sont la capacité à prodiguer des conseils de lectures adaptés à l'usager, la possibilité de faire se rencontrer et échanger les citoyens, la faculté à accompagner les personnes en difficulté dans l'utilisation des outils et des ressources d'information, le goût de la transmission de la lecture auprès des enfants et des publics de tous âges... Et aussi, avec l'offre d'un lieu ouvert à tous, gratuitement, pour se divertir ou pour étudier.

La médiathèque Le Trente est ouverte 26h par semaine. Deux bibliothèques de proximité sont ouvertes 9h par semaine, la troisième, réaménagée en 2019, a doublé ses horaires d'ouverture pour passer à 18h par semaine. Malgré cet effort opéré sur son réseau, la médiathèque Le Trente se situe en-deçà de la moyenne des heures d'ouverture des bibliothèques au niveau national, telle que calculée par le Service du Livre et de la Lecture pour 2018 : celle-ci fait état de 32h par semaine dans les villes de 30 000 à 40 000 habitants ; dans les territoires de 70 000 habitants, zone qui correspond à la zone de chalandise du Trente, et en rapport avec la surface du bâtiment, la moyenne se situe à 36h30.<sup>5</sup>

Alors que la faiblesse des horaires d'ouverture des bibliothèques en France est pointée dans le rapport Orsenna (notamment en comparaison des pays nordiques ou anglo-saxons), et où l'importance des bibliothèques dans le rôle déterminant qu'elles jouent « dans le bien-être des citoyens et la cohésion de notre société » est affirmé, en tant que seul établissement culturel public accessible librement et gratuitement à tous, les bibliothèques de Vienne doivent se demander si leurs horaires d'ouverture sont adaptés aux besoins et habitudes des habitants, et si des aménagements, ou des créneaux supplémentaires d'ouverture doivent être proposés.

En effet, si l'on prend par exemple en considération le fait d'une part que parmi les actifs du bassin de vie ayant un emploi, seuls 56 % résidaient et travaillaient en 2013 dans la zone PLURIEL<sup>6</sup>, cette part allant en diminuant, et qu'il y a un flux important de navettes domicile/travail avec les unités urbaines de Lyon et de Villefontaine, et que d'autre part les bibliothèques ferment à 18h, on constate que le seul créneau de fréquentation possible des bibliothèques pour près de la moitié de la population active du territoire est le samedi. A contrario, les étudiants sont peu nombreux à Vienne (9,8 % de la population<sup>7</sup>) et l'IUT, principal établissement d'enseignement supérieur, dispose de sa propre bibliothèque. Des expérimentations d'ouverture le soir ont été tentées lors des périodes de révision du bac (opération « Bosse ton bac » avec le Bureau Information Jeunesse), qui ont eu peu de succès car les jeunes dépendent des bus de ville ou scolaires dont les derniers sont entre 18h et 19h30, selon les destinations.

5 Source : *Synthèse nationale des données d'activité 2018 des bibliothèques municipales et intercommunales éditée en 2021 par le Ministère de la Culture* / Ministère de la Culture – DGMIC – Service du Livre et de la lecture, juin 2021. - <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Les-bibliotheques-publiques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Syntheses-annuelles/Synthese-des-donnees-d-activite-des-bibliotheques-municipales-et-intercommunales/Synthese-nationale-des-donnees-d-activite-2018-des-bibliotheques-municipales-et-intercommunales-editee-en-2021-par-le-Ministere-de-la-Culture>

6 Source : *Rhône PLURIEL : un carrefour industriel au cœur de Rhône-Alpes* / In : La Lettre de l'INSEE région Rhône-Alpes : synthèse de territoire, n°207, oct. 2013. [PLURIEL = projet local d'union Rhône, Isère et Loire, territoire au centre duquel se trouve Vienne].

7 Source : *Dossier complet : commune de Vienne (38544) [données de 2018]* / INSEE, 2021 - <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=COM-38544#chiffre-cle-1>



Ainsi, sans même aborder la question des moyens, la question des horaires d'ouverture est complexe à traiter. Elle ne peut cependant, aujourd'hui, être éludée. Les bibliothèques sont appelées à se transformer au fur et à mesure que les technologies et les pratiques culturelles changent. Cet objectif mérite la réalisation d'une enquête de publics et / ou un diagnostic temporel effectués par un organisme professionnel. Un groupe d'élève conservateurs d'État a travaillé sur la question en 2019 et émis plusieurs propositions d'aménagement des horaires d'ouverture, mais toutes nécessitent des moyens supplémentaires. Si la collectivité, à l'aune de ce diagnostic, désire s'engager dans une extension des horaires, il s'agit donc également de trouver les moyens, notamment humains, raisonnablement mobilisables à sa réalisation. Le dispositif Orsenna, reconduit en 2021, et financé dans le cadre du concours particulier de la Dotation générale de décentralisation, pourra soutenir cet effort par une prise en charge de 50 à 80 % des moyens supplémentaires nécessaires pendant 5 ans.

### **1.1.2 Proposer des services personnalisés**

Adapter les services aux besoins de la population, c'est aussi proposer des services personnalisés, c'est-à-dire affirmer l'importance de la relation de l'établissement à chaque individu : c'est un travail sur la façon d'accueillir, sur les modalités de réponse aux demandes, afin de personnaliser la relation avec l'utilisateur. Le suivi de la relation avec les usagers est une mission confiée au pôle Services aux publics.

Personnaliser le service, c'est aussi proposer aux usagers des outils pour leur permettre d'avoir une relation personnelle avec l'établissement : par exemple, disposer d'un espace sur le catalogue web pour enregistrer ses documents favoris, ceux qu'il voudrait emprunter une prochaine fois, ceux qu'il a déjà empruntés ; ce serait pouvoir faire ses suggestions d'acquisitions par cette interface et y recevoir les réponses ; ou encore, recevoir selon son choix ses avis de réservation par SMS, partager ses coups de cœur sur ses profils de réseaux sociaux... Tous services à distance qui nécessiteraient un nouvel outil.

### **1.1.3 Faciliter l'autonomie des usagers**

Rendre l'utilisateur plus autonome est la suite logique de la préoccupation précédente : apprendre l'autonomie à la bibliothèque, c'est d'abord en simplifier l'usage, pour ne plus avoir peur de l'utiliser, et pour ne plus avoir à dépendre du personnel pour réaliser des opérations de base. Ainsi, l'automatisation complète du prêt-retour, tentée les deux premiers mois d'ouverture du Trente puis abandonnée pour des raisons techniques, doit être ré-étudiée. L'objectif sous-jacent est de libérer les agents des tâches répétitives et peu qualifiées que constituent l'enregistrement des prêts et des retours des documents, pour leur permettre de se consacrer à un accueil plus qualitatif, au renseignement bibliographique, aux conseils de lectures, à l'accompagnement dans les espaces. L'automatisation du prêt-retour est une opération qui nécessitera un investissement en matériel informatique (automates) mais aussi en mobilier et un nouvel aménagement du hall d'accueil. Elle pourra faire l'objet de financements de la part de l'État, accrus si elle est accompagnée d'une extension des horaires d'ouverture.

L'autonomie de l'utilisateur passe également par la multiplication de services à distance destinés à simplifier les procédures : notamment, la procédure d'inscription qui doit pouvoir être proposée en ligne avec paiement par carte bancaire, comme le permet le Conservatoire Musique et Danse à ses adhérents. D'autres services peuvent être imaginés, telle que la réservation de postes informatiques à distance, l'inscription à des ateliers et animations, la réservation de malles thématiques par les enseignants... Les portails web de bibliothèques de dernière génération autorisent beaucoup de nouveaux services en ligne, mais il peut être également envisagé de développer des petites applications « maison », en association avec des écoles en informatique.

### **1.1.4 Évaluer la qualité des services et le niveau de satisfaction des usagers**

Placer l'utilisateur au centre des préoccupations, en adaptant les services, en lui proposant des services personnalisés, c'est mettre en évidence l'importance de l'accueil dans les

bibliothèques. Cette fonction jusqu'à présent, et malgré la création d'un secteur « services aux publics » en 2013, a été diluée car répartie sur différents postes : l'accueil au rez-de-chaussée du Trente qui est réalisé par tous les agents à tour de rôle, l'accueil à chaque étage qui est assuré par des bibliothécaires spécialisés, l'accueil dans les bibliothèques de quartier qui a ses singularités. Ce manque de centralité a entraîné des dérives dans la mise en œuvre des procédures communes et des pratiques différentes selon les étages, les secteurs, les bibliothèques, occasionnant des messages contradictoires délivrés aux usagers. Le manque d'effectifs du secteur « services aux publics » n'a pas facilité la tâche, alors même que les effectifs contraints rendent obligatoire la polyvalence et les rotations sur les différents postes d'accueil.

C'est pourquoi il a été proposé une nouvelle organisation du service, avec la nomination d'un bibliothécaire spécifiquement en charge de la qualité et de l'organisation de l'accueil, qui veille à l'harmonisation des pratiques ; il est proposé également de renforcer l'équipe accueil en formant des personnes supplémentaires sur les différents postes d'accueil, comme la cyber-base. Le nouveau pôle Services aux publics est chargé d'évaluer régulièrement la qualité de l'accueil, par des enquêtes de satisfactions générales ou thématiques, par l'édition régulière de rapports d'activité et le suivi des indicateurs d'activité et des indicateurs d'impact. La mise à jour du règlement intérieur participe de cet objectif. En lien avec les ambitions de la collectivité, « Vienne, qualité de ville », une démarche qualité pourrait être adoptée pour garantir la qualité de l'accueil et du service rendu, en proposant par exemple d'adopter les principes de la charte Marianne ou le référentiel « Qualiville ».

## **1.2 Aménager des espaces attractifs, adaptés aux usages**

### **1.2.1 Moduler les espaces selon les usages**

S'adapter aux usagers, c'est leur permettre de trouver dans les bibliothèques les aménagements qui conviennent à leurs utilisations du lieu. La médiathèque Le Trente manque de zones différenciées pour permettre d'un côté un travail studieux en silence, d'un autre côté des espaces de confort propices aux échanges. Les places assises ne sont pas assez nombreuses pour accueillir tous les usagers le mercredi ; il manque des espaces permettant le travail en groupe sans gêner les autres fréquentants. La salle de lecture de la presse, située dans le hall, à côté de l'espace d'exposition, cohabite difficilement avec celui-ci et avec l'espace d'accueil. L'espace jeunesse manque cruellement d'identité et n'est pas adapté aux tout-petits ; il propose peu de places aux parents qui veulent lire une histoire à leurs enfants.

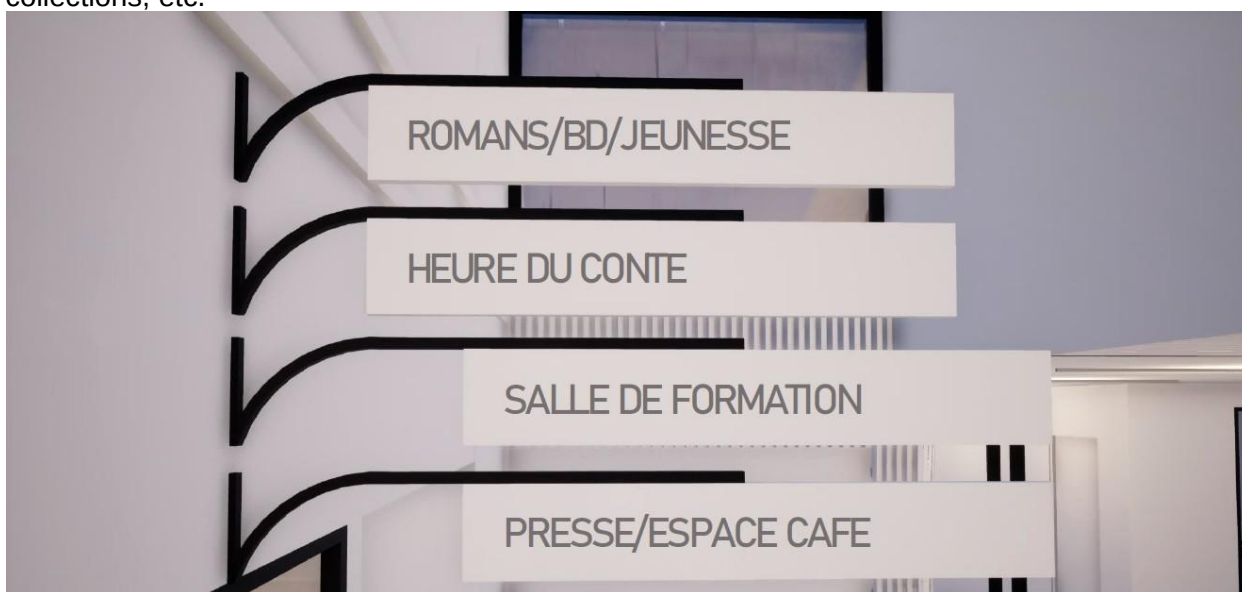
Sans refondre de fond en comble les installations du Trente, il est proposé de mener une étude avec un architecte d'intérieur afin de penser différemment l'aménagement des espaces. En 2020, une étudiante de l'école de design Bellecour a imaginé un réaménagement du rez-de-chaussée de l'établissement - une étude des possibles en guise d'introduction à ce chantier.



*Proposition d'aménagement de la salle de presse par Elsa Bouvet, étudiante à l'école Bellecour – 2020.*

### **1.2.2 Rendre les espaces visibles et lisibles**

Rendre les espaces visibles et lisibles, compréhensibles est un autre élément déterminant de l'accessibilité des bibliothèques. Au niveau de la signalétique, il manque quelques éléments pour faciliter l'orientation des usagers dans le bâtiment : panneaux, plans des lieux, plan des collections, etc.



*Proposition de signalétique par Elsa Bouvet, étudiante à l'école Bellecour – 2020.*

### **1.2.3 Améliorer l'accessibilité et l'attractivité des collections**

L'accessibilité des collections est le dernier élément qu'il faudra traiter. Les collections sont organisées selon un plan de classement complexe, non unifié avec les bibliothèques de quartier, qui nécessite un apprentissage long pour les nouveaux agents. Comment imaginer alors qu'un usager novice puisse s'y retrouver seul ? Il est indispensable d'harmoniser et simplifier les cotes, d'adopter une liste de cotes validées utilisée par toutes les bibliothèques, de simplifier l'équipement des documents (gommettes, bandes de couleur...)

Au-delà, il apparaît de plus en plus nécessaire de repenser l'agencement des collections dans les espaces. Plusieurs pistes peuvent être suivies : achever la « mixité » des collections (c'est-à-dire le fait de trouver mêlés des documents adultes et jeunesse dans les documentaires) ; donner une meilleure identité au « coin jeunesse », avec des meubles plus adaptés, et pourquoi ne pas y descendre les CD et les DVD pour enfants ? La place des collections de musique et de cinéma, eu égard à leur usage qui diminue d'année en année<sup>8</sup>, ou qui est à prévoir pour les DVD, est une question qui doit absolument être traitée. Faut-il continuer de proposer de la musique et du cinéma sur supports, alors que la fréquentation des plateformes en ligne se généralise pour tous les publics ? Il faudra s'associer au Conservatoire afin de déterminer quelle utilité ces collections peuvent avoir pour les élèves et les professeurs. Les collections pourraient être présentées par pôles thématiques multi-supports, comme l'on voit dans de nombreuses autres bibliothèques récentes ; ou par type d'usage : bibliothèque de loisirs pour le divertissement, bibliothèque « académique » pour l'étude et la formation.

L'enjeu de l'accessibilité des collections est fort : elle détermine l'autonomie des usagers, mais surtout, l'objectif est d'exposer les collections aux yeux du visiteur, de les rendre attractives pour en augmenter la consultation.

## **1.3 Améliorer la visibilité des bibliothèques dans la ville et sur le web**

### **1.3.1 Améliorer l'efficacité de la communication institutionnelle et de la programmation**

Rendre les bibliothèques plus accessibles, c'est aussi les rendre plus visibles. La communication externe des bibliothèques mérite une attention particulière. Jusqu'il y a peu réalisés directement par les bibliothécaires, avec le soutien du service communication de la ville, les différents supports de communication (programme culturel, affiches, tracts, marquage) souffraient de disparités dans la forme et étaient souvent réalisés dans l'urgence, peu de temps avant l'évènement ; leur impact était donc assez faible. Le site web était alimenté par tous les bibliothécaires porteurs de projets ou organisateurs d'évènements, avec pour résultat une multitude d'informations postées dans l'agenda, sans hiérarchie entre elles, ce qui fait qu'aucun évènement ne paraissait avoir plus d'importance qu'un autre. D'autre part, les bibliothèques débutent à peine leur présence sur les réseaux sociaux (la page Facebook a été lancée fin 2020, le compte Instagram début 2022), alors que c'est devenu le principal moyen d'information pour les 18-24 ans<sup>9</sup>, et un moyen d'information largement utilisé par le reste de la population.

Il paraît ainsi évident que la fonction communication des bibliothèques devait se professionnaliser et être mieux organisée, sous contrôle du service communication de la ville. Une bibliothécaire a été nommée sur cette fonction : elle est chargée de collecter les informations à diffuser, de les mettre en forme, de proposer une nouvelle identité visuelle, de veiller à l'homogénéité des contenus et des mises en page, de faire le lien avec le service communication et les différents contacts, de veiller aux rétroplannings, de coordonner l'information publiée sur le site web, de proposer une stratégie de présence sur les réseaux sociaux. L'objectif est de parvenir à une communication maîtrisée, plus efficace, bien identifiée, mieux coordonnée avec les supports de communication de la ville, et plus adaptée aux moyens modernes de communication utilisés par les usagers.

---

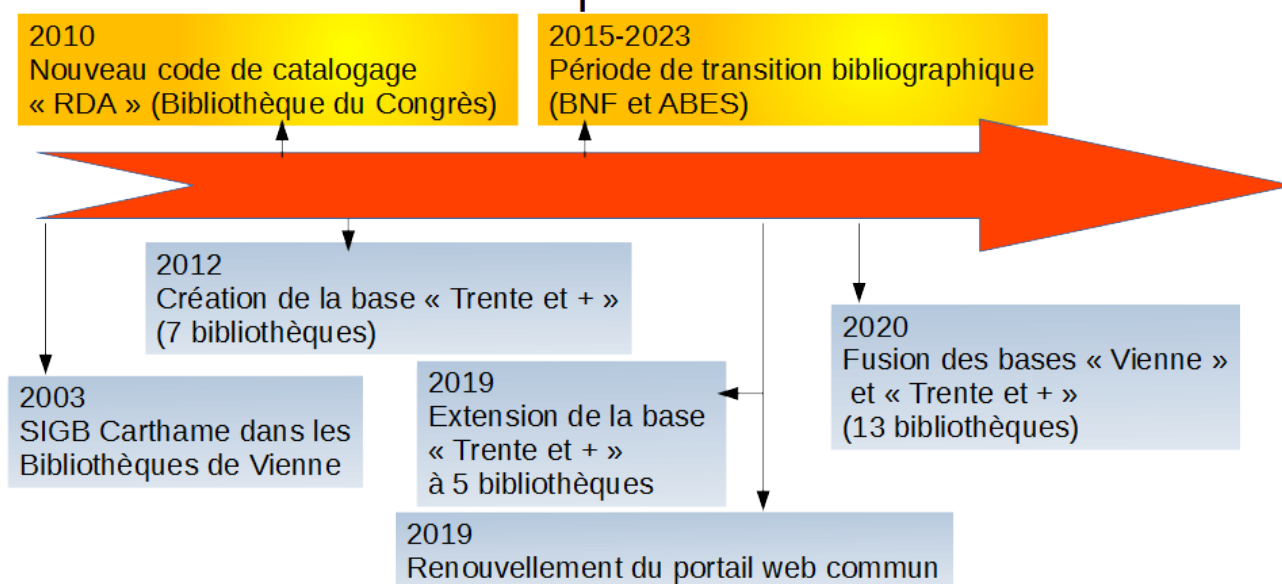
8 L'emprunt des CD musicaux a diminué de près de la moitié depuis 2012 (-49%) dans les bibliothèques de Vienne. Les emprunts de DVD restent stables sur la même période.

9 75 % des 18-24 ans citent les réseaux sociaux comme premier moyen d'accès quotidien à l'information. Source : résultats d'une enquête menée par l'Observatoire du webjournalisme entre 2014 et 2017, cités dans un article de Slate.fr du 29/03/18 - <http://www.slate.fr/story/142307/jeunes-consomment-information-facebook>

### 1.3.2 Moderniser les outils en ligne de valorisation des collections et de consultation du catalogue

Le catalogue informatisé des bibliothèques constitue un service central pour les usagers comme pour les bibliothécaires : il permet de trouver les documents que l'on cherche, mais il doit aussi permettre de trouver ceux auxquels on ne s'attendait pas. Accessible sur le web, il est la vitrine des bibliothèques. Son ergonomie, son efficacité et son graphisme sont primordiaux. A Vienne, la dernière version du catalogue avait été mise en place en 2012, avec un outil, Carthame, qui avait déjà une quinzaine d'années d'existence. A l'échelle de l'informatique, qui plus est du web, c'est une éternité. Aujourd'hui existent sur le marché de nouveaux logiciels de gestion de bibliothèques qui proposent des interfaces web plus abouties, simplifiées, et proposant de nouveaux services en ligne, comme notamment la possibilité de télécharger des livres numériques sur sa tablette ou sa liseuse, avec gestion du droit de prêt<sup>10</sup>. Côté professionnel, ils disposent de fonctionnalités de gestion affinées afin de mieux suivre l'activité (étapes du circuit du livre, rapports statistiques, rapports d'impact). Proposés sous forme de services en ligne, ils réclament moins de temps en administration de système. En 2019, une nouvelle version du catalogue web a été mise en place : une modernisation graphique salvatrice, mais toujours calquée sur un système de gestion obsolète.

## Evolution du système informatique dans les bibliothèques de Vienne



Car l'environnement technique des bibliothèques évolue. Les bibliothèques sont depuis toujours un monde très normé, condition sine qua non pour pouvoir échanger des informations bibliographiques entre elles ou avec les prestataires qui leur fournissent les notices signalant les documents. Aujourd'hui, ces normes sont en pleine évolution : la Bibliothèque nationale de France a lancé en 2014 une phase de « transition bibliographique » qui doit aboutir en 2024 à de nouveaux formats destinés à rendre compatible l'information bibliographique avec le web de données. Cette évolution majeure va rendre obsolète les systèmes de gestion de bibliothèque de l'ancienne génération comme Carthame<sup>11</sup>. Les nouveaux systèmes mis sur le marché sont

10 Système de type « PNB » ou Prêt numérique en bibliothèque, service lancé sous l'égide du Ministère de la Culture et de la Communication, qui permet aux bibliothèques de se fournir auprès des libraires en livres numériques et de les mettre à disposition de leurs lecteurs via une plate-forme centralisée. Voir <http://pretnumeriqueenbibliotheque.fr/>

11 La maintenance de Carthame va être arrêtée par son prestataire Décalog fin 2023.



eux compatibles car nativement développés pour la mise en œuvre des nouveaux modèles de données dit FRBR-LRM<sup>12</sup>. Une réinformatisation est donc inévitable dans les années proches.



Enfin, depuis octobre 2018, les collectivités territoriales de plus de 3 500 habitants sont censées avoir ouvert leurs données, conformément à la trajectoire définie par la loi pour une République numérique adoptée le 7 octobre 2016<sup>13</sup>. A Vienne, la volonté d'aller vers plus de dématérialisation des démarches administratives a été affirmée par la commune. Les bibliothèques possèdent des données répondant aux critères de données communicables, en premier lieu avec les notices décrivant les documents de leur catalogue. Les nouveaux systèmes de gestion permettent l'exposition en open data sur le web de données des bibliothèques. En se réinformatisant, les bibliothèques vont pouvoir répondre à cette obligation.

### **1.3.3 Rendre visibles les bibliothèques dans l'espace public**

Dans un domaine très différent, pour une visibilité plus concrète, la signalétique extérieure serait également à repenser, car nombreuses sont encore les personnes qui n'identifient pas le Trente au sein de l'espace Saint-Germain. Les bibliothèques de proximité de Malissol et d'Estressin sont quasiment invisibles dans l'espace public de leur quartier. Un travail d'amélioration de la signalétique de ces bâtiments dans la ville est donc à mener en collaboration avec les services techniques.

## **1.4 Affirmer le rôle des bibliothécaires, en tant que valeur ajoutée des bibliothèques**

Pourquoi les gens viennent-ils encore à la bibliothèque, alors que l'on trouve sur internet toute l'information, la musique, les films et même les livres que l'on souhaite ? Comment les bibliothèques peuvent-elles continuer d'exister, face à l'offre pléthorique permise par la dématérialisation des supports et à la concurrence redoutablement efficace des algorithmes de recommandation de Google et consorts ? Il est crucial aujourd'hui que les bibliothèques se demandent où réside leur valeur ajoutée.

### **1.4.1 Affirmer l'accueil et la médiation comme étant au cœur du métier de bibliothécaire**

Dans les bibliothèques de Vienne nous affirmons qu'une part importante de cette valeur ajoutée réside dans la présence des bibliothécaires, en tant que médiateurs, accompagnants et conseillers des publics. C'est pourquoi nous plaçons la médiation au cœur de notre projet.

La médiation, c'est donner au public les clés lui permettant de s'approprier une œuvre ou une proposition culturelle. Pour ce faire, il s'agit d'abord d'aller chercher les publics qui ne viennent pas spontanément à la bibliothèque. C'est ensuite faciliter la rencontre entre les documents et les publics, en organisant des accueils ciblés, scénarisés, pour des groupes particuliers (classes, etc.) C'est enfin favoriser cette rencontre au jour le jour, auprès du public présent dans les lieux. Dans cette optique, l'accueil doit être réévalué pour devenir le plus convivial et attrayant possible. Les bibliothécaires ne doivent plus être placés derrière des

12 « FRBR -LRM » : Functional Requirements for Bibliographic Records – Library Reference Model. A ce sujet voir le site du groupe de travail coordonné par la BNF : <https://www.transition-bibliographique.fr/>

13 Cf. le site officiel de l'open data en France : <https://www.data.gouv.fr/>

bureaux massifs et impressionnants où l'on a peur de les déranger ; ils ne doivent plus avoir l'air affairé à du travail important derrière leur poste informatique. Leur posture doit mettre en évidence leur disponibilité totale au public. Ils doivent être mobiles, circuler dans les rayons et aller au-devant des personnes qu'ils devinent être en questionnement.

Affirmer l'accueil et la médiation comme étant au cœur du métier de bibliothécaire, c'est aussi faire le deuil d'une certaine conception du métier : c'est affirmer que la collection n'est rien sans la médiation, que la seule mise à disposition de la collection ne suffit plus ; c'est aussi assumer le fait qu'il ne peut plus y avoir, dans notre organisation, de bibliothécaire uniquement affecté à l'entretien des collections, et que tout bibliothécaire est forcément médiateur.

### **1.4.2 Valoriser le rôle de conseil des bibliothécaires**

Cette valeur ajoutée de l'humain apportée via l'accueil se manifeste également via la capacité des bibliothécaires à prodiguer des conseils. Conseils personnalisés pour un lecteur ou sélections thématiques proposées à tous, coups de cœur ou sélection objective des documents en suivant des critères d'acquisition, ce sont bien les choix professionnels des bibliothécaires qui font que la bibliothèque propose une collection raisonnée, encyclopédique, garante de la représentation des différents genres littéraires, musicaux et cinématographiques, courants artistiques et d'opinions. A Vienne, il nous faut cependant faire des progrès dans la mise en valeur de ces collections, et nous inspirer du marketing des librairies afin de personnaliser, humaniser encore plus le rapport à la collection.

Aujourd'hui, les échanges ne se font pas que dans un sens et le bibliothécaire est là aussi pour recueillir les besoins, les goûts et les avis de ses lecteurs. A nous d'imaginer les dispositifs de nature à encourager ces échanges.

### **1.4.3 Développer constamment les compétences de l'équipe**

Ce travail sur l'accueil nécessitera une formation de l'équipe pour apprendre à accueillir autrement. Par ailleurs, une réflexion sur l'organisation doit nous amener à donner une vraie place aux agents d'accueil, qui ne sont pas bibliothécaires mais qui sont spécialisés dans l'accueil.

D'une manière générale, les contraintes budgétaires que connaissent les collectivités locales et la nécessaire maîtrise des effectifs doivent nous amener à introduire davantage de polyvalence au sein de l'équipe, afin d'être à même de pourvoir au remplacement imprévu des uns et des autres, sans perdre en qualité d'accueil.

Mais surtout, une équipe de bibliothécaires c'est un rassemblement de talents : ce sont la personnalité, les compétences, les appétences développées par chacun, qui pour un genre musical, qui pour une forme de littérature, tel autre pour sa dextérité aux jeux vidéo, qui, alliés aux compétences professionnelles acquises par la formation et l'expérience, font l'originalité des propositions des bibliothèques de Vienne. A nous de mettre en évidence ces compétences particulières et de les encourager pour colorer le service que nous rendons aux habitants, et le rendre unique.

---

## **2 Des bibliothèques pour tous les publics**

*S'appuyant sur les textes fondateurs des bibliothèques publiques (manifeste de l'UNESCO, charte du Conseil supérieur des bibliothèques, déclaration de Lyon de l'IFLA), le besoin de s'adresser à toute la variété des publics est réaffirmé. Une attention particulière sera apportée à rétablir un équilibre dans l'action des bibliothèques envers des publics localement moins touchés, notamment en direction des adolescents et jeunes adultes, mais aussi auprès des personnes âgées et des publics empêchés au sens large. La participation des publics comme modalité de mise en œuvre des projets doit être un point d'attention permanent.*

*Rendre la bibliothèque accessible, c'est l'adapter au plus grand nombre, mais c'est aussi faire en sorte d'y faire une place pour chacun. Dans cette perspective, le service doit aussi pouvoir être personnalisé pour accueillir au mieux les personnes exclues ou difficiles à inclure en raison de leur handicap ou de leur situation économique, sociale, de leur niveau de formation ou de leur capacité d'autonomie dans la société. Le travail sur la qualité de l'accueil, largement entamé depuis l'ouverture du Trente, doit être poursuivi et la formation des agents en la matière renforcée avec pour objectif d'être capable d'accueillir les publics en situation de handicap comme les publics dits difficiles ou éloignés. Les bibliothèques s'inscrivent ainsi parfaitement dans la politique d'inclusion que mène la ville en faveur des personnes porteuses de handicap.*



## **2.1 Maintenir l'action auprès des enfants, renforcer le lien avec les parents**

### **2.1.1 Organiser des actions de sensibilisation à la lecture ciblant les parents et les jeunes enfants**

C'est de la proximité, de la familiarité du jeune enfant avec le livre, la musique et la culture en général que se développent les capacités d'expression, de lecture et d'apprentissage et plus tard, la curiosité intellectuelle. « La lecture, c'est L' ACCÈS DES ACCÈS », déclare E. Orsenna<sup>14</sup>. Les jeunes enfants et leurs parents constituent donc un des premiers publics ciblés par les bibliothèques. A Vienne, les actions envers ceux-ci sont déjà très largement développées : les bibliothèques travaillent avec toutes les structures petite enfance (crèches, relais d'assistantes maternelles, écoles maternelles, PMI), que se soit dans leurs locaux ou en les faisant venir. Des partenariats avec Vienne Condrieu Agglomération ont été noués depuis longtemps, autour du café des parents et de la biennale Guili qui lit. Ces actions doivent être évaluées chaque année et, d'une manière ou d'une autre, poursuivies. D'autres développements, comme la participation aux Journées nationales de la petite enfance ou au dispositif Premières pages<sup>15</sup> peuvent être creusées.

### **2.1.2 Poursuivre les projets pour les scolaires avec l'Éducation nationale**

La ville de Vienne à travers ses services culturels (musées, animation du patrimoine, centre d'art contemporain et bibliothèques) monte chaque année un programme d'accueils et d'ateliers à destination des scolaires et de leurs enseignants ; l'objectif affiché par la municipalité est de permettre à chaque enfant viennois de fréquenter les principaux établissements culturels de sa ville. Les bibliothèques s'inscrivent dans ce dispositif et proposent chaque année plusieurs modules thématiques adaptés aux différents cycles de l'école primaire, de la petite section au CM2. En 2019-20, 80 % des élèves scolarisés en primaire à Vienne ont été accueillis dans les bibliothèques : 91 classes soit 1853 élèves<sup>16</sup>. Les modalités d'exécution de ce dispositif chronophage (chaque classe est reçue trois fois), ont été revues en 2019, en accord avec l'Inspection académique, afin de gagner en efficacité et de mieux répartir la charge en formant plus de collègues aux accueils d'enfants.

En parallèle à ce dispositif sont montés d'autres projets avec l'Éducation nationale : depuis 25 ans, le prix littéraire des collégiens « Alizé » est co-organisé avec les professeurs-documentalistes des six collèges du territoire ; de même le prix « Livravous » et le prix « Sang d'encre des lycéens » avec les lycées. Ils permettent grâce à des cofinancements de faire venir des auteurs dans les classes – rencontres toujours très riches pour les élèves.

### **2.1.3 Maintenir une programmation culturelle régulière à destination des enfants**

Les bibliothèques de Vienne ont mis au point un programme d'animations régulières destinées à faire venir les parents avec leurs enfants : Heures du conte, Bébés lecteurs, Petit cinéma, Chouettes tablettes. Cette programmation, harmonisée sur les quatre bibliothèques et régulièrement renouvelée, rencontre un franc succès. Il pourrait être possible de l'améliorer en systématisant leur fréquence sur des créneaux récurrents bien identifiables par les parents, et en les organisant également pendant les vacances scolaires, période de plus grande affluence des familles.

---

14 *Voyage au pays des bibliothèques (...)*, précédemment cité.

15 <https://www.premierespages.fr/>

16 Source : Rapport d'activité des bibliothèques de Vienne, 2019.

## **2.1.4 Réinventer un grand évènement littéraire festif annuel à destination d'un public familial**

En 2015, les bibliothèques de Vienne ont organisé la première édition de la biennale *Comme une image*, évènement destiné à promouvoir l'édition d'ouvrages sans texte et l'éducation aux images. Une deuxième édition a été organisée en 2017. Ces évènements ont été des succès en termes de fréquentation du public et de qualité des contenus apportés. Cependant le positionnement de cette journée sur l'image sans texte est mal compris par notre environnement, notamment les librairies locales qui sont nos partenaires privilégiés pour ce type d'opérations.

Aussi, il est proposé de réfléchir à une nouvelle forme d'évènement respectant un cahier des charges « familial, festif, associant les libraires » évoqué par la municipalité. A l'heure où la lecture a été déclarée Grande Cause nationale, l'existence d'un évènement littéraire rassemblant un public large à Vienne aurait tout son sens.

## **2.2 Transformer le lien avec les jeunes**

### **2.2.1 Développer les actions de soutien scolaire en bibliothèque**

La ville de Vienne a placé le soutien à l'excellence scolaire parmi ses priorités. En effet dans certains quartiers, le niveau de formation des habitants est très peu élevé : dans la zone prioritaire d'Estressin, 53 % n'ont qu'un niveau équivalent ou inférieur au brevet des collèges ; dans celle de Vallée de Gère, ce taux est de 66 %, et de 67 % à Malissol, quand il n'est que de 30 % en moyenne à Vienne, tous quartiers confondus<sup>17</sup>.

Le soutien scolaire pour les primaires est traditionnellement assuré sur le territoire par les centres sociaux et soutenu par la mission Réussite éducative de l'agglomération. Détentrices de ressources documentaires, sur support et en ligne, et proposant des espaces de travail, les bibliothèques de Vienne ont naturellement un rôle à jouer dans ce domaine. Dans cette optique, les partenariats avec les centres sociaux, à proximité desquels se situent les bibliothèques de quartier, sont développés pour renforcer les passerelles entre les deux types de structures. C'est ainsi qu'un groupe d'accompagnement péri-scolaire du centre social de Vallée de Gère fréquente toute l'année la bibliothèque située juste en face de celui-ci.

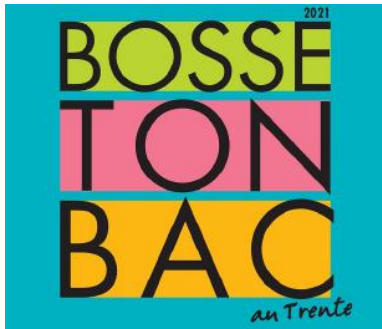
### **2.2.2 Faciliter le travail en groupe et le travail individuel pour les jeunes dans les bibliothèques**

L'accompagnement scolaire des élèves du second degré s'aborde différemment, car les collégiens et lycéens peuvent fréquenter de manière autonome la bibliothèque. Le lien entre les collèges et les bibliothèques se fait de manière privilégiée par l'intermédiaire des documentalistes, et un projet comme Alizé, prix littéraire des collégiens en pays viennois depuis 2002, sert à renouveler chaque année cette relation et permet aux collégiens de connaître l'existence des bibliothèques et de goûter au plaisir de la lecture.

Les lycéens fréquentent en nombre la médiathèque du Trente tout au long de l'année scolaire et particulièrement dans les mois précédant le bac. Plus que des ressources documentaires, ces jeunes recherchent un cadre et des moyens pour étudier : espaces de travail au calme, espaces pour pouvoir travailler en groupes, pour pouvoir s'entraîner à l'oral, ou se reposer, ordinateurs, connexions Wi-Fi. La médiathèque ne peut aujourd'hui pas répondre à l'ensemble de ces besoins : si la connexion Wi-Fi y est gratuite et l'emprunt d'ordinateurs portables possible, les places de travail ne sont pas suffisantes et dans tous les cas ne sont pas isolées du reste des espaces. Un réaménagement des espaces est donc souhaitable, afin de dégager des zones calmes isolées des zones où l'on peut échanger ou travailler en groupe.

---

17 Source : *Portraits de quartiers*, 2016, Service Politique de la ville de la ville de Vienne.



En partenariat avec le Bureau Information Jeunesse, un programme d'animation destiné aux lycéens préparant le bac a été mis en place pour la première fois en 2017, comprenant notamment un élargissement des horaires d'ouverture, des cours de soutien et un volet loisirs : *Bosse ton bac*. Ce programme est renouvelé chaque année, afin que la médiathèque devienne un lieu ressource identifié par tous les lycéens du territoire.

### **2.2.3 Proposer des animations adaptées ciblant les jeunes et privilégiant leur participation**

La fréquentation que la médiathèque connaît au moment du bac ne doit pas occulter le fait que les jeunes, adolescents et jeunes adultes, représentent une tranche d'âge moins touchée par nos actions : si l'on se réfère à la population de l'ancienne communauté d'agglomération, ViennAgglo, territoire qui correspond le mieux à la zone de chalandise naturelle du Trente, le taux d'inscrits des 0-14 ans était en 2016 de 26,2 %<sup>18</sup> ; il tombait à 13,2 % pour les 15-29 ans<sup>19</sup>. L'action envers les jeunes adultes mérite donc d'être intensifiée. Cela représente assurément un défi pour les bibliothèques, car ces jeunes, des générations que l'on nomme X et Y, ont des usages qui ne sont pas forcément familiers des bibliothécaires.

Les bibliothèques de Vienne doivent mener une réflexion sur les propositions qu'elles peuvent offrir à ces jeunes. Il en va de leur crédibilité aujourd'hui auprès de cette génération, et de leur fréquentation à venir : ces personnes ne reviendront pas, avec leurs enfants, dans un endroit qu'ils ont trouvé obsolète dans leur vie de jeune adulte. L'attractivité du lieu, auprès de cette population, passe plus que pour les autres par l'innovation et la capacité des bibliothécaires à faire évoluer l'offre et les services en fonction des usages et des technologies. Une bibliothécaire a été chargée spécifiquement de la médiation envers les publics adolescents et jeunes adultes : le programme d'accueil a ainsi été considérablement rajeuni, avec des ateliers de type « bookface », « ciné remake », « case ta bulle », « tranches poétiques » qui rencontrent un bon succès auprès des jeunes.



## **2.3 Aller vers les personnes âgées**

### **2.3.1 Proposer des services hors-les-murs pour les personnes âgées « empêchées »**

A Vienne, les plus de 65 ans représentent 7511 personnes en 2018, soit 25,4 % de la population, en conformité avec la moyenne nationale<sup>20</sup>. Les seniors représentent cependant la tranche d'âge la moins touchée par les bibliothèques de Vienne : seuls 786 d'entre eux étaient inscrits aux bibliothèques en 2019. La médiathèque du Trente souffre assurément de l'éloignement du centre-ville : nombreuses sont les personnes âgées du centre-ville qui ne viennent plus à la bibliothèque depuis qu'elle a quitté la place Miremont, et les bus de ville ne semblent pas être suffisants à pouvoir les faire venir.

Si les personnes âgées ne peuvent venir vers nous, il nous faut aller vers elles : le soutien aux seniors et la lutte contre leur isolement est aussi une priorité de la ville. Nous proposons de mettre en place un service de portage à domicile : il s'agit d'apporter les livres, revues, CD et

18 Ce résultat, assez exceptionnel, peut s'expliquer par le fait que les abonnements sont gratuits pour les mineurs : les familles qui s'inscrivent n'hésitent pas à créer une carte par enfant.

19 Source : INSEE 2018, rapport d'activité des bibliothèques 2018.

20 Source : INSEE 2018.

DVD chez les personnes, et de revenir régulièrement pour les échanger contre d'autres documents, en fonction d'un profil de goûts et centres d'intérêt établi grâce à un dialogue entre le bibliothécaire et celles-ci. La logistique peut en être assurée de différentes manières, par la navette des bibliothèques ou par la Poste, mais aussi via les relais que sont les carrousel. En tout état de cause, ce projet sera à monter en partenariat avec le CCAS de la ville. La desserte des maisons de retraite et foyers logements doit aussi être étudiée. Une bibliothécaire a été chargée à cet effet de la médiation de ces publics seniors, éloignés et empêchés.

### **2.3.2 Améliorer l'accessibilité de la collection pour les personnes âgées et les personnes handicapées**

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées oblige les collectivités à rendre leurs services accessibles à tous, quel que soit le handicap. A Vienne, l'accessibilité des bâtiments et des espaces publics fait l'objet d'un programme d'aménagement urbain. L'ensemble des quatre bâtiments bibliothèques est, de fait accessible, même si l'accès du Trente au sein du quartier Saint-Germain mériterait d'être amélioré avec la création d'un cheminement pour personnes mal-voyantes. Au niveau des collections, des ouvrages en gros caractères sont proposés, ainsi que des livres lus sur CD, qui connaissent un succès grandissant. Le secteur jeunesse propose également des livres pour enfants dyslexiques. Il serait possible de proposer des livres audio au format Daisy, en s'associant avec l'association Valentin Haüy, ou encore d'équiper un ordinateur des dispositifs d'aide à la lecture (loupe numérique, synthèse vocale, clavier en braille...) Des financements peuvent être mobilisés à cet effet.

A l'intérieur des bibliothèques, la situation n'est pas évidente pour tous : beaucoup de documents sont placés trop bas ou trop haut, la signalétique dans les rayons est souvent trop petite ou peu significative. Dans la nouvelle bibliothèque Vallée de Gère, la signalétique a été conçue en se basant sur des pictogrammes « accessibles » de l'Agence régionale du livre de Bretagne<sup>21</sup>. Un audit d'accessibilité suivi de préconisations permettrait d'améliorer l'accessibilité des collections pour tous, personnes porteuses de handicap comme personnes âgées.

### **2.3.3 Proposer des animations spécifiques pour les personnes âgées privilégiant l'inter-générationnel**

En 2016, aucune action des bibliothèques n'était véritablement destinée aux personnes âgées. S'il est vrai qu'il ne faut pas réduire les seniors à leur catégorie d'âge, car ils sont des adultes qui ont des goûts littéraires et culturels, des niveaux de formation aussi variés que les actifs qu'ils étaient, il n'en reste pas moins que certaines propositions peuvent être conçues pour les attirer dans les bibliothèques. C'est le cas en particulier des formations aux outils numériques, qui sont beaucoup fréquentées par les seniors, et qui nécessitent une adaptation en fonction des rythmes d'apprentissage et des capacités de dextérité des apprenants. Mais il s'agit surtout de trouver les bons relais de communication, pour donner envie aux seniors de participer à des animations tout public : conférences, projections, rencontres, etc. Nous devons donc privilégier le partenariat avec le CCAS, continuer à participer au Salon des seniors afin de faire connaître l'offre des bibliothèques, et favoriser les animations intergénérationnelles, comme nous le faisons depuis plusieurs années en accompagnant par exemple le conseil municipal des enfants dans les actions qu'ils montent auprès des seniors.

Depuis, l'offre à destination des seniors s'est considérablement développée dans les bibliothèques de Vienne, grâce à l'action de la référente pour ces publics qui a été nommée dans le cadre de la réorganisation. L'habitude est désormais prise de décliner des accueils et ateliers « seniors » autour de chaque action culturelle qui est donnée dans les bibliothèques : ateliers de police scientifique, ateliers mémoires autour du patrimoine écrit, séances musicales, visites d'expositions... C'est ainsi tout un programme d'accueils et d'animations qui est offert aux structures accompagnant les seniors, à chaque rentrée.

---

21 Voir *Livre et lecture en Bretagne* : <https://www.livrelecturebretagne.fr/publics-eloignes/lecture-et-handicaps/accessibilite-et-pictogrammes>

## 2.4 Relancer l'action auprès des publics éloignés de la lecture

Les bibliothèques sont des « outils pour lutter contre les fractures de notre société ». Le rapport Orsenna, en réaffirmant ainsi le rôle social des bibliothèques, les enjoint à faire plus.

### 2.4.1 Relancer les partenariats pour faire venir les publics éloignés de la lecture

Les publics dits éloignés de la lecture sont les personnes peu habituées à lire ou ne sachant pas ou mal lire, et ne fréquentant pas les bibliothèques : personnes ne maîtrisant pas la langue française, primo-arrivants, personnes en situation de précarité... Elles forment par essence le public prioritaire de celles-ci. Pour atteindre ces personnes, il est indispensable de travailler avec les partenaires socio-éducatifs qui les accompagnent. En matière d'aide à l'insertion et à la recherche d'emploi, des tentatives de partenariat ont été faites les années précédentes avec Pôle emploi, la mission locale et dans le cadre du PLIE (Plan local pour l'insertion et l'emploi), sans que cela ait débouché sur des projets suivis ; or, les bibliothèques sont à même de compléter l'offre de services et de formation de ces organismes, avec leurs collections (une thématique emploi est développée, proposant des documents sur l'aide à la rédaction de CV, les bilans de compétence, l'orientation professionnelle, etc.) mais aussi par leurs compétences en matière numérique. La cyber-base accueille beaucoup de personnes en recherche d'emploi, qu'elles viennent spontanément ou qu'elles soient envoyées par les structures : la question se pose de savoir comment les accompagner sans se substituer à celles-ci, et quelle est la valeur ajoutée des bibliothèques en la matière, pour agir en complémentarité avec elles.

L'action en faveur des publics éloignés de la lecture doit donc être relancée en ce qui concerne l'insertion des personnes en situation précaire et celles en recherche d'emploi, et la collaboration avec Pôle emploi à été relancée. Un rapprochement avec le Département de l'Isère, qui agit en faveur de la lutte contre l'illettrisme, pourrait s'avérer fructueux.

### 2.4.2 Créer / valoriser une collection « découverte de l'écrit » pour très grand public

Rendre la bibliothèque accessible, c'est la mettre à la portée de tous, quel que soit son niveau de lecture ou de formation. C'est poser en principe que l'essentiel est de lire, quel que soit ce que l'on lit. La population de Vienne, comme dans la population nationale, est caractérisée par une présence plus importante d'employés et de professions intermédiaires (30 % de la population active), et une moindre proportion de cadres et professions intellectuelles supérieures (9 % de la population active, chiffre en augmentation), et encore moins d'artisans, de commerçants et de chefs d'entreprise (3,4%). Pour les bibliothèques, les meilleurs taux d'inscrits se retrouvent chez les artisans, commerçants et chefs d'entreprise (17,7%), chez les cadres (12,9%), avec des taux supérieurs et conformes à la moyenne nationale ; par contre il est plus faible chez les employés et les professions intermédiaires (8,9 et 8,4%). Enfin, si les ouvriers représentent encore 12,4 % de la population active à Vienne (chiffre en régression), le taux d'inscrits dans cette catégorie ne représente que 1,3 %<sup>22</sup>. Par ailleurs, nous avons vu (2.2.1) que le niveau de formation dans les quartiers prioritaires était bas.



**facile  
à lire**

L'adéquation de l'offre de collection par rapport aux besoins du territoire et aux caractéristiques de sa population doit être une préoccupation constante : c'est pourquoi nous souhaitons mettre à disposition des habitants une collection « découverte », d'abord facile pour les personnes les moins familières de l'écrit. L'essentiel dans cette démarche est de rendre accessible l'écrit, quel qu'il soit, par exemple en juxtaposant les documents jeunesse et adultes dans les

22 Sources : INSEE 2018, rapport d'activité bibliothèques de Vienne 2019.

documentaires, en identifiant les romans faciles à lire, en introduisant des titres de presse populaires. Ainsi, un fonds particulier dit « Facile à lire et à comprendre » est en cours d'implémentation dans les bibliothèques de Vienne et certaines du réseau Trente et plus, grâce au partenariat établi avec la Médiathèque départementale de l'Isère. Ce fonds, destiné initialement aux personnes atteintes de handicap intellectuel, peut être proposé à beaucoup d'autres personnes : l'objectif est de faire la démonstration que si, c'est facile de lire !, grâce à la sélection de documents adéquats.

### **2.4.3 Faciliter l'appropriation des lieux et des collections par les publics allophones**

Les publics allophones, ou maîtrisant mal la langue française, font partie des publics dits éloignés. A Vienne, la communauté d'agglomération anime, sous la coordination de l'IRIS (Centre ressources illettrisme de l'Isère) et dans le cadre du PLIE (Plan local pour l'insertion et l'emploi), le réseau « maîtrise de la langue », dans lequel les bibliothèques sont identifiées comme « ressources complémentaires »<sup>23</sup> : elles sont impliquées tout au long de l'année dans cette action, en assurant des accueils de groupes et en proposant des services et une collection adaptés, notamment pour l'apprentissage du Français Langue Étrangère.

Les projets avec les ateliers socio-linguistiques doivent donc être maintenus ; les bibliothèques pourraient faire l'objet d'une reconnaissance plus grande de leur implication dans ce réseau.

### **2.4.4 Faciliter l'inclusion des personnes handicapées**

Les personnes en situation de handicap constituent une autre catégorie de publics éloignés. En la matière, les bibliothèques ont deux rôles à jouer : rendre accessible le bâtiment et les collections (cf. 2.3.2), et sensibiliser tout un chacun aux problématiques du handicap. Les bibliothèques de Vienne tissent peu à peu des relations durables avec les structures chargées d'accompagner les personnes handicapées : l'hôpital de jour, les foyers jouxtant le Trente sont des fréquentants réguliers de la médiathèque. Des projets sont menés chaque année dans le cadre de la semaine de la santé mentale coordonnée par Vienne Condrieu Agglomération, afin de déstigmatiser le regard sur le handicap mental. Enfin, il faut noter que la médiathèque emploie, depuis fin 2017, un jeune homme en situation de handicap mental : elle contribue ainsi concrètement à l'inclusion des personnes handicapées.



---

23 Source : Réseau « maîtrise de la langue », livret opérateurs, 2016.

---

### **3 Des bibliothèques attractives et innovantes**

*Afin d'attirer, ré-attirer et fidéliser les publics, une démarche marketing est proposée pour inventer chaque saison des programmes à la fois renouvelés et innovants, de nature à aiguïser leur curiosité. Le développement du numérique sera au cœur des préoccupations, que ce soit dans les contenus, l'appropriation des outils ou la réflexion sur les usages et comportements qu'il induit. Dans la même perspective, c'est le travail autour de la collection elle-même qui sera refondé, à travers la définition d'une politique documentaire répondant aux différents objectifs du projet, ainsi que des modalités de gestion des collections renouvelées et partagées à l'échelle du réseau.*



### 3.1 Développer la médiation numérique auprès de tous les publics

20 % des Français sont en difficulté avec le numérique<sup>24</sup> ; on sait que les situations de fracture sociale se recoupent très souvent avec celles de fracture numérique et de fracture territoriale. Le confinement, l'école à distance, le télétravail ont révélé plus que jamais la criante injustice où sont placés ceux qui n'ont pas les moyens, et ceux qui ne savent pas se servir des outils de l'internet. Dans ce contexte alarmant, l'e-administration se développe pourtant à toute allure, laissant de côté des habitants qui n'arrivent plus à exercer leurs droits : obtenir un titre de séjour, renouveler une carte grise, ou tout simplement trouver la bonne information, validée, dans les méandres d'internet et des fake news, ou encore consulter le bulletin scolaire de son enfant, payer la cantine... La maîtrise des outils informatiques et d'internet est devenue un savoir-faire indispensable à l'exercice de sa citoyenneté comme dans la vie quotidienne.

#### 3.1.1 Permettre à tous les types de publics d'acquérir les compétences de base dans la maîtrise des outils numériques et de l'internet

Transmettre ce savoir-faire constitue la première mission des espaces numériques des bibliothèques de Vienne : cyber-base du Trente et postes informatiques publics mis à disposition dans les bibliothèques de proximité. Le programme de formation actuel doit être maintenu et étoffé, pour s'adapter aux évolutions qui sont permanentes en la matière. Des ateliers d'initiation doivent aussi être organisés dans les quartiers, en articulation avec les centres sociaux qui développent aussi en partie cette activité. Le recours à un écrivain public numérique, depuis 2018, est précieux. Des liens doivent être établis avec la mission numérique du CCAS mais aussi avec les différentes administrations (CAF, Pôle emploi, Sous-préfecture, etc.), afin de mieux orienter les publics en difficulté vers les bibliothèques. La possibilité de recruter un conseiller numérique, dans le cadre du Plan de relance 2020, largement financé par l'État, est à envisager<sup>25</sup>.



Apprendre les outils du numérique, c'est aussi apprendre à avoir du recul dans leur utilisation, pour le faire à bon escient : c'est savoir protéger son ordinateur, son identité numérique, c'est surtout protéger ses données personnelles<sup>26</sup> en sachant quelle exploitation en est faite par les acteurs de l'économie numérique et c'est, enfin, savoir se déconnecter. Cette éducation aux médias constitue la deuxième priorité des activités des espaces publics numériques des bibliothèques de

Vienne. Dans ce cadre, il est intéressant de se rapprocher de dispositifs tels que les ambassadeurs des médias, services civiques mis à disposition des bibliothèques par l'État : une première expérience a été menée en 2019-20 avec l'accueil de deux jeunes ambassadeurs – expérience malheureusement interrompue avec le premier confinement. Il faut surtout, pour chacune des activités numériques, respecter et promouvoir la règles des « 3-6-9-12 » du psychiatre Serge Tisseron<sup>27</sup>, dont nous répercutons les recommandations à chaque activité numérique auprès des enfants et des parents.

24 Source : *Stratégie nationale pour un numérique inclusif : rapport de la Mission Société Numérique*, mai 2018 - [https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/rapport\\_numerique\\_inclusif.pdf](https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/rapport_numerique_inclusif.pdf)

25 Voir à ce sujet : <https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/>

26 Penser à ce titre à l'importance du règlement Européen pour la Protection des Données personnelles (RGPD) de 2018.

27 Balises visant à introduire progressivement les écrans dans la vie de l'enfant : pas d'écran avant 3 ans, usage très limité et en famille jusqu'à 6 ans, apprentissage accompagné des écrans et d'internet jusqu'à 9 ans, apprentissage de la protection de sa vie privée sur internet jusqu'à 12 ans, avant d'autoriser l'usage des réseaux sociaux. Voir <https://www.3-6-9-12.org>



### 3.1.2 Faire connaître les dernières innovations de la technologie et de la culture numérique

Il n'est pas une activité humaine qui ne soit révolutionnée par le numérique. Les métiers, l'économie, les savoirs et les savoir-faire, se pensent et s'exercent autrement. La bibliothèque, ouverte sur le monde qui l'entoure, donne à voir ces évolutions. Elle s'attache en particulier à faire connaître les innovations numériques en matière culturelle et artistique : la programmation culturelle s'enrichira de propositions d'art numérique, et les dispositifs numériques de médiation seront convoqués chaque fois que cela sera possible (ex. : bibliobox, borne *Short edition*, *Mashup table*, casque de réalité virtuelle, *Biblio-connection*<sup>28</sup> ...)

Des animations visant à faire expérimenter par les usagers les innovations technologiques seront aussi proposées : dernières consoles vidéo, casque de réalité virtuelle, imprimante 3D, ateliers de découverte de la programmation, de la robotique, cartes Makey Makey... Un certain nombre de matériels peuvent être empruntés gratuitement à la MDI.

Il s'agira en parallèle de questionner ces usages, comme les conséquences de l'intelligence artificielle sur le monde du travail, sur la création littéraire... Des conférences en partenariat avec l'UPOP (Université populaire du pays viennois) ont déjà été organisées sur ces sujets.

### 3.1.3 Mettre à niveau les compétences de tous les agents de bibliothèque en matière de médiation numérique

Assurer la médiation de contenus numériques, utiliser des dispositifs numériques de médiation requièrent des compétences particulières, compétences qu'il faut constamment mettre à jour. Même si l'équipe en place à Vienne est déjà bien acculturée au numérique, un plan de formation concernant en priorité les membres du Pôle innovation et attractivité, mais aussi l'ensemble des bibliotechniciens, s'impose pour leur permettre de les mettre à jour régulièrement.

## 3.2 Proposer une programmation et des services renouvelés en permanence

### 3.2.1 Coordonner la programmation culturelle



**Nuit  
de  
la lecture**

Avec environ 250 animations organisées par an, l'action culturelle des bibliothèques de Vienne est foisonnante. Cependant, un éparpillement et un manque de cohérence caractérisaient cette organisation, avec pour conséquence un sentiment de trop plein d'activités, réalisées dans l'urgence, sans priorisation des objectifs. La nomination d'une coordinatrice de l'action culturelle et la proposition d'une thématique annuelle ont pour vocation de mieux l'organiser en faisant le lien entre les différents acteurs qui y participent (au Trente, dans les bibliothèques de proximité et également avec le réseau Trente et plus), et aussi d'y injecter plus de cohérence en pensant les projets les uns par rapport aux autres, contribuant à un meilleur impact sur les publics (en termes de visibilité) et aussi, indirectement, à des économies d'échelle. Des référents sont désignés pour les partenariats les plus importants (avec le Conservatoire, avec l'Éducation nationale, avec les structures culturelles locales...)

Le travail en mode projet est institué pour faire progresser l'équipe dans la méthodologie : des finalités jusqu'au plan d'action et à l'évaluation, c'est une nouvelle méthode de travail qu'il s'agit de mettre en œuvre, facteur clé de succès d'une collaboration transversale consciente de ses objectifs et des priorités qu'elle s'est donnée. Une première concrétisation de cette nouvelle

---

28 La Biblio-connection est une application informatique dans laquelle ont été numérisés des albums et des bandes dessinées. Les contenus proposés sont adaptés dans différents formats pour en faciliter l'accès : langue des signes française (LSF), audio et audiodescription. Voir : <http://biblio-connection.slpj.fr>

manière de travailler se voit dans les Nuits de la lecture, que le service organise collectivement chaque année depuis 2017, et qui sont l'occasion de donner à voir, le temps d'un soir, l'ensemble des activités menées toute l'année dans les bibliothèques de Vienne.

### 3.2.2 Faire participer et jouer les publics

La participation des publics, au-delà d'un effet de mode, correspond à une évolution profonde de notre société où les citoyens recherchent de nouvelles formes de participation à la vie de la cité. De lieu de démocratisation culturelle, les bibliothèques deviennent lieu de participation, où les « usagers » ou plus largement les habitants interviennent à différents niveaux. Du design de service aux acquisitions documentaires partagées, des fablabs aux dispositifs de médiation interactive, nombreuses sont les possibilités de faire participer les publics. Il est proposé d'avoir à l'esprit cette démarche en permanence. Ainsi, la participation des publics a-t-elle été expérimentée dans le cadre du Contrat de ville, au moment de la préfiguration de la nouvelle bibliothèque Vallée de Gère sur le site Proplan.<sup>29</sup>

Le jeu constitue un moyen privilégié d'établir des interactions avec le public, grâce à la convivialité et au plaisir qu'il génère. Après le succès des game parties annuelles, comme celui des séances de jeux à chaque Nuit de la lecture, le service propose de pérenniser l'activité du jeu en programmant régulièrement des séances de jeux sur place : jeux tirés des livres, jeux de plateaux, jeux de rôle, jeux vidéo, jeux seuls ou à plusieurs... Un fonds de jeux de société a été acquis, et l'expérience de la ludothèque de l'agglomération est sollicitée.



### 3.2.3 Expérimenter des services innovants

Innover pour attirer de nouveaux publics, innover pour faire revenir les publics qui ne viennent plus, innover pour fidéliser le public habituel : dans une société marquée par des habitudes de zapping, toute organisation qui ne renouvelle pas ses produits ou ses services s'expose au risque de tomber dans l'oubli, détrônée par les activités qui auront su capter l'attention des publics. Se remettre en question, questionner ses services, sont des démarches qui doivent être développées dans les bibliothèques de Vienne. Là encore, c'est par les méthodes de travail que cette propension s'acquière : un travail de veille professionnelle, qui va observer ce qui se fait de mieux dans les autres bibliothèques mais aussi dans les autres sphères culturelles et commerciales ; une démarche d'évaluation permanente, le design de services, le benchmarking, le travail en mode projet sont autant d'outils de fabrication de l'innovation à implémenter dans les habitudes de l'équipe, en recourant là aussi à un peu de formation.

## 3.3 Proposer une collection adéquate et au goût du jour

### 3.3.1 Renouveler constamment la collection

Les murs d'une bibliothèque ne sont pas extensibles. Les documents de la collection courante n'ont pas une durée de vie infinie. Ces deux évidences nous amènent à considérer que le renouvellement des collections s'impose de lui-même. Le Service du livre et de la lecture recommande un taux de renouvellement des collections de 10 % : afin d'y parvenir, le budget d'acquisition a été augmenté depuis 2019. En 2017, une braderie de livres a été organisée pour la première fois.



29 Voir le web doc réalisé à cette occasion par la compagnie Candide : <http://www.cie-candide.com/webdocs/les-echos-de-la-gere-officiel/#Accueil>

Grâce à la consigne « un document acheté pour un document pilonné », qui correspond au rythme de croisière d'un établissement de lecture public, cette braderie pourra être organisée tous les 2 ans, apportant ainsi un complément de recettes.

### **3.3.2 Définir une politique documentaire transversale et globale pour tout le réseau**

Les acquisitions dans les bibliothèques de Vienne sont organisées de manière assez cloisonnée : malgré un catalogue commun, les acquéreurs se concertaient peu. Si des collaborations existaient dans certains domaines (par ex. pour l'achat de bandes dessinées adultes et jeunesse), il n'y avait pas de réflexion globale par thème, alors même que les documentaires au Trente présentent côte à côte des documents destinés aux adultes et d'autres destinés aux enfants. Les acquisitions réalisées dans les quartiers étaient très autonomes et, si une concertation au sein du réseau Trente et plus existe, cette concertation n'est pas étendue au Trente.

La mise en place d'une politique documentaire mutualisée apparaît ainsi être une nécessité, au premier chef pour assurer une harmonie et une complémentarité des collections au sein du réseau de Vienne et avec le réseau Trente et plus ; au second chef pour réaliser des économies et éviter les doublons. Cette volonté d'une politique documentaire s'est traduite par la nomination d'un responsable, qui a pour mission de coordonner l'intervention des 18 bibliothécaires acquéreurs. Elle se basera sur une charte documentaire, à rédiger collectivement. D'ores et déjà, les acquisitions multi-publics (un bibliothécaire achète pour les publics adulte et jeunesse d'un domaine donné) et multi-sites (un bibliothécaire achète pour tous les sites de Vienne dans un domaine donné) ont été instaurées en 2019.

### **3.3.3 Placer les usagers au centre des choix d'acquisitions**

Selon les principes de la participation des usagers qu'il est souhaité adopter (cf. 3.2.2), l'association de ceux-ci aux choix d'acquisitions pourra être expérimentée, au premier chef pour les fonds en questionnement (CD musicaux), ceux qui ont du mal à trouver leur public (les adolescents), ou les fonds nouveaux. Si la prise en compte des suggestions constitue une première réponse, d'autres formes de participations, plus directes comme des comités, peuvent être envisagées, à l'instar de ce qui se fait pour certains fonds, notamment musicaux, dans le réseau des bibliothèques de Lyon. L'ouverture de la nouvelle bibliothèque Vallée de Gère sur le site Proplan a permis d'expérimenter, à toute petite échelle, cette participation. En 2020, le « Club no name », comité d'acquisition réalisé par des ados, a tenu son pari malgré un contexte difficile : un groupe de jeunes a été fidélisé, qui a sélectionné un lot de BD ensuite acheté par les bibliothèques.



### **3.3.4 Proposer une collection virtuelle complémentaire à la collection physique**

Les bibliothèques ont entamé la construction d'une offre numérique de contenu par le biais des documents libres de droit ou sous licence Creative Commons : c'est l'offre de la bibliobox, lancée en 2016, qui permet de télécharger des livres, des vidéos, de la musique librement, sans connexion internet, depuis différents endroits dans la ville. Cette offre, trop limitée en contenus pour attiser l'intérêt des publics, non suffisamment différenciante pour se démarquer des possibilités aujourd'hui largement et facilement accessibles sur internet, se doit désormais d'être enrichie de contenus édités commercialement.

En effet, la lecture numérique se démocratise : 24 % des Français ont lu un livre numérique en 2019, la proportion montant à 47 % pour le 15-24 ans<sup>30</sup>. Les dispositifs de lecture comme les

30 *Les Français et la lecture en 2019* / Baromètre du Centre National du Livre, <https://centrenationaldulivre.fr/donnees-cles/les-francais-et-la-lecture-en-2019>

liseuses sont accessibles et le confinement a agi comme un accélérateur de leur usage. Les jeunes aujourd'hui lisent sur leur smartphone. Les abonnements aux plateformes de contenu en ligne, qu'il s'agisse de musique, de films, de livres, de livres audio ou de presse, sont monnaie courante pour une partie toujours plus importante de la population<sup>31</sup>. La demande en livres numériques augmente et le prêt de liseuses est un service dont le succès est vif. Les bibliothèques de Vienne ont, elles aussi, pris le train des contenus numériques, par crainte de voir de plus en plus de lecteurs se détourner d'elles, car ne pouvant répondre à leurs besoins et habitudes.



**LOCTO**  
BIBLIOTHÈQUE NUMÉRIQUE  
ADOS ET JEUNESSE  
DU TRENTE ET +

*Première et deuxième version de la bibliothèque numérique de Vienne et du Trente et plus*

C'est ainsi qu'a été lancée une première bibliothèque numérique de Vienne en janvier 2020 : prêt de liseuses, vidéos en ligne, autoformation, presse en ligne et BD en streaming ont composé une offre en complémentarité de la collection physique. Victime de son succès pendant le premier confinement, les crédits en ont vite été épuisés. En outre, il était nécessaire de trouver une complémentarité avec l'offre de la Médiathèque départementale de l'Isère (MDI)<sup>32</sup>. En janvier 2021, l'offre des bibliothèques de Vienne a été repositionnée sur le créneau des jeunes : c'est Locto, dont l'usage et l'évolution restent à évaluer.

On le voit, une caractéristique de l'offre de contenus numériques est sa mouvance et sa volatilité : éditeurs, modèles économiques, catalogues, droits d'utilisation, dispositifs techniques évoluent sans cesse. Il est donc essentiel de se questionner sur le rôle et sur la valeur ajoutée que peuvent apporter les bibliothèques dans l'accès à ces contenus : on devine déjà qu'elles ne pourront pas lutter avec les éditeurs qui préfèrent, pour les livres comme pour la musique et la vidéo, s'adresser directement au consommateur. Et ce d'autant plus que les budgets des collectivités ne permettraient pas de les concurrencer.

---

31 Netflix, première plate-forme mondiale de vidéo à la demande, revendique en janvier 2020 6,7 millions d'abonnés en France, soit 10 % de la population ! Source : *Les Numériques*, janvier 2020, <https://www.lesnumeriques.com/vie-du-net/netflix-en-france-6-7-millions-d-abonnes-de-nouveaux-bureaux-et-20-productions-en-2020-n146131.html>

32 A voir sur : <https://mediatheque-departementale.isere.fr/NUM/accueil-num.aspx>

---

## **4 Des bibliothèques ancrées dans leur territoire**

*La couverture territoriale des bibliothèques de Vienne, réseau municipal de quatre bibliothèques animant un réseau de douze bibliothèques associées, en fait la spécificité, la force mais aussi la fragilité. Afin de renforcer ce réseau, un soutien particulier sera accordé au développement des bibliothèques de quartier et à leur fonction de proximité, au premier rang desquelles la nouvelle bibliothèque Vallée de Gère, grâce entre autre à une nouvelle organisation et des procédures plus transversales. L'extension du réseau intercommunal sera confortée, en partenariat avec la Médiathèque départementale de l'Isère, afin de proposer un service harmonisé de lecture publique sur tout le bassin de vie.*

*L'ancrage dans le territoire passera également par la participation pérenne des bibliothèques aux grands événements culturels qui le rassemblent et l'identifient, comme le salon des littératures policières Sang d'encre ou le festival Jazz à Vienne. La valorisation des fonds patrimoniaux, en lien avec les autres services culturels ou patrimoniaux de la ville, sera relancée, en donnant la priorité à ce qui fait son originalité, les sources locales. Enfin, la défense de la création culturelle sera réaffirmée grâce à un programme de partenariats avec les acteurs culturels locaux et aussi la promotion de la création locale.*

## **4.1 Augmenter l'impact des bibliothèques dans leur quartier**

La ville de Vienne est caractérisée par une urbanisation à la fois étalée et concentrée le long des deux principaux axes de circulation qui traversent la ville, créant des quartiers éloignés les uns des autres, à l'identité forte. Les habitants déclarent volontiers habiter Estressin ou Malissol, plutôt que Vienne. Pour un habitant de ces quartiers, se rendre au Trente, s'il n'est pas véhiculé, relève d'un long parcours en transport en commun, avec souvent un changement de bus à la gare – rédhibitoire pour les enfants ou les personnes âgées. C'est pourquoi les trois bibliothèques de quartier de la ville, situées dans les quartiers d'Estressin, Vallée de Gère et Malissol, sont un instrument de démocratisation de l'accès à la lecture indispensable, d'autant plus que ces quartiers sont qualifiés de prioritaires au titre de la politique de la ville.

### **4.1.1 Affirmer le rôle de proximité des bibliothèques de quartier, tout en les reconnectant à la médiathèque centrale**

S'il s'agit de conforter les bibliothèques de quartier dans leur rôle de point d'accès de proximité à la lecture, il ne s'agit toutefois pas de les laisser déconnectées de la médiathèque centrale du Trente. L'enjeu est de valoriser l'existence d'un véritable réseau de bibliothèques à Vienne, comprenant quatre points de desserte, et d'augmenter le niveau de service dans ces quatre lieux.

Dans un premier temps, il s'est agi de ramener les bibliothèques de quartier, qui bénéficiaient d'une autonomie dans leur fonctionnement comme dans leurs actions de médiation et leurs choix d'acquisition, dans le giron de la médiathèque. Un bureau dédié aux bibliothécaires référentes des bibliothèques de quartiers a été créé au Trente, une responsable de ces bibliothèques a été recrutée. L'augmentation de la rotation de tous les agents du service dans les trois lieux a été mise en place, et un temps de travail au Trente a été banalisé dans le planning hebdomadaire des bibliothécaires de quartier.

Dans un second temps, l'harmonisation des pratiques d'accueil, de médiation, de la programmation culturelle a été engagée. Si ces quartiers bénéficient de recettes d'animation spécifiques, grâce au contrat de ville, il n'est pas question d'établir une programmation déconnectée de celle du Trente.

Dans un troisième temps, la mise en place d'une politique documentaire centralisée permettra des choix d'acquisitions concertés, équilibrés et complémentaires pour l'ensemble du réseau. Un acquéreur pensera la constitution de la collection dont il a la charge de manière globale, prenant en compte les fonds présents dans chacune des quatre bibliothèques. A terme, la circulation des documents entre les quatre bibliothèques doit permettre à un habitant d'un quartier d'avoir à sa disposition l'ensemble de la collection, grâce à la mise en place d'une navette de réservation.

### **4.1.2 Promouvoir et rendre accessibles les bibliothèques de proximité aux habitants**

Reliées au Trente, les bibliothèques de quartier doivent néanmoins garder leur ancrage local et être en adéquation avec les besoins et habitudes des habitants voisins. Fréquentées en grande majorité par des enfants (66 % des inscrits dans les bibliothèques de quartier ont moins de 15 ans en 2020), elles doivent s'ouvrir aux adultes peu mobiles et aux seniors. L'attractivité de ces bibliothèques à ce titre doit être renforcée et ces publics doivent être considérés comme prioritaires, afin de faire de ces bibliothèques des lieux où la mixité des publics est réelle, effaçant leur image de bibliothèque jeunesse.

Le déménagement de la bibliothèque Vallée de Gère aux côtés du Musée de l'industrie textile dans le bâtiment Proplan a constitué une opportunité incroyable de faire connaître ce service. Désormais visible dans l'espace public, il s'agit d'un lieu moderne, équipé de toutes les commodités en matière de numérique, le seul lieu culturel du quartier accessible gratuitement et ce même le samedi, grâce au doublement des horaires d'ouverture au public. Cet aménagement, préfiguration du renouvellement urbain engagé dans le cadre d'une convention



ANRU, représente un grand atout pour désenclaver ce quartier pourtant si proche du centre ville.

### **4.1.3 Positionner les bibliothèques de quartier comme un acteur local incontournable en matière culturelle, éducative et sociale**

Pour autant, la fréquentation des publics adultes ne se fera pas sans actions spécifiques de communication mais aussi de partenariats avec les acteurs du quartier : écoles, centre social, comité de quartier, associations culturelles. Pour tous ces acteurs, et conformément à ce que revendique E. Orsenna<sup>33</sup>, la bibliothèque doit devenir un partenaire incontournable et ses locaux, grâce à la salle d'animation, comme une deuxième maison pour les habitants, un « troisième lieu ».



Les contacts avec les partenaires doivent permettre de faire sortir les bibliothèques de leurs murs, pour aller à la rencontre des habitants qui ne les fréquentent pas. L'été est une période particulièrement propice pour toucher les familles et les enfants qui jouent dehors : ainsi, les séances de « racontage » et de petits spectacles de contes organisées dans le cadre de Partir en livres rencontrent un bon succès. Il est proposé de les amplifier, en leur donnant une récurrence tout au long de l'été, et ainsi contribuer au programme municipal d'animation d'été des quartiers, aux côtés des centres sociaux.

## **4.2 Faciliter la mise en réseau des bibliothèques à l'échelle du bassin de vie : le réseau « Trente et plus »**

Les bibliothèques de Vienne se trouvent au cœur d'un double réseau : celui des bibliothèques de proximité, et celui du réseau Trente et plus. La montée en puissance de la fonction réseau implique un changement d'organisation afin d'éviter les fonctions en doublon et les disparités de pratiques.

### **4.2.1 Favoriser la collaboration et la transversalité**

Favoriser la collaboration et la transversalité sont les deux ressorts qui permettront de mieux travailler en réseau. Afin de les faciliter, il a été proposé de revoir l'organisation du service. Un organigramme transversal, appuyé sur des fonctions (support, services aux publics, collections, innovation et attractivité, territoire) a été proposé et adopté en juillet 2019 en lieu et place de l'organigramme par secteurs (adultes, jeunesse, musique et cinéma, territoire).

Les fiches de postes ont été réécrites et chaque agent a postulé sur un nouveau profil. La particularité de ces profils tient à l'association d'une mission transversale spécifique (ex. : bibliothèque numérique) et d'un socle de missions communes à tous les bibliothécaires : accueil, médiation, gestion de collections. Ce changement d'organigramme s'accompagne de la reconnaissance de la complexification du métier de bibliothécaire, avec un positionnement de tous les bibliotechniciens sur des postes de catégorie B.

Les processus de collaboration sont revus et une formation au travail en mode projet permet peu à peu d'étendre cette pratique à toutes les actions mises en œuvre dans le service.

### **4.2.2 Faciliter la circulation des usagers et des documents entre bibliothèques**

Pour les usagers, la face visible du travail en réseau est constituée par la possibilité d'une part de pouvoir circuler entre les bibliothèques et y trouver les mêmes services avec leur abonnement, d'autre part de pouvoir faire venir et rendre un document dans n'importe quelle bibliothèque. Deux projets devraient être menés pour parvenir à répondre à ce double besoin, de plus en plus exprimé par les lecteurs.

<sup>33</sup> Voyage au pays des bibliothèques (...), précédemment cité.

D'abord, la circulation des documents va être facilitée, dans un premier temps entre le Trente et les bibliothèques de proximité (mise en place d'une navette de réservation, en plus de la navette retours), puis avec les bibliothèques du Trente et plus. Ensuite, une carte d'inscription unique pour le réseau de coopération « Trente et plus », permettant l'emprunt dans chacune des dix-sept bibliothèques, sera créée, par accord entre les quatorze communes participant au réseau. Préalable indispensable à ces deux projets, l'adoption d'un logiciel de gestion du catalogue (SIGB) commun : chose faite en deux étapes, d'abord l'intégration des nouvelles bibliothèques de Pont-Evêque, Septème, Eyzin-Pinet, Estrablin/Moidieu-Détourbe et Chasse-sur-Rhône en décembre 2019, puis la fusion des catalogues du Trente et plus et de Vienne en juillet 2020.



La question de la mutualisation des moyens du réseau (bibliothécaire réseau, véhicule, moyens informatiques) et de la participation financière de chaque commune devra sûrement être posée, car d'une part, l'augmentation du volume de transactions induit par la mise en place de la carte unique impliquera une augmentation des charges de fonctionnement du réseau, et d'autre part cette facilité mise en place entre quatorze communes d'un territoire qui en comprend trente peut créer des inégalités d'accès au service de lecture publique pour les habitants. Le Département de l'Isère pourrait par exemple conventionner avec le Département du Rhône pour faire entrer dans le réseau Trente et plus les bibliothèques communales de la rive droite concernées. La question du passage à l'intercommunalité des moyens du réseau (et non des bâtiments ni des personnels) pourra également être posée. Mais il sera surtout question de devoir adopter une organisation plus efficace, pour tout ce qui concerne les fonctions mutualisées.

## **4.3 Valoriser le fonds patrimonial et local**

### **4.3.1 Améliorer la visibilité du fonds patrimonial pour le grand public**

Le fonds patrimonial de la médiathèque Le Trente, fort de 25 000 documents dont 700 manuscrits, est l'héritage de collections accumulées depuis la création de la bibliothèque de Vienne après la Révolution, à partir entre autres du fonds de la bibliothèque du collègue Ponsard.

Ce fonds est consultable sur place par tout un chacun. Ne se présentent cependant spontanément que des chercheurs, des érudits locaux et des étudiants. Or, les expériences de diffusion auprès du grand public de ces documents, notamment ceux illustrés, montrent l'intérêt que celui-ci lui porte : cartes postales anciennes sur Facebook et sur le site web, ex-libris, touchent tout un chacun, qu'il s'intéresse à l'histoire de sa ville ou que cela lui rappelle des souvenirs personnels.

Afin de faire connaître au plus grand nombre les trésors du patrimoine écrit conservé par Vienne, il est proposé de mettre en ligne une bibliothèque numérique patrimoniale, contenant les œuvres principales numérisées de la médiathèque. Les documents numérisés seront mis en valeur grâce à un programme de communication et de médiation, décliné en ligne et dans les murs : expositions virtuelles et expositions « réelles », communication régulière et participative sur les réseaux sociaux. Les conditions de financement et de réalisation d'un tel projet, assez coûteux, sont à étudier : en effet, il est sûrement plus intéressant en termes de visibilité de verser les documents viennois numérisés à une bibliothèque numérique patrimoniale existante, comme celle de l'ARALL (Lectura Plus<sup>34</sup>, où sont déjà présentés les principaux titres de la presse ancienne viennoise) ou même de la BNF avec le système Gallica marque blanche.

---

34 <https://www.lectura.plus/>



### **4.3.2 Faciliter l'exploitation du fonds patrimonial tout en garantissant sa conservation**

Le projet de bibliothèque numérique n'est pas seulement destiné à la diffusion : il participe d'un programme de conservation des documents patrimoniaux. En effet, malgré les bonnes conditions de conservation du fonds, assurées par un magasin dont la température et l'hygrométrie sont stabilisés grâce à une surveillance constante<sup>35</sup>, beaucoup de documents sont fragiles ; d'autres sont précieux car uniques, et ne souffriraient pas de nombreuses manipulations. En les numérisant et en les rendant consultables en ligne, on préserve ces documents des manipulations, on permet leur consultation par le plus grand nombre, mais on met aussi à disposition des chercheurs des moyens d'exploration du fonds décuplés. En effet, la numérisation, accompagnée a minima d'une description selon les règles de description bibliographique et archivistique, a maxima, lorsque c'est techniquement possible, d'un traitement par reconnaissance optique de caractère, permet de créer des notices, des index, des tables des matières, des corpus de texte au sein desquels il est possible de faire une recherche plein texte. Le fonds Dufroid, véritable encyclopédie de Vienne, fruit du travail minutieux et documenté de Roger Dufroid, pourrait être le premier fonds à en bénéficier : feuillets manuscrits conservés dans quelques centaines de classeurs, il est unique, particulièrement fragile, et abondamment consulté par les chercheurs et les personnes qui s'intéressent à l'histoire et la toponymie de la ville.



Un plan de conservation du fonds devra obligatoirement être rédigé, comprenant un plan d'urgence pour la sauvegarde des collections en cas de sinistre, afin de déterminer les priorités d'un plan d'action visant à préserver, restaurer et diffuser la connaissance des documents le constituant. Ce plan, en cours de rédaction, est nécessaire à l'obtention de financements pour les opérations de numérisation et de restauration.

La participation à des campagnes de numérisation nationale et de constitution d'inventaires nationaux (comme le Catalogue général des manuscrits) sera recherchée : c'est ainsi que le catalogue des manuscrits a été complété en 2020 par le travail d'une catalogueuse spécialisée en livres anciens dans le cadre d'un partenariat avec l'ARALL<sup>36</sup>.

La vie du fonds patrimonial écrit ne doit pas être figée : les conditions d'acquisition d'ouvrages devront être examinées. L'octroi d'un budget d'acquisition en investissement permettrait, associé à des financements dans le cadre du FRRAB<sup>37</sup>, de placer sous le régime de l'intérêt général des documents uniques, en rapport avec la ville de Vienne, et d'éviter qu'ils disparaissent dans le giron de la sphère privée.

### **4.3.3 Positionner le fonds patrimonial écrit comme un élément essentiel du patrimoine local**

Le fonds patrimonial écrit de la ville de Vienne fait partie intégrante de son patrimoine, au même titre que ses bâtiments historiques, les collections de ses musées et ses archives. La participation de la médiathèque à toutes les opérations de programmation culturelle conduites par l'un ou l'autre des services culturels municipaux, mais aussi avec le musée gallo-romain de Saint-Romain-en-Gal, a déjà lieu et elle doit être poursuivie et amplifiée. Rendre le patrimoine et l'histoire vivants, sensibiliser les plus jeunes et le grand public en général à la préservation de ce patrimoine, transmettre par son intermédiaire la mémoire de la ville, sont des objectifs communs à ces services, auxquels le fonds patrimonial écrit peut contribuer pleinement. A ce titre, le fonds de patrimoine écrit pourra être pleinement mobilisé lors de la conception du

35 L'épisode de la contamination aux moisissures d'août 2014 a laissé un souvenir aussi traumatisant que coûteux pour la collectivité.

36 ARALL : Auvergne Rhône Alpes livre et lecture : voir <https://auvergnerhonealpes-livre-lecture.org>

37 Le Fonds Régional de Restauration et d'Acquisition pour les Bibliothèques, soutenu par l'État, a vocation à soutenir dans les régions la politique menée par les collectivités locales en faveur de l'enrichissement, de la restauration et de la mise en valeur des fonds patrimoniaux de leurs bibliothèques publiques.

nouveau musée d'histoire de la ville de Vienne, dont le projet est repris par le Département de l'Isère.

La collaboration avec les associations d'histoire de la ville, comme la Société des Amis de Vienne, la confrérie St-Martin... doit être entretenue. La recherche de partenariats privés pourrait aussi être favorisée, avec par exemple le Pavillon du tourisme de l'agglomération, mais aussi des entreprises locales, comme le restaurant La Pyramide, la corderie Béal, etc., dont la médiathèque possède quelques documents historiques.

## 4.4 Participer aux projets culturels locaux autour de la musique et du livre et soutenir la création

### 4.4.1 Refonder le partenariat avec le Conservatoire Musique et Danse

**Conservatoire**  
**Musique & Danse**

Conservatoire à Rayonnement Communal

Le Conservatoire Musique et Danse (CMD), situé au-dessus de la médiathèque du Trente, est le partenaire prédestiné des bibliothèques. Et pourtant, depuis leur installation dans les locaux en 2012, les deux services peinent à collaborer vraiment : les liens sont ponctuels, il y a eu des animations communes montées à l'occasion de

Comme une image, des modules de classes ont été élaborés à plusieurs reprises avec les musiciens intervenants en milieu scolaire, un fonds de livres est mis à disposition des parents et des enfants qui patientent dans l'atrium du CMD, des acquisitions en danse et de partitions sont faites par la bibliothécaire en charge des relations avec le CMD. Nous constatons pourtant que les activités des deux services sont intimement liées, puisqu'en 2018 les trois-quarts des élèves du CMD étaient aussi abonnés à la médiathèque, et la fréquentation de cette dernière est fortement corrélée à celle du premier. Nous souhaitons véritablement « booster » le partenariat avec le CMD.

En 2022, le Trente fête ses dix ans. A cette occasion, les deux services collaborent pour monter un programme événementiel commun, et un groupe de travail mêlant professeurs de musique et bibliothécaires a été organisé. L'objectif de cette expérience est de tisser des liens durables entre bibliothécaires et professeurs de musique, professions qui ont des préoccupations, des rythmes de travail très différents : pour le montage de projets de médiation, pour l'intégration de la médiathèque au parcours de formation des élèves, mais aussi pour réfléchir au devenir d'une collection importante au Trente, et qui est en totale perte de vitesse : la collection de musique. En effet, entre 2015 et 2019 (2020 n'étant pas représentative), les emprunts de CD de musique ont chuté d'un quart, suivant ainsi la tendance générale de substitution des plateformes de musique en ligne aux supports physiques. Pour autant, la collection musicale du Trente, forte de 12 670 CD, est riche et comprend des œuvres qui sont introuvables sur les plateformes commerciales. Il convient donc d'identifier, avec l'aide du CMD, lesquelles garder et pour quel public, afin de répondre à un besoin qui ne peut être satisfait ailleurs.

La salle de MAO (musique assistée par ordinateur) mérite une attention particulière : utilisée par les deux services, elle est de plus en plus occupée par des jeunes pour leurs propres créations. Le matériel, unique à Vienne (dans une disposition d'accès gratuit à tous), mais déjà vieux de 10 ans, devait être renouvelé afin de pouvoir tirer parti des dernières versions des logiciels de montage sonore et vidéo : ceci a été fait en 2021.



#### 4.4.2 Positionner la médiathèque comme soutien et partenaire de la vie culturelle locale

L'espace Musique, cinéma et danse de la médiathèque Le Trente a instauré, depuis sa création, des partenariats avec les acteurs visant à promouvoir la scène musicale locale :



Locomysik, la MJC, C'Rock radio et bien sûr, Jazz à Vienne. Un fonds « scène locale » est constitué, par la collecte de CD de musiciens viennois ou du pays viennois. Les artistes se produisant au festival Jazz à Vienne sont systématiquement référencés. Ces actions, bien sûr, doivent perdurer. Elles font la spécificité du fonds musical de la médiathèque, elles en marquent l'intérêt, à une époque où la musique dématérialisée est certes de plus en plus accessible à chacun, mais où les artistes locaux, les labels indépendants peinent à se différencier du mainstream qui « écrase tout »<sup>38</sup>.

Pour promouvoir ce fonds particulier et surtout les artistes vivants qui le constituent, la programmation culturelle des bibliothèques continuera à faire la part belle aux artistes locaux, en partenariat avec les structures qui les soutiennent. Cet axe pourra être étendu au fonds local écrit : à titre patrimonial, tout ouvrage publié par un auteur viennois est conservé. A titre local, tout écrit, fiction ou documentaire, ayant trait à la ville de Vienne est également acquis.

Le soutien à la vie culturelle locale, c'est aussi la collaboration avec les acteurs de la chaîne du livre : à ce titre, les trois librairies indépendantes viennoises sont des partenaires privilégiés. Profitant du relèvement des seuils pour les marchés publics de livres, les bibliothèques achètent depuis 2017 la grande majorité de leurs imprimés auprès des trois librairies locales que sont la librairie Lucioles, la librairie Passerelles et la librairie des Bulles de Vienne. Le partenariat avec celles-ci est aussi culturel, avec des collaborations régulières autour de rencontres avec des auteurs (ainsi, la rentrée littéraire organisée en octobre avec Lucioles), le montage d'expositions d'illustrations ou de BD...

La richesse des acteurs culturels de la ville de Vienne a pour pendant des événements culturels d'ampleur : le festival Jazz à Vienne, le Salon des littératures policières Sang d'encre pour les premiers d'entre eux. Les bibliothèques sont un partenaire naturel de ces événements que sa programmation culturelle accompagne, de manière plus ou moins développée selon les années.



#### 4.4.3 Être un lieu de ressource et de promotion de l'actualité culturelle locale

Les bibliothèques sont en matière de culture un lieu ressource vers lequel se dirigent spontanément les habitants de la ville, au même titre que les touristes font halte au Pavillon du tourisme. La création d'un coin « actualités culturelles locales », mettant à disposition les différents programmes des partenaires, est la base d'un relais indispensable. Pour diffuser et promouvoir l'actualité culturelle locale, les partenariats avec les acteurs culturels doivent perdurer et se renforcer. Le Théâtre de Vienne, le Manège, les musées municipaux, les Archives, le service Archéologie, la MJC, le Conservatoire, le service Animation du patrimoine, le Musée gallo-romain, les librairies sont autant de partenaires incontournables, et des ponts continueront à être construits entre leur programmation et l'action culturelle des bibliothèques.

38 Deezer, Spotify et Apple Music ont conquis 10 millions de Français début 2020 ; 96 % des 16-24 ans écoutent de la musique en streaming, et un quart des utilisateurs a plus de 55 ans. Source : *Le Télégramme*, 25/01/20, <https://www.letelegramme.fr/economie/deezer-spotify-apple-music-le-streaming-musical-payant-a-conquis-pres-de-10-millions-de-francais-25-02-2020-12511707.php>

---

## 5 Des bibliothèques pour accompagner les citoyens

*En 2015, les États membres de l'Organisation mondiale des Nations-Unies (ONU) ont adopté le plan « Transformer notre monde : l'Agenda 2030 pour le développement durable ». L'Agenda 2030 est un plan global et cohérent de 17 objectifs de développement durable (« ODD ») impliquant toutes les dimensions du développement économique, environnemental et social. Le développement durable, tel que le définit l'ONU, est un ensemble d'actions à mener pour « bâtir des institutions efficaces, responsables et inclusives »<sup>39</sup> au service des habitants.*

*Au niveau des bibliothèques, l'IFLA (International Federation of Libraries Associations) dans la Déclaration de Lyon en 2014 a soutenu l'accès à l'information et la capacité d'utiliser l'information de manière efficace comme deux éléments essentiels du développement durable et a permis leur reconnaissance au sein du plan Agenda 2030, à travers la cible 16.10 : « Assurer l'accès public à l'information et la protection des libertés fondamentales, conformément à la législation nationale et aux accords internationaux ». La culture et les technologies de l'information et de la communication (TIC), domaines d'expertise des bibliothèques, ont également été incluses dans les ODD : « La moitié de la population mondiale n'a pas accès à l'information en ligne. Dans notre société du savoir, les bibliothèques offrent cet accès et des opportunités pour tous. »<sup>40</sup>*

*S'inscrivant dans cette dynamique, la ville de Vienne s'est engagée à «développer des actions d'information et de sensibilisation sur le climat et la biodiversité» (cf. plan de mandat municipal). Les Bibliothèques participent de cet objectif et élargissent le sujet à toutes les questions sociétales que pose l'enjeu de la transition climatique : études et formation, vie professionnelle, santé, environnement, numérique... Les bibliothèques s'ancrent dans leur temps et se positionnent comme un outil d'information mais aussi de construction, d'émancipation du citoyen.*

---

39 Extrait de *Un accès et des opportunités pour tous : contribution des bibliothèques françaises à l'Agenda 2030 de l'ONU*. Édition conjointe ENSSIB, Cfibd, ABF et Bpi - <https://agenda2030bibfr.wixsite.com/agenda2030bib/brochure>

40 Ibid.

## 5.1 Se préoccuper des grands enjeux sociétaux

La promotion du développement durable auprès du grand public est un objectif prioritaire de la stratégie de la Ville pour le développement durable. Dans les bibliothèques, les sujets à aborder dépassent les questions environnementales : tous les aspects de la vie en société sont en effet impactés par les crises successives que nous connaissons (financière, climatique, économique....) Les bibliothèques de Vienne se proposent d'aider les citoyens à trouver les bonnes informations, à rencontrer les experts qui réfléchissent, expérimentent, doutent, débattent, afin de leur permettre eux aussi d'échanger, de se forger leur propre opinion, et peut-être, de passer à l'action.

### 5.1.1 Questionner la période de transition actuelle

Les bibliothèques peuvent développer ces questions en général, et les thèmes du développement durable et de la transition écologique en particulier, à travers la programmation culturelle destinée au large public, sans oublier de la prendre en considération dans ses collections.

Ainsi, la sensibilisation à l'égalité hommes-femmes, aux problématiques du genre, relèvent de l'objectif 5 « Assurer l'égalité des sexes et rendre autonomes les femmes et les jeunes filles ». La Ville a sensibilisé en 2020-21 l'ensemble de son personnel à cette thématique. Pour les bibliothèques, il peut s'agir d'organiser des conférences-débats mais aussi et d'abord d'avoir une attention particulière à ces sujets dans la politique documentaire : varier les acquisitions pour proposer aux filles autre chose que des livres « pour les filles » (et idem pour les garçons), donner une belle place aux ouvrages qui traitent de l'égalité hommes-femmes, qui donnent à voir pour tous les âges d'autres modèles que la princesse et le super-héros, aux albums qui expliquent et rendent visibles les minorités de genre, etc.

En s'associant aux partenaires locaux adéquats (la communauté d'agglomération à travers l'Agence éco, Advivo, Tri-RA, la Compagnie du Rhône, EDF, l'ONF, l'office du tourisme, des entreprises locales...), les bibliothèques pourront monter des opérations de sensibilisation du public aux grands enjeux du développement durable, et montrer les moyens locaux mis en œuvre par les collectivités et les entrepreneurs privés, ou ceux mobilisables par tout un chacun – et ainsi contribuer aux objectifs 7 « Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables, modernes à un coût abordable » et 15 « Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable (...) »

Mais c'est du côté de la science et des chercheurs qu'on trouvera la bonne information : l'expérience réussie de la participation au festival de Popsciences en 2021, aux côtés de l'Université de Lyon l'a montré. Il est proposé de poursuivre ce partenariat et d'en développer d'autres, avec l'aide de l'Agence éco de l'agglomération par exemple, en faisant venir régulièrement des scientifiques mais aussi des entreprises qui travaillent sur les évolutions techniques, sociales, économiques et politiques qui sont à même de pouvoir réduire les effets négatifs que le secteur des énergies principalement a sur l'environnement et le climat.





Les thématiques, interventions, ateliers participatifs autour de la sensibilisation au développement durable et à la transition écologique sont potentiellement très nombreux. Une clé du succès reposera sur la capacité des bibliothèques à tisser des liens avec les partenaires locaux appropriés et à s'inscrire dans des événements à couverture médiatique nationale, comme lors de la Fête de la science en 2019. Mais avant tout, il est nécessaire que l'ensemble de l'équipe soit formé à la médiation de la transition écologique en bibliothèque.

### **5.1.2 Valoriser les actions existantes relevant des objectifs de développement durable**

Les bibliothèques contribuent à certains objectifs de développement durable de l'Agenda 2030, sans le savoir. Au premier chef, offrir la gratuité d'accès aux collections, aux services sur place et à la programmation culturelle participe de l'objectif 1 « Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde » : tout le monde peut aller dans les bibliothèques, quel que soit son niveau économique, social et culturel, profiter des 100 000 documents en accès libre. Les actions des bibliothèques en faveur de la lutte contre la fracture numérique (mise à disposition gratuite des équipements et moyens de communication, formation aux outils numériques, accompagnement aux démarches administratives en ligne par un écrivain public) contribuent indirectement à réduire la pauvreté, en mettant à disposition de tous les moyens et les compétences pour s'informer et accéder à ses droits.



Toutes les actions de médiation scolaire en général relèvent de l'objectif 4 « Assurer à tous une éducation de qualité et équitable et promouvoir l'apprentissage tout au long de la vie ». Il s'agit bien sûr des modules d'accueils de classe, de la maternelle à l'enseignement supérieur, de l'opération « Bosse ton bac » réalisée avec le BIJ (Bureau Information Jeunesse), des projets construits avec les enseignants (ex. « D'une guerre à l'autre » avec l'école Jean Rostand en 2021, autour du fonds de patrimoine écrit), du fonds d'aide aux devoirs mis à disposition des animateurs péri-scolaires des centres sociaux, du fonds d'aide à l'orientation professionnelle, des méthodes d'apprentissage des langues, du fonds spécialisé sur la création d'entreprise... Il s'agit aussi des nombreux stagiaires, de la troisième aux élèves conservateurs de bibliothèques, que l'établissement accueille tout au long de l'année.

Investie dans la promotion de la Semaine de la santé mentale, avec les acteurs locaux que sont les établissements de santé et la communauté d'agglomération, participant également au programme culturel conçu par le service gériatrique de l'hôpital pour les malades atteints de maladies neurodégénératives avec ses « ateliers mémoires », les bibliothèques s'inscrivent dans l'objectif 3 « Permettre à tous de vivre en bonne santé et de promouvoir le bien-être de tous à tout âge ». Les bibliothèques mettent également à disposition un fonds de documents inclusifs (livres en gros caractères, livres audios, livres pour enfants dyslexiques).

Nous proposons simplement de labelliser dans nos supports de communication toutes les actions existantes, en les identifiant grâce aux pictogrammes de l'Agenda 2030.

# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Ces différentes actions, déjà proposées aux Viennois, sont une première réponse aux enjeux du développement durable. Il convient de les valoriser au mieux et de les renforcer, avec par exemple une nouvelle offre de médiation sur la médiation de la transition écologique, afin d'affirmer le rôle essentiel des bibliothèques sur ce sujet désormais incontournable, aussi bien au Trente que dans les bibliothèques de quartier.

## 5.2 Éduquer aux médias et sensibiliser aux fausses informations

Avec la généralisation de l'accès à Internet et le foisonnement de l'information en ligne, un nouvel enjeu national est apparu : l'éducation aux médias et à l'information, appelée aussi EMI, portée par le Ministère de la Culture et le Ministère de l'Éducation Nationale. La crise sanitaire de la COVID a rendu plus prégnant le besoin de traitement de cette thématique : pour organiser la réflexion et les débats, en faisant la part du vrai et du faux, pour lutter contre les « fake news » et démasquer les théories du complot.

### 5.2.1 Prioriser les actions de sensibilisation à l'EMI auprès du jeune public

Les bibliothèques de la ville de Vienne souhaitent s'emparer de cet enjeu informationnel et développer les actions d'éducation aux médias et à l'information. Le public cible sont les collégiens et les lycéens, plus vulnérables car gros consommateurs des réseaux sociaux. A l'âge de la construction de l'esprit critique, il est important de les accompagner pour comprendre, décrypter, ou encore produire du contenu. Ce sujet pourra par exemple faire l'objet de modules de classe thématiques pour le cycle 3 et les collégiens. Élargir le débat auprès de tous les publics (notamment les parents)

Ainsi, « L'EMI peut permettre aux bibliothèques d'être clairement identifiées, notamment par les jeunes publics, comme un recours, un espace d'accompagnement dans le monde de

l'information en prise directe avec leurs pratiques »<sup>41</sup>. En effet, les bibliothécaires sont déjà des spécialistes de la médiation de contenus, de la recherche d'information, et sont à même de proposer des animations en lien avec les partenaires locaux (collèges, lycées, centres sociaux notamment), mais aussi auprès d'un public plus large, et notamment les parents dont le rôle est déterminant.

En 2019, des services civiques avaient été recrutés comme « ambassadeurs des médias » et un stand de sensibilisation aux fake news s'était tenu en juin 2019. De nouvelles actions sont menées par le réseau et ses partenaires. Ainsi le service des bibliothèques a organisé à l'automne 2021 un projet en plusieurs séances au Collège Ponsard et à la bibliothèque Vallée de Gère, en lien avec le centre social du quartier : un journaliste a présenté son métier et a créé avec les jeunes un vrai journal. Outre des ateliers pour sensibiliser les adolescents, il serait intéressant de proposer un cycle de conférences, à destination des parents.

## **5.3 S'appliquer à soi-même les principes du développement durable**

Dans le cadre de sa stratégie pour le développement durable, la Ville a décidé de faire de la collectivité un exemple en matière. Cette exemplarité passe notamment par la mise en place d'un programme d'« éco-administration » afin d'intégrer très concrètement le développement durable dans le fonctionnement de la collectivité (consommation d'énergie, déplacements des agents, réduction des déchets...)

### **5.3.1 Consommer, éliminer durablement**

En interne dans les bibliothèques, des actions de développement durable sont également menées. Ainsi les documents sortis des collections des bibliothèques sont en partie recyclés, vendus lors de braderies ou donnés à des associations d'accompagnement social de la région.

D'autres actions peuvent être menées, comme une réflexion sur les modalités d'équipement des documents : réduire le plastifiage des documents neufs, augmenter la réparation des documents abîmés, équiper différemment les revues qui ont une durée de vie éphémère, recycler les puces RFID, utiliser des caisses réutilisables plutôt que des cartons jetés à chaque livraison... Nous devons aussi nous demander comment nous pouvons acheter autrement : acheter du matériel informatique reconditionné au lieu du neuf, booster les machines au lieu de renouveler l'ensemble de l'ordinateur... et aussi promouvoir l'utilisation du vélo de service plutôt que le véhicule, chaque fois que c'est possible, voire remplacer le véhicule diesel, indispensable pour le transport des documents à travers le réseau, par un véhicule électrique !

### **5.3.2 Donner leur chance aux personnes éloignées de l'emploi**

La Ville emploie depuis 2019 pour la bibliothèque Vallée de Gère une personne en contrat adulte relais ; nous proposons de développer le recours aux emplois d'insertion et de formation, en proposant par exemple aux étudiants de la filière bibliothèques des stages gratifiés et des alternances, en étudiant la possibilité de recourir au dispositif Emplois Compétences de Pôle emploi pour un poste d'agent d'accueil.

Les bibliothèques accueillent aussi régulièrement des stagiaires de tout niveau, des étudiants en alternance, et des personnes bénéficiant de dispositifs de retour à l'emploi. Elles apportent ainsi directement leur pierre à l'objectif 8 « Promouvoir auprès de tous une croissance économique soutenue et durable, le plein emploi productif et un travail décent ».

---

41 Extrait de *Éducation aux médias et à l'information en bibliothèque publique. Guide Pratique*. BPI, 2020 - <https://www.bpi.fr/content/uploads/sites/3/2020/03/emi-guide-pratique-2020.pdf>



*4 bibliothèques à Vienne,  
17 bibliothèques en réseau sur le pays viennois,  
32 agents,  
5 axes de développement...*

*Voilà de quoi travailler jusqu'en 2026 !*


**Bibliothèques de Vienne**


30 avenue du Général Leclerc

38200 Vienne

tél. 04 74 15 99 40

<https://bibliotheques.vienne.fr>

 BibliothequesdeVienne

 bibliotheques\_de\_vienne

