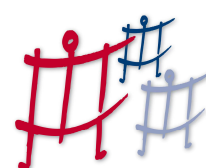


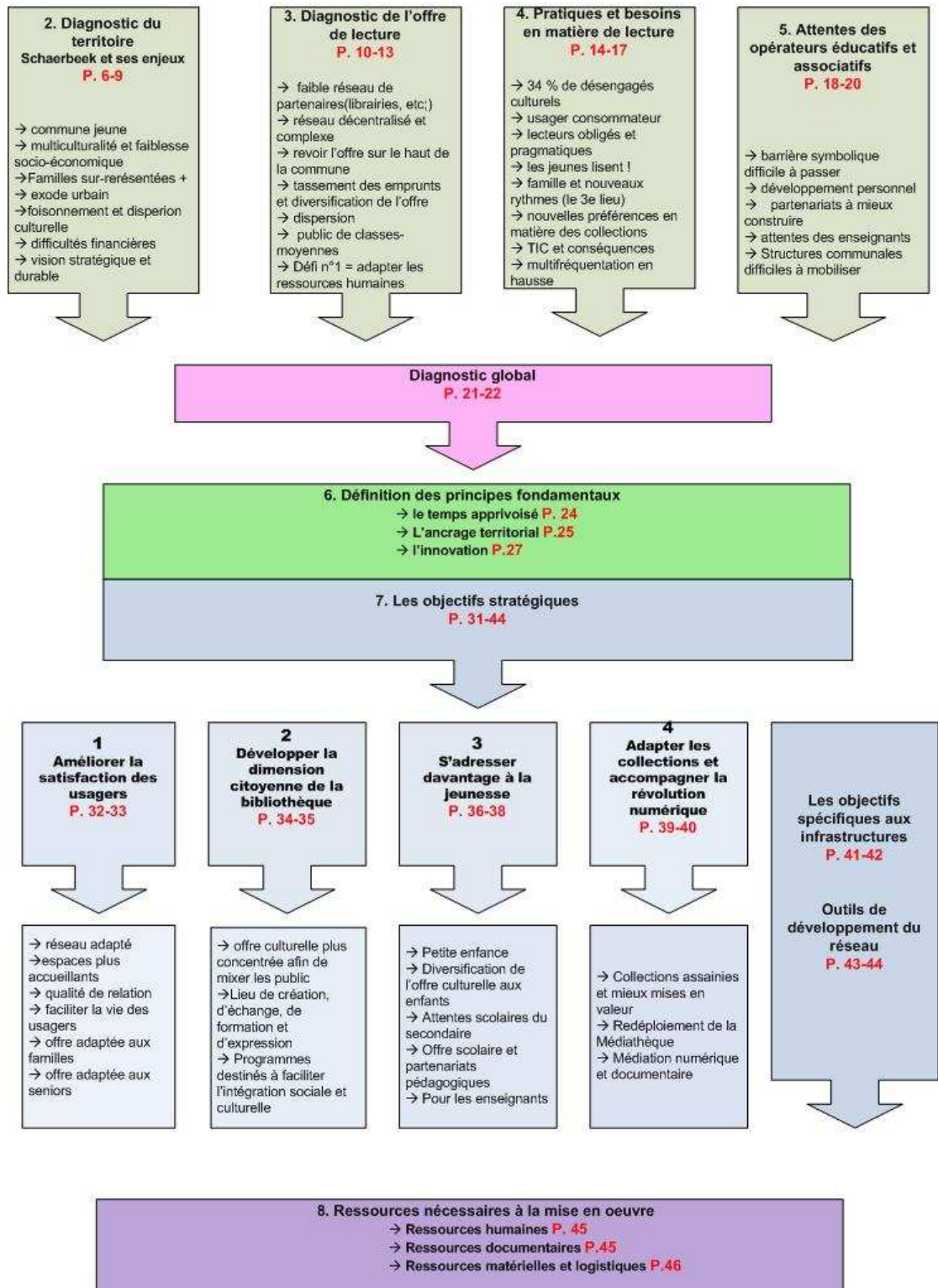
# Commune de Schaerbeek

## **PLAN QUINQUENAL DE DÉVELOPPEMENT DE LA LECTURE 2013-2018**



Bibliothèques  
publiques

## Table des matières dynamique



# 1. INTRODUCTION

La nouvelle législation en matière de lecture publique impose que les opérateurs du Réseau public de la Lecture, c'est-à-dire les bibliothèques reconnues, intègrent l'ensemble de leur action dans le cadre d'un « Plan quinquennal de développement de la lecture » (PQDL).

Ce PQDL est donc « une démarche qui consiste à réfléchir ensemble, responsable de la bibliothèque, équipe, pouvoir organisateur, partenaires et usagers aux perspectives de politique générale de lecture publique sur le territoire ».

## Réaffirmer le rôle essentiel des bibliothèques dans le développement culturel, éducatif et socio-économique

Le PQDL réaffirme le rôle important joué par les bibliothèques dans les politiques culturelles, de jeunesse, familiales et de cohésion sociale adoptées par la commune ces dernières années. **Il s'intègre parfaitement au Plan de développement communal «Schaerbeek 2021 »**, dont il partage le diagnostic territorial et les axes majeurs d'évolution durable prévus pour la commune : répondre aux nouveaux défis comme la croissance démographique, le bien vivre ensemble, la formation des jeunes et l'égalité d'accès à la culture et à l'éducation.

## 3 principes fondamentaux : l'ancrage territorial, le temps approuvé et l'innovation

Un plan stratégique c'est avant tout donner du sens à l'action culturelle. Pour notre plan, il s'agira de manœuvrer à l'intérieur des balises suivantes :

1. **l'ancrage territorial** : repenser le lien entre culture et territoire
2. **le temps approuvé** : s'inscrire dans la durée nécessaire à la stabilisation, à l'implantation, à l'éducation, à la collaboration
3. **l'innovation** : Inventer, renouveler les missions des bibliothèques

## 4 axes stratégiques

Le plan identifie quatre grandes orientations stratégiques, auxquelles se rattachent des objectifs opérationnels eux-mêmes découpés en activités et services à mettre en place :

- **Améliorer la satisfaction** de tous les usagers
- Développer la **dimension citoyenne** de la bibliothèque
- Relever les **défis liés à l'enfance et à la jeunesse**
- **Adapter les collections** et accompagner la révolution numérique

## Un agenda sur 5 ans

La nouvelle législation en matière de lecture publique impose que les bibliothèques reconnues intègrent l'ensemble de leur action dans le cadre d'un plan quinquennal. Afin qu'il puisse correspondre au maximum à une législature politique communale, cette période définie à Schaerbeek s'étend de 2013 à 2018.

## Méthodologie

La méthodologie mise en œuvre pour la construction du plan de développement a été empruntée intégralement au processus proposé par la Fédération Wallonie-Bruxelles :

1. l'**état des lieux** des pratiques et des politiques de lecture sur le territoire
2. l'émergence de **la philosophie qui soutend** le plan
3. l'établissement des **priorités** à développer
4. leur traduction dans un **plan d'actions** pertinent et cohérent en identifiant les **ressources nécessaires** à sa mise en œuvre ;
5. la construction de la **démarche d'évaluation** qui permettra d'identifier les résultats, les impacts, les difficultés et, in fine, l'adaptation progressive de l'action sur le terrain, en perspective du plan suivant.

## Une équipe mobilisée autour du projet

Dès le départ, les bibliothécaires ont donc été impliqués dans le processus de construction du plan.

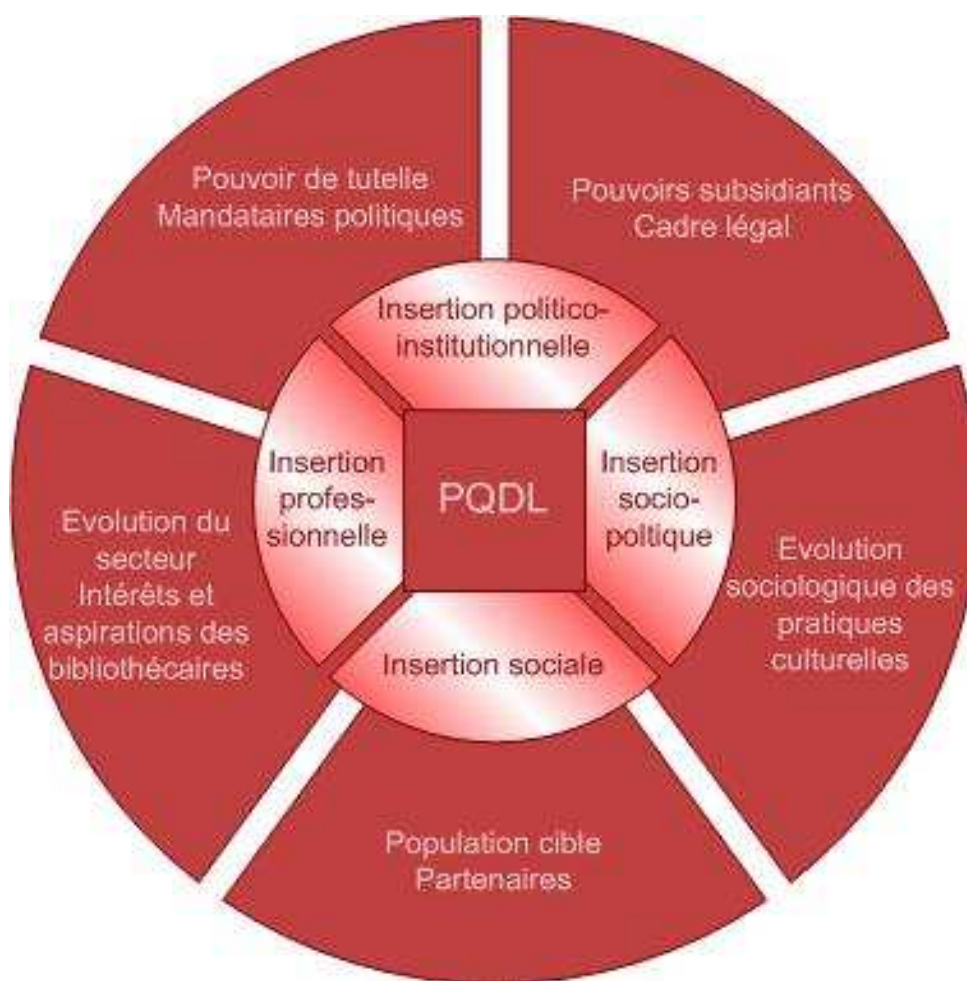
Pour faciliter ce travail, le service des bibliothèques, a fait appel à l'a.s.b.l. Ipso facto, au travers d'une mission de « formation-accompagnement » qui a permis :

1. d'améliorer la compréhension commune des enjeux, des attentes, des exigences ;
2. de faciliter l'identification sereine des craintes, des interrogations, des attentes de chacun
3. la réappropriation du projet institutionnel
4. de trouver une adhésion individuelle et collective au contenu et aux modalités de mise en œuvre du PQDL ;

La structure organisationnelle de la bibliothèque a été adaptée : organisation du travail, pratiques professionnelles, collaboration et cohésion, déontologie, Le travail a débouché sur un nouvel organigramme dont la principale caractéristique est de créer un service intégrateur (le Comité de pilotage) et de mettre en place une série de mécanismes de liaison (projets transversaux) directement liés au PQDL.

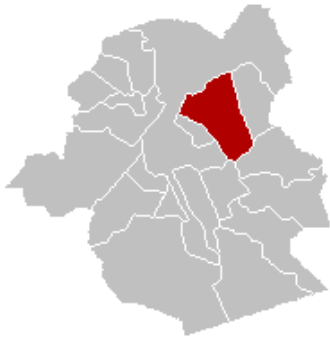
## L'avenir à partager

La clarification des grandes orientations du PQDL s'est faite en intégration totale des points de vue des différents acteurs en présence. Le PQDL se trouve en effet à l'intersection (voir diagramme) de nombreux enjeux : politiques, sociologiques, professionnels ou sectoriels, déontologiques ou philosophiques. Pour réussir, le PQDL doit s'appuyer sur une synthèse des différentes tensions, relations, partenariats, attentes existant ou n'existant pas entre les acteurs : le personnel, les politiques, les partenaires et les usagers. Le plan propose à tous de travailler de concert pour renforcer les bibliothèques dans leurs missions.



## 2. SCHAERBEEK ET SES ENJEUX

### Schaerbeek, 6<sup>è</sup> entité la plus peuplée de Belgique



Schaerbeek est l'une des 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale. Avec ses **127.335 habitants**, Schaerbeek concentre une grande population sur un territoire de faible étendue (8,1km<sup>2</sup>). La **croissance démographique** connaît une forte accélération ces dernières années, si bien qu'en 2020, on compterait 15.000 habitants supplémentaires potentiels. Malgré les efforts déployés par la commune et la région

depuis plus de 10 ans, **certains quartiers sont encore surdensifiés** et insuffisamment pourvus en espaces verts, en équipements de proximité et/ou mal desservis en transports publics.

### Une commune jeune

Avec un âge moyen de 34,7 ans, Schaerbeek est **la 2<sup>e</sup> commune la plus jeune de Belgique**.

Quasiment un tiers des habitants est âgé de moins de 20 ans tandis que la proportion de personnes âgées de plus de 60 ans y est plutôt en diminution (25%). Cette population se concentre surtout dans les quartiers de la moitié ouest de la commune.

Compte tenu du caractère jeune de sa population, Schaerbeek compte de nombreuses structures et établissements scolaires et extrascolaires :

- 47 établissements scolaires (tous réseaux confondus / 35 pour maternel et primaire et 12 pour le secondaire). **La population scolaire totale avoisine 18.700 élèves.**
- 130 opérateurs extrascolaires qui offrent une grande diversité d'activités, parmi lesquelles le soutien scolaire et les écoles de devoirs occupent une place importante.

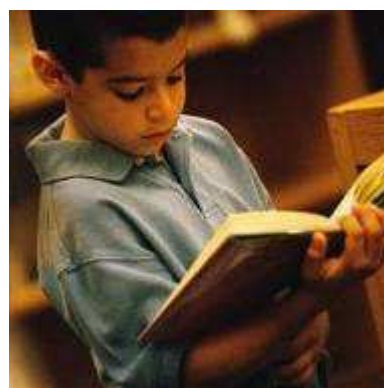
La population de Schaerbeek compte en moyenne environ 2.000 naissances par an que tente d'accueillir une petite quinzaine de crèches privées et sept crèches communales.

## Le défi de la multiculturalité

La population de nationalité étrangère avoisine 34.000 personnes (**1/3 de la population**), soit environ **150 nationalités différentes**. Si les communautés turques et marocaines sont toujours les plus importantes, elles sont rattrapées par l'arrivée de Polonais, de Roumains et de Bulgares.

Ces tendances induisent des phénomènes sociologiques inévitables :

1. une rotation élevée des populations immigrées et un effet d'entraînement
2. la stigmatisation de certains quartiers liée à une **montée des communautarismes** et à un repli identitaire, particulièrement chez les femmes et jeunes filles
3. une **multiplicité dans l'emploi des langues** : on ne parle le français que dans une moitié des ménages et le néerlandais dans 9 % des cas. Plus de 41 % des ménages sont multilingues et ce groupe formera bientôt la majorité
4. de nombreuses difficultés **d'intégration à la vie locale** par manque de connaissances des langues, des institutions, des activités de quartiers



En matière de **cohésion sociale et d'éducation permanente**, il existe de **nombreux services** qui proposent des activités, des ateliers, des formations et des cours d'alphabétisation conduisant à l'épanouissement personnel par l'acquisition de la lecture, de l'écriture, du calcul, de l'expression orale, de la compréhension. Parmi les plus importants : La Maison des Femmes, L'atelier des petits pas, Le Cedas, Le Gaffi, Feza asbl, Harmonisation sociale schaarbeekoise, Soleil du Nord, Lire et Ecrire, Le Figuier, La Gerbe, etc.

## Niveau socio-économique de la population globalement faible

Le **taux de chômage est très élevé (26%) et particulièrement chez les jeunes (36%, c'est un des plus élevés du royaume)**. La population qui vit du CPAS est largement supérieure à la moyenne bruxelloise: 23,4 % de la population active et 23,2 % des jeunes vivent d'une allocation de remplacement.

La qualification professionnelle est très faible pour une partie importante de la population (2/3 des chômeurs n'ont pas leur diplôme de secondaire).

**Le Programme de Prévention urbaine est très important** : 189 personnes travaillent dans 22 dispositifs de première ligne qui sont répartis dans plusieurs services communaux différents : Intégration et Prévention, Présence visible, Jeunesse, Infrastructures, Seniors, Communication, Santé... Plusieurs maisons de quartiers complètent le dispositif: la Maison des

citoyens et la salle Le 58, la Maison de quartier Navez, la Maison de quartier Haecht et la maison de quartier Dailly, Bouillon de culture, Maison de quartier d'Helmet, etc. Quatre boutiques de quartier accueillent, écoutent, informent et orientent les citoyens sur les matières communales, les pratiques administratives et autres démarches.

### **L'enjeu principal du développement local: lutter contre l'exode urbain des familles de classe moyenne**

La population de nouveaux habitants est constituée principalement de personnes d'origine étrangère (natalité interne et nouveaux arrivants) et à faibles revenus, voire sans revenus. **Les familles avec enfant(s) représentent 36 % des ménages**, dont une part significative de familles nombreuses, surtout localisées dans les quartiers de l'Ouest et du Nord de la commune. 31,9% des ménages avec enfants sont des familles monoparentales. Ces dernières sont logées majoritairement dans les habitations sociales.

Couplé à une attractivité insuffisante pour les revenus moyens et élevés et donc à la perte continue de population belge, ce phénomène accentue le côté pauvre et multiculturel de la commune. La diminution du revenu moyen par habitant renforce les difficultés à financer les services supplémentaires à fournir aux nouveaux habitants (crèches, écoles, ...).

L'essentiel des stratégies mises en place par la commune a donc pour but de **maintenir ou de faire revenir ces classes moyennes en ville** en créant des services de qualité et une image positive. La mixité sociale est un enjeu à la fois économique et de cohésion sociale.

### **Foisonnement et dispersion des lieux et des propositions culturels**

On trouve différents types de lieux d'animation culturelle et de musées dont l'attractivité et l'importance dépassent largement le niveau communal, comme les Halles de Schaerbeek, la Balsamine, le Théâtre 140, etc.

La commune dispose de trois fers de lance mais de taille réduite pour sa politique locale :

1. le Centre Culturel de Schaerbeek, créé en 1999 et soutenu par la Fwb depuis 2006,
2. la Maison des Arts, espace culturel ouvert à toutes manifestations artistiques, activités et expositions sur des thèmes variés et qui abrite le service de la Culture
3. les bibliothèques communales.

Schaerbeek **foisonne** donc d'activités, mais pêche par un **manque de vision commune et de projets collectifs**. Il manque par exemple un comité stratégique local qui permettrait d'assurer une programmation et une



communication concertées, un journal culturel communal ou un « passculture ».

Les besoins en infrastructures sont importants : les lieux d'accueil sont bien trop petits que pour pouvoir s'autoriser des jauges importantes de spectateurs. La création d'un espace culturel polyvalent emblématique est donc souhaitée.

A côté de ces équipements et acteurs culturels, Schaerbeek dispose d'un riche patrimoine arboré (dont le parc Josaphat), architectural, littéraire et artistique et compte une importante population d'artistes et de gens du spectacle aux statuts parfois précaires, mais dont la présence est certainement un atout à valoriser.

Le quartier Reyers comprend un très important pôle de médias radios et télévisions (RTBF, VRT, RTL-TVI,...), dont les activités rencontrent régulièrement la sphère culturelle, mais qui n'induisent pas ou peu de retombées directes pour les habitants.

### **Une commune en difficultés financières mais avec une vision durable et stratégique**

Enfin, d'une manière générale, la dynamique communale s'inscrit dans une vision durable et stratégique (Département Stratégique et Durable, Plan Communal de Développement et Agenda 21). De nombreux projets novateurs dans plusieurs domaines d'activité sont régulièrement initiés et on peut dire qu'il existe une réelle culture de la participation citoyenne. Malheureusement, les marges de manœuvre financières sont très faibles. **Les faibles recettes structurelles sont confrontées à l'augmentation des dépenses** « sociales », ce qui impacte le développement des grands projets.



## 3. ETAT DES LIEUX DES POLITIQUES DE LECTURE

### Le déficit d'opérateurs de lecture sur Schaerbeek

Si le réservoir de partenaires associatifs est immense, le nombre d'opérateurs locaux impliqués dans la diffusion et la promotion de la lecture est très faible : une seule librairie de premier niveau, la « Librairie 100 papiers ». Cette dernière n'est pas grande mais est un véritable lieu de rendez-vous culturels (ateliers, conférences, rencontres littéraires...)

### Un réseau de bibliothèques décentralisé et complexe

Le réseau des bibliothèques publiques est un **réseau intercommunal** dont le territoire s'étend sur deux communes, Schaerbeek et Evere et reconnu par la Fédération Wallonie Bruxelles en catégorie B, ce qui permet le subventionnement de 22,5 bibliothécaires (17 à Schaerbeek et 5,5 à Evere).

A Schaerbeek, le réseau est constitué de 3 bibliothèques :

1. la Bibliothèque **Sésame** constitue le centre névralgique.
2. la Bibliothèque **Mille & une pages** est implantée dans les quartiers Josaphat– Reine- Palais – Nord
3. la Bibliothèque **Thomas Owen**.

Le travail en réseau offre une **complémentarité** appréciable des heures d'ouverture sur les différents sites mais implique une **dispersion des moyens en ressources humaines**, des difficultés d'organisation et de coordination et une sous-exploitation inévitable des espaces d'accueil.

Par exemple, le déficit d'heures d'ouvertures le week-end est manifeste mais inévitable.

### L'offre sur le « haut de la commune » et le cas particulier de la Bibliothèque Thomas Owen

On peut dire que le territoire est bien couvert à l'exception du quartier Reyers-Dailly-Patrie-Bienfaiteurs, zone de chalandise de plus de 30.000 habitants.

D'une manière générale, on y constate un **manque d'infrastructures collectives, une faiblesse des infrastructures culturelles, en lieux de rencontre citoyens, principalement en regard de l'accroissement démographique et de la tendance à la multiculturalité** constatés dans ces quartiers.

La bibliothèque Thomas Owen, qui fêtera ses 20 ans en 2016, y joue un rôle particulier : Ouverte 14h par semaine, plutôt l'après midi et en début de soirée, elle s'adresse au public des quartiers Reyers et Roodebeek et aux

écoles avoisinantes. Avec une collection restreinte mais actuelle, la bibliothèque répond toujours bien à sa fonction de lieu de prêt. Plus de 6000 usagers y sont inscrits, dont 1381 empruntent régulièrement. Par rapport au reste du réseau, le nombre de jeunes emprunteurs est plus faible (36 % ont moins de 18 ans pour une moyenne de 50% sur le réseau). Globalement la bibliothèque rend toujours de très bons services, mais son concept architectural et sa localisation permettent difficilement de répondre à la demande du « haut de la commune ».

### **Augmentation des visiteurs et tassement du nombre d'emprunteurs**

En termes de fréquentation, on constate depuis plusieurs années un double mouvement : d'une part, une **forte augmentation du nombre de visiteurs**, de « séjournants » et de participants aux programmes d'animations (110.000 visiteurs chaque année); d'autre part, bibliothèques et médiathèque connaissent un **tassement de la fréquentation des usagers « emprunteurs »**, avec  $\pm$  12.000 lecteurs actifs.

### **Des collections en pleine transformation**

Le budget acquisitions (80.000 €/an pour les trois bibliothèques de Schaerbeek) allié à une politique d'élagage de plus en plus drastique permet une mise à jour régulière des différents fonds. La collection est de qualité, accessible (directement ou indirectement) et de plus en plus aérée. Le réseau est relié au catalogue informatisé de la Bibliothèque publique centrale pour la Région de Bruxelles-Capitale, ce qui permet de localiser un ouvrage dans Bruxelles, d'en vérifier la disponibilité et éventuellement d'en demander le prêt inter-bibliothèque.

Parallèlement le comptoir Médiathèque est relié au Catalogue général de la Médiathèque, qui autorise les mêmes services.

### **Une offre diversifiée grâce à la Médiathèque et à la ludothèque**

La bibliothèque Sésame propose un comptoir de prêt en collaboration avec La Médiathèque asbl et une ludothèque gérée par l'asbl Ludocontact. Les deux services bénéficient de cette proximité et des collaborations se sont installées entre bibliothécaires, ludothécaires et médiathécaires surtout lors de stages de vacances, ou d'animations destinées aux familles ou aux écoles.

### **Une programmation culturelle prolifique...**

Depuis de nombreuses années, les bibliothèques s'engagent totalement sur d'autres terrains que le simple prêt de livres. Elles assurent quotidiennement la promotion de la lecture et **organisent de nombreux événements** : accueil des écoles, Bibliothèques de parc, balades contées, ateliers d'écriture,

rencontres littéraires, expositions et ateliers B.D., accueil des groupes d'adultes apprenants, travail avec le monde associatif, ateliers philo, stages et ateliers, accueil des crèches et petite enfance, etc.

Elles participent à des opérations thématiques et récurrentes ou ponctuelles telles que « Je lis dans ma commune » ou « La Fureur de Lire ». Epinglons les expositions « L'enfant et la ville », «Le Printemps méditerranéen », « Ecrits vins », « Trajectoires de vie » et le cycle « Curieux dimanche ». L'organisation de tels événements est de moins en moins évidente depuis l'ouverture des deux nouvelles bibliothèques (ressources humaines).

### ... mais guettée par la dispersion

Malgré ce foisonnement constaté, plusieurs difficultés sont rencontrées, la plupart liées au manque de personnel de coordination et d'animation :

La **programmation** est souvent basée sur des opportunités et donc parfois **plutôt subie que maîtrisée**. Les **partenariats sont limités dans le temps, peu cadrés, flous dans leurs objectifs** et leur mise en oeuvre

La **culture de l'évaluation n'est pas intégrée** à l'élaboration des projets et le public est peu associé à leur construction

L'action culturelle et la politique éducative ne sont pas encore assez en phase avec les autres dimensions de la bibliothèque (accueil, collections, logistique, etc.)

La **communication reste le maillon faible** : le guide du lecteur, les ressources en ligne (catalogue bruxellois, site, blog) et les services et animations manquent de visibilité.

### Un public majoritairement composé de classes moyennes

Tous les efforts consentis par nos bibliothèques depuis 20 ans pour attirer les publics exclus de la culture, appelés souvent pudiquement « publics empêchés » (classes populaires, adolescents en rupture scolaire, primo-arrivants, chercheurs d'emploi, etc.) n'ont pas suffi à diversifier de manière satisfaisante le profil des usagers. L'élargissement s'est fait surtout en faveur des classes moyennes et dans certaines catégories habituellement bien représentées dans les bibliothèques : jeunes enfants, familles, seniors...

### Un défi majeur : adapter les ressources humaines aux enjeux actuels et à venir

L'équipe, constituée de 20 équivalents TP paraît importante, mais suffit en réalité tout juste à assurer l'accueil. Parallèlement à l'insuffisance des moyens, c'est également la **difficulté à mobiliser les ressources allouées** qui pose problème. Malgré toutes les bonnes volontés, le service se retrouve face à plusieurs contraintes : la **décentralisation du réseau et la nécessité de gérer trois sites** en termes d'infrastructures, d'accueil, de coordination,

d'administration, de communication interne, le régime de compensation des heures prestées le week-end et en soirée, la difficulté, voire l'impossibilité d'avoir recours à des agents non titulaires (vacataires, étudiants, ACS, etc.). Enfin, un gros travail reste à réaliser sur l'équipe et son fonctionnement : culture d'entreprise, cohésion, collaboration, intégration des projets, rapport aux notions de changement, de projet, d'évaluation permanente, capacité de diffusion, de partage de pratiques, de pédagogie, assertivité, etc.



## 4. PRATIQUES ET BESOINS EN MATIÈRE DE LECTURE

L'analyse conjointe des données statistiques et des résultats des dernières enquêtes de satisfaction montre l'émergence de nouvelles tendances lourdes en matière de comportements et d'attentes :

### 34 % de la population est considérée comme « désengagée culturellement ».

Les situations sociales de plus en plus précaires et le faible niveau de formation impliquent à la fois exclusion, perte globale de l'esprit critique et accentuation de la majorité silencieuse.

D'après l'étude réalisée dans le cadre des Assises du développement culturel territorial, près de **73 % des habitants de Schaerbeek font partie d'une des catégories qui ne fréquente pas ou très peu les lieux culturels traditionnels**. Pour **34 %** des Schaerbeekois on constate même une **absence d'engagement vis-à-vis de la culture**, une inactivité en matière de loisirs extérieurs et intérieurs, y compris internet, la fréquentation la plus faible presque systématique pour tous types d'activités, sauf regarder la TV.

### Un usager plus consommateur ?

Apparaît désormais dans nos bibliothèques un profil mixte de public : à la fois porteur de droits comme l'utilisateur et maître du choix comme le client. Un nouvel usager, « citoyen payeur d'impôts » qui, en ces temps de crise, veut en contrôler la bonne utilisation. Cet usager veut **tout, tout de suite** et communique volontiers ses attentes : un mélange d'insatisfaction et de fidélité à l'institution ce qui montre que la défection lui coûterait trop et qu'il préfère prendre la parole pour **obtenir satisfaction**.

La dernière enquête de satisfaction menée à Schaerbeek montre que les attentes de ces nouveaux usagers se concentrent souvent sur des **services qui leur facilitent la vie** : gestion des dossiers en ligne, boîtes de retour, prêt interbibliothèques, durée des prêts, etc...

### Comment répondre à des attentes de plus en plus nombreuses de lecteurs « obligés » ou lecteurs « pragmatiques » ?

De plus en plus d'usagers fréquentent la bibliothèque pour des besoins professionnels ou personnels très ciblés : **adultes apprenants et primo-arrivants, étudiants, autodidactes**, etc.

Ces lecteurs « pragmatiques » sont en général moins sensibles à des éléments d'ambiance, de décor, ainsi qu'au projet culturel de la bibliothèque.

Ils savent ce qu'ils cherchent mais peuvent être amateurs de conseils et de formations. Leur maîtrise des catalogues est rudimentaire et ils utilisent la bibliothèque comme un guichet de prêt.

Compte tenu de la démographie schaarbeekoise, **les besoins en espaces de travail, en accompagnement pédagogique et en remédiation scolaire sont immenses**. Pour beaucoup de jeunes la bibliothèque est donc uniquement identifiée comme un lieu d'accueil pour le travail scolaire individuel ou en groupe.

### Les jeunes schaarbeekoïses lisent et vont en bibliothèque

Contrairement aux idées préconçues, l'intérêt des enfants pour la bibliothèque reste important. Près de **60 % des usagers ont moins de 18 ans**.

Ce chiffre cache évidemment des réalités très diverses : on constate un « décrochage » des jeunes, au tournant de l'adolescence : manque de temps, perte du goût de



la lecture, horaires d'ouverture incompatibles avec l'emploi du temps scolaire, le choix d'autres sources d'information (dont Internet).

### Les familles : un public en attente de pratiques culturelles spécifiques

La demande de pratiques culturelles familiales où l'enfant se retrouve au centre des préoccupations est forte à Schaerbeek ; des activités de plaisir partagé, de rencontre, avec plus d'interactivité et plus de ludique, mais aussi avec une exigence de qualité importante. Des activités avec **plus de « faire ensemble »**, mais pas nécessairement, l'essentiel étant qu'elles se fassent dans un même lieu, ce qui permet de se retrouver facilement à tout moment. C'est le samedi matin que l'on rencontre plus facilement les familles avec de jeunes enfants pour qui la bibliothèque est un rendez-vous régulier. La « famille du samedi » est relativement autonome dans ses choix et grande consommatrice : le quota de livres maximum est très souvent atteint. Elle arrive souvent après 10h30 et en fin de matinée.

Schaerbeek n'échappe pas aux phénomènes mondiaux de **recherche de nouveaux rythmes** : slow attitude, cocooning, décroissance, culture alternative... En contraste, la ville se vit de plus en plus 24h sur 24. Les dernières enquêtes de satisfaction montrent que les horaires ne satisfont pas 40 % d'usagers et qu'il **existe une réelle attente pour les ouvertures élargies le samedi et le dimanche**, beaucoup moins pour les soirées.

## La bibliothèque comme «le troisième lieu »

De nombreux sociologues de la lecture parlent de la bibliothèque comme un troisième lieu : entre la maison et le travail (ou l'école), un repère fort entre vies sociale, professionnelle et vie privée. Un lieu de loisir et de divertissement où chacun vient pour se détendre, seul, en famille, chercher le calme, visionner un film, feuilleter une revue, lire une bande dessinée, ou retrouver des amis. **Les « séjourneurs » constituent une catégorie de plus en plus importante d'utilisateurs.**

Les bibliothèques de Schaerbeek offrent de ce point de vue un environnement de qualité : confort, esthétique, originalité... Les utilisateurs s'attendent à pouvoir faire ce que les bibliothèques refusent traditionnellement: **parler, discuter, manger, boire, jouer.** De ce point de vue on sent une demande de renforcement de la fonction « intégratrice » : espace d'exposition, salle de sport, centre commercial, café, garderie connectés à d'autres prestataires de services (Ludothèque, Médiathèque, bibliothèques néerlandophones, billetterie, information citoyenne...)



## Les préférences en matière de collections se renouvellent profondément

Les facilités offertes par Internet ont favorisé la désaffection des utilisateurs pour les documentaires liés à certains secteurs : art, sciences, droit, à l'exception des ouvrages pratiques (cuisine, jardinage, décoration, documentaires jeunesse, manuels pédagogiques, encyclopédies générales...). On constate une forte diversification des pratiques chez un même individu. Cet **éclectisme** est plus développé **chez les plus aisés/formés et chez les 20-30 ans (génération Y)**. Les autres restent plus « enfermés » dans leurs pratiques.

L'utilisateur moyen est une femme qui montre son **attachement au livre (littérature, biographies...)** et un désintérêt pour les autres services et activités de la bibliothèque. Elle est à la recherche des nouveautés littéraires, grande consommatrice et habituée de longue date.



## Quelles sont les conséquences des TIC sur les attentes du public (les « connectés » et les « déconnectés ») ?

« **Les connectés** » représentent aujourd'hui 19,6 % de la population et se caractérisent par une participation importante à la « nouvelle culture de l'écran » : usages d'Internet nombreux et fréquents, nombreuses sessions de jeux sur PC ou sur console et visionnage de DVDs, télévision, « cultures nomades » et zapping permanent. Ces publics, peu assidus aux lieux de spectacle et d'exposition ont un univers sélectif et sont très réservés par rapport à la culture consacrée.

Concernant **les « déconnectés »** - ces nombreuses personnes (adultes et seniors) qui restent en marge de l'évolution technologique et numérique - c'est à la fois un souhait d'accéder à des outils (EPN, outils de bureautique, consultation de mails, recherches d'informations, visionnement de films... Avec une fréquence de visites quasi quotidienne) et à la fois une attente nette de formations qu'ils expriment régulièrement dans nos bibliothèques. Dans ce contexte d'accélération générale, **les usagers attendent de la bibliothèque des occasions de prendre du recul, de réfléchir et se découvrent de nouvelles attentes :**

1. Accéder à des contenus numériques
2. Découvrir de nouvelles pratiques ou de nouveaux objets nomades
3. Être accompagnés dans des recherches ou des apprentissages
4. Créer des contenus et/ou utiliser des outils
5. Inscrire ses usages dans l'espace de la bibliothèque, y faire des découvertes

## Chez certains types de publics, l'inexpérience méthodologique et la dépendance en termes de capacités de recherche documentaire et informative est manifeste

Cette incapacité à trouver l'information ne cesse de se poser au point de devenir **une nouvelle forme d'illettrisme** en ce début de 21<sup>e</sup> siècle, impliquant de nombreux effets directs sur des publics déjà en rupture: désinformation, superficialité, crédulité, dépendance, aliénation... Elle engendre une **grande dépendance par rapport aux bibliothécaires**. Elle touche non seulement les étudiants, mais aussi des populations plus spécifiques comme les adultes apprenants, les seniors, les chercheurs d'emploi...

## La multifréquentation est en hausse

Avec le catalogue informatisé est apparu un nouveau type de lecteur. Souvent solitaire, il **fréquente plusieurs bibliothèques**. En général, il est très bien informé sur les modalités pratiques et est aussi plus exigeant. Il représente **10 % des usagers**.

## 5. ATTENTES DES PUBLICS LIÉS AUX OPÉRATEURS ÉDUCATIFS ET ASSOCIATIFS

Pour beaucoup d'usagers, la fréquentation de la bibliothèque ne s'envisage qu'en groupe, au travers des programmes d'activités proposés : les étudiants et les adultes apprenants, les personnes reprises dans les parcours d'intégration du C.P.A.S, etc. Quelles sont les perceptions et les attentes concrètes des publics et des travailleurs de ces opérateurs vis-à-vis de la bibliothèque ?

### Une barrière symbolique difficile à passer

Pour ceux qui ne la fréquentent pas, il subsiste une difficulté à passer la barre symbolique de la culture sacralisée, réservée à certains.

Fréquenter la bibliothèque n'est **pas encore suffisamment l'expression d'un choix individuel**. Idéalement cela nécessiterait un meilleur « accompagnement » lors des heures d'ouverture traditionnelles (médiateur, fascicule adapté, etc.)

La bibliothèque est vue comme le dernier, voire le seul **équipement culturel de proximité** et pourrait être le lieu idéal pour permettre aux apprenants de « sortir de chez eux », d'aller vers de nouveaux lieux (émancipation, etc.), les mettre à l'aise, les décomplexer par rapport à d'autres publics...

### Des attentes plutôt liées au développement personnel et à la citoyenneté

Les attentes des publics vis-à-vis de la bibliothèque sont très pratiques : un livre scolaire, un manuel, une aide pour un devoir scolaire, une adresse d'association....

En termes de contenus, il existe une forte attente :

1. documents, activités, formations qui peuvent amener à une



**meilleure connaissance du pays, de la commune d'accueil** : histoire, institutions, etc.

1. recherche de documentation, méthode et **esprit critique**
2. la **maîtrise de la langue française**, des langues en général. La bibliothèque est perçue comme un relais possible aux étapes de la formation en langues et ce dès le plus jeune âge : méthodes de langues, ateliers, remédiation scolaire.
3. activités artistiques et d'expression permettant de **développer les capacités langagières** (récit, art plastique, vidéo, écriture, chant, etc.)
4. permettre la **mise en pratique** et l'application des notions vues lors des séquences d'apprentissage dans un cadre fonctionnel (exemple la langue française)
5. **mettre en valeur les productions** (écriture, conte, vidéo) dans un lieu public (représentations, expositions...) et donc disposer des espaces de la bibliothèque pour la diffusion **vers un public plus large**, vers les élus, vers les décideurs... (reconnaissance sociale)

### Vers des partenariats mieux construits

Il existe une réelle volonté de **faire avancer les partenariats sur un plus long terme et de procéder à des évaluations tout au long du processus**. Le respect des partenaires implique également que les enjeux institutionnels soient bien identifiés: demande de partenariat pour introduire un dossier de subvention, demande d'occupation des locaux pour un atelier, une répétition, une exposition, demande de soutien en animateurs, échanger de pratiques et de savoir-faire avec d'autres professionnels, animateurs, bibliothécaires, enseignants....

### Les attentes des enseignants : méconnaissance, démarche individuelle et attentes très pragmatiques

Une partie des enseignants travaillant à Schaerbeek ne connaissent qu'imparfaitement la commune, le quartier dans lequel ils travaillent et encore moins la bibliothèque publique et les possibilités qu'elle peut offrir.

Dans le monde scolaire, **les attentes sont souvent peu formalisées**. Il s'agit régulièrement de **démarches individuelles d'enseignants** qui souhaitent faire découvrir la bibliothèque. Pour les autres il s'agit d'attentes très pragmatiques :

1. un **soutien professionnel** au travers de la mise à disposition d'outils pédagogiques (valises pédagogiques, manuels scolaires, ouvrages sur l'éducation, etc).
2. des **animations dont les contenus collent aux programmes scolaires** et/aux compétences attendues des activités d'initiation à la recherche documentaire

3. les **animations de type « plaisir de la lecture »** sont souvent demandées dans un cadre occupationnel et **le bibliothécaire n'est pas vraiment connu (reconnu) pour ses compétences** et son expérience en matière de littérature de jeunesse

L'étendue de la commune et la difficulté de déplacement constituent un frein évident à la fréquentation de la bibliothèque surtout pour les étudiants du secondaire pour qui les périodes disponibles de sorties sont très courtes. Compte tenu de cette distance, il existe une **demande de services à « domicile »** : animations dans l'école, livraison de livres en plusieurs exemplaires, etc.

### **Illusions et désillusions vis-à-vis des dépôts de livres et des mini-bibliothèques mis en place**

Que ce soit avec les écoles ou les Maisons de quartier, les dépôts de livres sont évoqués, mais représentent souvent une fausse bonne idée. **Les ingrédients nécessaires à la réussite du projet sont souvent manquants** : le dépôt est limité et l'impression de « tout lu » se fait vite sentir. Il doit donc se baser sur un choix pertinent de livres, neufs et renouvelés régulièrement. Si l'objectif est de donner le goût à la lecture, il faut prévoir des animations donc des animateurs. Et si le prêt est envisagé, c'est toute une gestion à mettre en place et du personnel à trouver pour assurer les opérations. Idéalement un dépôt **ne peut se concevoir que dans le cadre d'un projet intégré, considéré comme préalable à la fréquentation de la bibliothèque publique.**

Les demandes de collaboration récentes avec les bibliothèques d'école (dépôts) sont quasi inexistantes, à l'exception de l'école 8 avec laquelle un partenariat « intégré » est en cours

## Diagnostic global

☺ ATOUTS ☺	⊗ FAIBLESSES ⊗
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bibliothèques en réseau bien structuré et dynamique</li> <li>2. Situation et qualité des infrastructures</li> <li>3. Offre diversifiée (bibliothèque, médiathèque, ludothèque, espaces d'étude, etc...)</li> <li>4. Positionnement efficace (image positive dans la population, dans l'administration, auprès des pouvoirs subsidiaires, de la presse...)</li> <li>5. Public nombreux, fidélisé et satisfait</li> <li>6. Complémentarité des heures d'ouvertures des différentes bibliothèques</li> <li>7. Programmation culturelle prolifique et augmentation continue du nombre de visiteurs (80.000/an)</li> <li>8. Participation importante des publics jeunes (60 % des inscrits)</li> <li>9. Partenariats nombreux et bien établis</li> <li>10. Personnel compétent, professionnel, diversifié dans ses centres d'intérêt, complémentaire</li> <li>11. Collections à jour</li> <li>12. Carte unique Biblio pass</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Réseau des bibliothèques dispersé sur le territoire entraînant une complexité dans l'organisation et la coordination</li> <li>2. Manque d'infrastructures sur le haut de la commune</li> <li>3. Mobilisation importante des ressources humaines sur l'accueil depuis l'ouverture des deux nouvelles bibliothèques entraînant une programmation culturelle subie et non maîtrisée</li> <li>4. Tassement du nombre d'emprunteurs</li> <li>5. Personnel de la bibliothèque peu formé à la dynamique institutionnelle et peu diversifié culturellement</li> <li>6. Horaires inadaptés le week-end</li> <li>7. Dispositifs participatifs faibles</li> <li>8. Très faible participation des publics ados aux programmes d'animation lecture</li> </ol>

<p style="text-align: center;">♻ OPPORTUNITES ♻</p>	<p style="text-align: center;">☀ MENACES ☀</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bassin naturel équivalent à 200.000 habitants pour certains types d'offres (médiathèque, livres en plusieurs exemplaires, services spécifiques...)</li> <li>2. Tissus associatif riche, potentiel d'innovation et de créativité</li> <li>3. Synergies pouvant se renforcer entre les départements de la Culture, compte tenu du regroupement sous un même échevinat</li> <li>4. Métissage des programmations et des disciplines culturelles</li> <li>5. Réseau scolaire important et synergies possibles entre le département de l'Instruction Publique et celui de la Culture</li> <li>6. Echanges interculturels au sein de la population, soutien à la mixité sociale et culturelle au sein des équipements communaux : crèches, écoles, accueil extrascolaire, bibliothèques, activités sportives, etc.</li> <li>7. Projet de prolongation de la ligne de tram n°3 depuis la gare du Nord jusqu'au quartier Princesse Elisabeth/Helmet puis vers Evere et le site de Schaerbeek-Formation</li> <li>8. Bonne coordination de l'accueil extrascolaire (30 associations) Nombreuse familles en attente d'activités et de services adaptés</li> <li>9. Déficit de lieux de conseil et de médiation</li> <li>10. Dynamiques de développement local au travers des contrats de quartier</li> <li>11. Recentrement des priorités régionales autour de l'alphabétisation, le soutien scolaire et l'accueil des primo-arrivants</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Niveau socio-économique faible,</li> <li>2. Difficultés d'intégration à la vie locale par manque de connaissances des langues, des institutions,</li> <li>3. Taux de chômage très élevé (26%) et particulièrement chez les jeunes (36%),</li> <li>4. Faible qualification professionnelle d'une partie importante de la population</li> <li>5. Accueil de près de 25.000 habitants supplémentaires d'ici à 2020 → défis immenses en termes d'infrastructures et de services</li> <li>6. Attractivité insuffisante pour les revenus moyens et élevés</li> <li>7. 34 % de la population « désengagée culturellement »</li> <li>8. Manque de structures de soutien pour les élèves du secondaire</li> <li>9. Manque d'articulation et de coordination entre les services communaux, entre les acteurs culturels</li> <li>10. Déficit de librairies, de partenaires de diffusion massive</li> <li>11. Obstacles culturels ou financiers à la participation de certains enfants aux activités extrascolaires</li> <li>12. Interférences culturelles et religieuses dans les pratiques sportives, culturelles et de loisirs</li> <li>13. Faiblesse des politiques de soutien spécifiques à la lecture (saupoudrage ou absence de moyens) : Je lis dans ma commune, Fureur de lire, programmes régionaux...</li> <li>14. Barre symbolique freinant à la fréquentation de la bibliothèque (pour certains publics)</li> <li>15. Impact des évolutions technologiques qui transforment les conditions d'accès à la culture</li> <li>16. Etat des finances locales</li> <li>17. Appétit des sociétés de recouvrement des droits d'auteurs</li> </ol>

## 6. PRINCIPES FONDAMENTAUX

Un plan stratégique c'est avant tout **donner du sens** à l'action culturelle.

Il s'agit de s'interroger sur ce qui va apporter de la cohérence au projet de l'institution et justifier nos choix d'axes prioritaires, d'objectifs généraux et d'objectifs opérationnels.

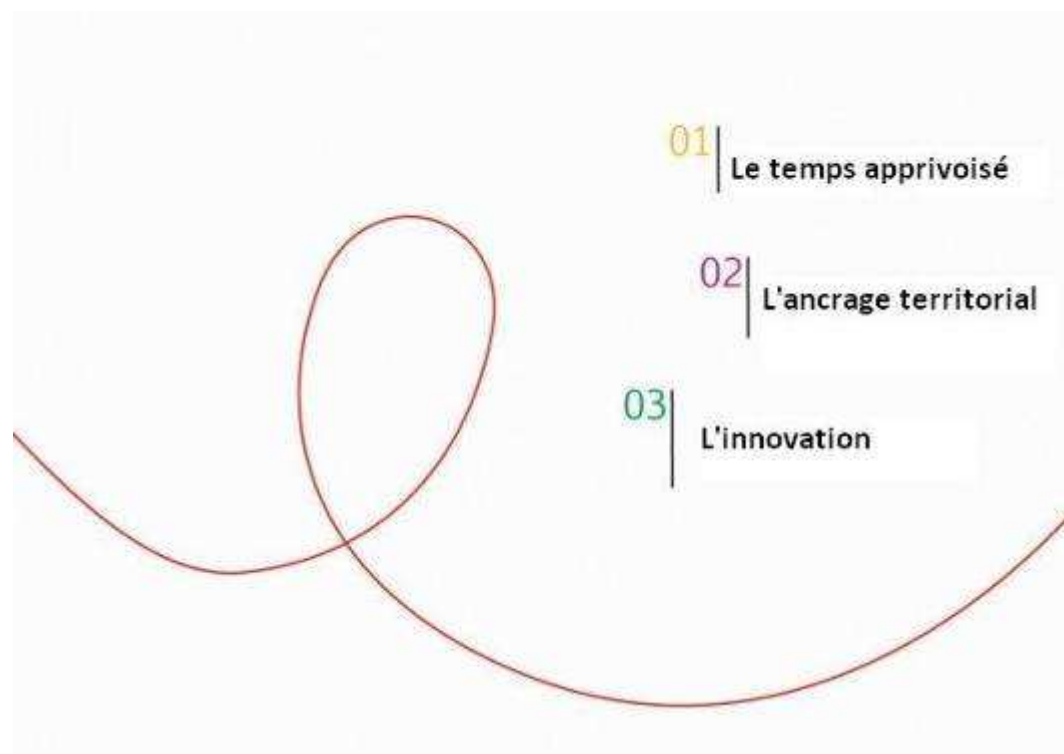
Quelles sont les positions prises par la bibliothèque par rapport aux grandes **questions en débat dans la société**, issues du **contexte législatif**, émanant des **enjeux locaux** ?

Quelles missions constituent aujourd'hui la **raison d'être** de nos bibliothèques, quel rôle peuvent elles jouer et quelle **valeur ajoutée** apportent-elles à la société ?

Le fil conducteur sera celui de **la culture reconnue comme le quatrième pilier du développement humain**, aux côtés des piliers d'ordre social, économique et environnemental.

De là, en nourrissant les capacités et les valeurs humaines, la bibliothèque constitue un des leviers fondamentaux du développement local.

Dans cette perspective de développement local, **notre action sera balisée par trois principes fondamentaux** :



## 1. LE TEMPS APPRIVOISÉ

Au temps court de l'événementiel, de la diffusion, de la consommation, il faut savoir associer le « temps apprivoisé » de l'implantation, de l'évaluation, de la collaboration...

Il s'agit avant tout d'une aspiration de l'équipe à mettre en place **un nouveau rapport au temps**. L'inscription dans la durée du PQDL est non seulement salubre mais également une des garanties de son efficacité.

### Un réseau stabilisé et des efforts concentrés

L'histoire de nos bibliothèques est celle d'une croissance et d'un développement rapides.

C'est aujourd'hui une nécessité de :

1. **mettre fin à la logique de dispersion** des missions et des services en osant faire des choix et des renoncements
2. **développer la qualité** et l'attractivité du réseau
3. revoir l'organisation interne en prenant le temps de mieux **intégrer les services**, de réaliser des économies d'échelle
4. d'adopter une réelle **méthodologie de l'(auto) évaluation**

### Une relation à l'utilisateur moins consumériste

Aujourd'hui, on passe du « service public » au « service au public », c'est-à-dire un service chargé de répondre à la demande (usagers et partenaires), ce qui revient à risquer de répondre à la consommation frénétique dont le système a besoin. C'est aussi renforcer les inégalités pour certaines populations qui manquent de références pour formuler leurs attentes (milieux populaires, jeunes...).

Nous choisirons donc :

1. de revaloriser la **fonction « prescriptrice »** fondamentale de la bibliothèque
2. de **modifier la relation à l'utilisateur en renforçant la notion de « contrat usager-institution »**
3. de **contribuer à l'égalité des chances en pratiquant des formes de 'discrimination positive'**.





4. d'inciter l'utilisateur à collaborer à la réussite de la prestation publique.

### Un rapport plus réfléchi à l'événement

1. **Mieux anticiper et planifier la programmation** notamment en sortant de la logique des urgences et opportunités
2. Continuer à **favoriser la qualité plutôt que la quantité**
3. **Concentrer les activités** sur des événements thématiques, favorisant la mixité entre les publics
4. Favoriser les petites jauges et les activités à **dimension humaine**
5. **Réaffirmer le lien avec les collections** (livres et Médiathèque)
6. Prendre le temps de la **cohérence pédagogique** (échanges de pratiques entre collègues et avec les partenaires)
7. Donner la priorité aux projets menés avec les partenaires et les enseignants **réellement demandeurs**
8. Construire les projets à partir d'**attentes clairement identifiées**

## 2. L'ANCRAGE TERRITORIAL

Repenser aujourd'hui le lien entre culture et territoire est impératif. S'interroger sur les enjeux locaux en présence permet d'apporter de la cohérence et de justifier les choix des axes, des objectifs généraux et opérationnels ainsi que des actions.



### Affirmer le rôle de la bibliothèque dans le développement local

Le rôle de la bibliothèque, de la culture en général, dans le développement local devient un enjeu de plus en plus important pour les communes:

1. contribuer à la **formation** et à **l'augmentation des compétences à l'emploi**, un élément de la stratégie économique locale (rôle économique)
2. créer une **image de marque** positive (rôle de marketing territorial)
3. apporter une **plus-value à la vie urbaine** et attirer des résidents et des fonctions à haute valeur ajoutée (rôle socio-démographique)
4. comme **élément rassembleur**, la culture est susceptible de constituer le « ciment local », d'impulser un sentiment d'appartenance, d'estomper les conflits communautaires, de renforcer la citoyenneté responsable (rôle de cohésion sociale)

### La bibliothèque et les bibliothécaires comme acteurs majeurs du territoire

L'importance du « lieu bibliothèque » est capital sur les plans psychologique et symbolique et peut (doit) être réaffirmée par **une meilleure communication, une visibilité accrue et un meilleur positionnement.**

Le bibliothécaire doit renforcer son rôle et démontrer la plus-value qu'il peut apporter dans la société, c'est-à-dire apprendre à communiquer et mettre en valeur les activités, à faire preuve de plus d'assertivité et à l'image parfois caricaturale et passéiste que la société a de lui.

### Qualité et attractivité plutôt que dispersion sur le territoire

Partout, les bibliothécaires sont de plus en plus nombreux à partir à l'assaut du public, à aller le chercher partout où il est. Les actions « hors les murs » sont fortement teintées d'une couleur sociale, à savoir rencontrer des publics défavorisés ou tout au moins éloignés du livre et de la culture.

En effet, les collections et les services n'ont de sens que s'ils rencontrent un public. Or, à peine 10 % de la population est inscrite en bibliothèque.

Dans une commune de 130.000 habitants, il est **impossible d'aller à la rencontre de tous**. Une question existentielle se pose donc : faut-il aller vers les gens ou les amener à la bibliothèque ? Compte tenu du peu de moyens humains à disposition et du risque de dispersion, **le PQDL fait clairement le pari de l'attractivité**.

### Ressources locales et partenariats

Dans la mise en œuvre du plan stratégique, la bibliothèque doit **activer en priorité les ressources locales** (partenaires, personnel, intervenants, vacataires, artistes, etc.)

### 3. L'INNOVATION

La matière principalement traitée par les bibliothèques aujourd'hui n'est plus le livre, mais bien l'écrit, sous toutes ses formes. De même, fournir l'accès aux ressources et assurer leur diffusion au travers du prêt n'est plus la mission principale des bibliothèques.

Ses **nouvelles fonctions à créer et mettre en œuvre** doivent d'une part permettre une implication nouvelle des individus et des collectivités dans la lecture et l'écriture; d'autre part, favoriser l'utilisation des capacités langagières et des ressources symboliques de la littérature, sur papier ou sur écran, plus largement du langage verbal, en vue d'intervenir sur son environnement



Le renouvellement des missions des bibliothèques peut prendre des formes très différentes. **Notre PQDL retient cinq nouvelles missions pour les bibliothèques:**

#### 1. Assurer la diffusion auprès des personnes éloignées de la lecture

Depuis toujours, grâce au prêt, la bibliothèque facilite l'accès aux œuvres, à la culture. Cette fonction « d'approvisionnement » entre en concurrence avec les autres secteurs : librairies, grandes surfaces, Internet, entourage... Pour toutes sortes de raisons, certains groupes sociaux restent éloignés ou exclus de cette diffusion massive. Cela nécessite donc **d'humaniser au maximum les rapports à l'utilisateur, de lui faciliter la vie et de développer l'égalité d'accès en adaptant les lieux, les horaires, les tarifs,...**

#### 2. La mission de médiation

Paradoxalement, la facilité et la rapidité de l'accès à une masse d'informations et de savoirs conduisent à l'affirmation de la fonction de médiation comme nouvelle source de légitimité pour les bibliothèques. La médiation regroupe l'ensemble **des actions qui visent à réduire l'écart entre les publics et les œuvres, l'information, les savoirs**. De là, on distingue deux médiations différentes : la médiation directe, où le médiateur est en présence du public et la médiation indirecte où des propositions sont faites aux visiteurs qui pourront les utiliser en parcours libres à leur guise et leur rythme (fiche d'aide à la visite, jeu sur support papier, vidéo ou autre...).

Cette mission peut prendre des formes très différentes : services de conseils et d'orientation, sélections documentaires, coups de cœur des bibliothécaires et des lecteurs sur le net, résumés des œuvres et commentaires, portails et accès au catalogue adaptés pour des publics spécifiques (ados, enfants, adultes apprenants,...)

### 3. La bibliothèque... lieu de formation

La bibliothèque publique assure un rôle pédagogique au travers de la mission de formation : formation initiale, auto-formation et formation continue. La bibliothèque contribue ainsi à l'égalité des chances de tous les publics. Cette mission trouve une spécificité particulière au sein de la bibliothèque : **formations, stages et ateliers à l'utilisation des documents sous toutes leurs formes** (papier, électronique, audiovisuelle...), à l'utilisation des capacités langagières, au savoir lire, à la bureautique, à l'écriture, à la vidéo, l'illustration, la mise en page, l'animation culturelle, le conte, la prise de parole, les langues, la recherche d'emploi, etc.,

### 4. La bibliothèque lieu de ressourcement culturel et de promotion de la(des) lecture(s)

Les bibliothèques proposent depuis longtemps, et notamment pour les publics jeunes, des activités tournées vers les pratiques culturelles et la promotion de la lecture en particulier : expositions, heures du conte, rencontres littéraires, lectures pour les petits, concerts, projections... La programmation culturelle doit s'inscrire dans le fonctionnement profond de l'établissement : prendre appui sur les collections, s'intégrer à la politique d'accueil, tenir compte des publics prioritaires, etc.

Cette mission va prendre des formes très différentes :

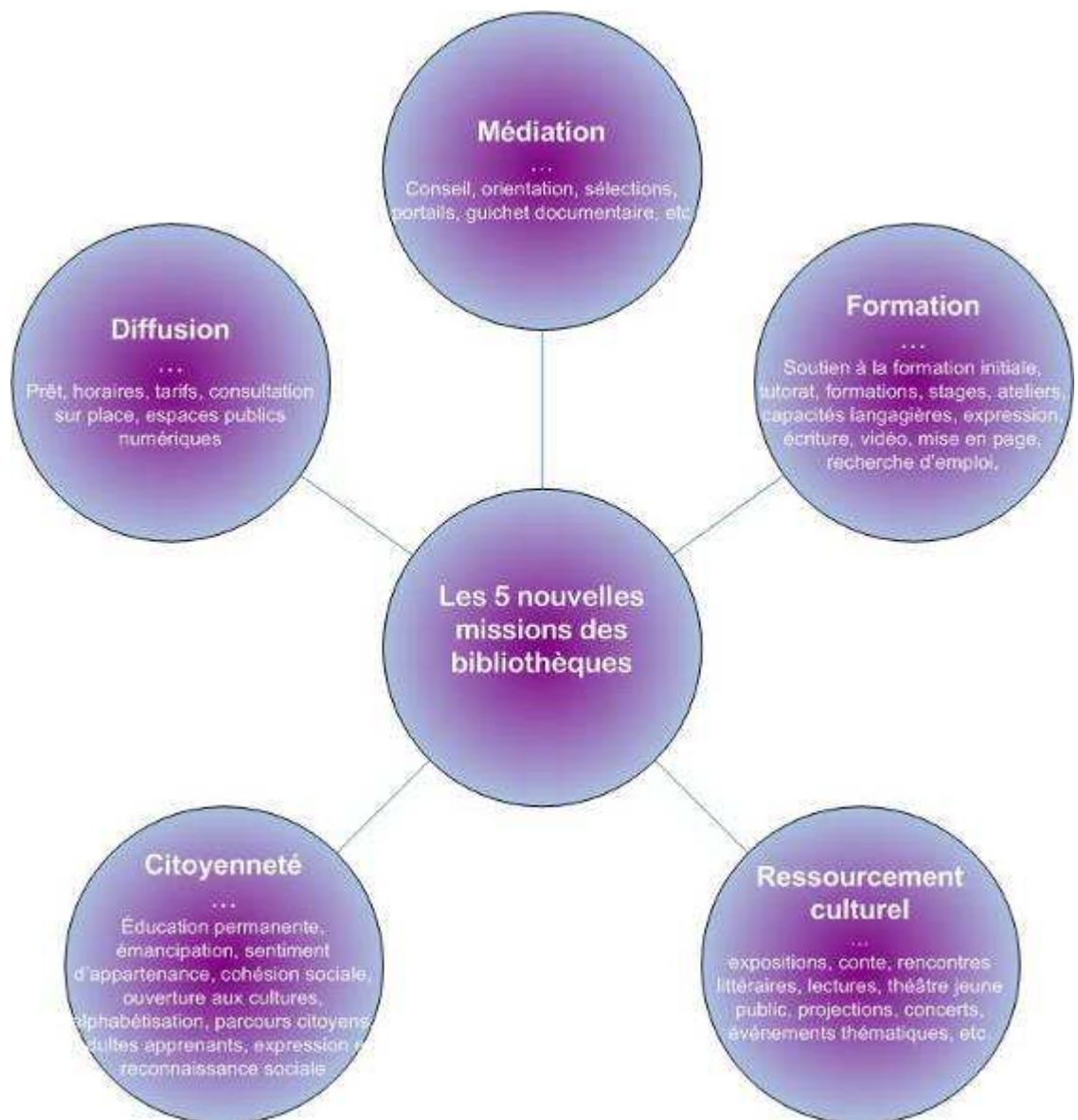
1. **Valoriser, expliquer, confronter, mettre en débat** les informations dont la bibliothèque dispose
2. Construire des **passerelles** entre des notions souvent complexes, des expressions artistiques, des disciplines scientifiques, pour mettre en dialogue tous ces savoirs et ces types de supports auprès d'un public qui trouve là une nouvelle proposition de cheminement dans les collections
3. Proposer de **nouveaux points d'entrée** pour découvrir ce qui est à l'œuvre dans les textes, documents imprimés et audiovisuels, ou les supports numériques
4. Favoriser la **pratique culturelle amateur** en offrant des espaces de création et de diffusion
5. Répondre au **désir de détente** en offrant un espace propice au repli, un lieu de pause. C'est alors plutôt l'esprit calme et slow attitude qui est mis en avant.

## 5. La mission citoyenne de la bibliothèque

La philosophie à l'œuvre en Fédération Wallonie Bruxelles depuis les années 70 est d'inscrire la démarche des opérateurs culturels dans une **perspective d'éducation permanente et d'émancipation culturelle et sociale**, permettant à chaque individu de prendre une part active dans la société et d'être capable de maîtriser son environnement. Dans certaines communes, comme Schaerbeek, **cela passe prioritairement par la nécessité de renforcer le sentiment d'appartenance à une communauté, partageant un destin et des valeurs communes.**

Cette mission va prendre des formes très différentes :

1. réaffirmer l'importance de la maîtrise de la **langue française**, notre langue commune, et développer les «capacités langagières » en général, pour que l'individu ait les capacités d'intervenir sur son environnement.
2. intégrer les questions de multiculturalisme, d'**ouverture aux cultures du monde**, tout en luttant contre le communautarisme, voire le repli identitaire, présents dans certains quartiers.
3. éduquer à la **citoyenneté** (parcours citoyen, connaissance du pays et de la commune d'accueil...)
4. faciliter la **reconnaissance sociale** au travers de l'expression, la production d'une culture par les individus et les groupes sociaux
5. Aider à la **sociabilisation** : par nature et par le cadre qu'elle propose (respect de normes et d'horaires, transmission de valeurs et de symboles, aspiration à vivre ensemble, à partager un espace...)



## 7. OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Concrètement, le plan identifie **quatre grandes orientations stratégiques**, auxquelles se rattachent des objectifs opérationnels eux-mêmes découpés en activités et services à mettre en place :



- **Améliorer la satisfaction des usagers**
- **Développer la dimension citoyenne de la bibliothèque**
- **S'adresser davantage à la jeunesse**
- **Adapter les collections et accompagner la révolution numérique**



# 1. LES AXES D'INTERVENTION ET LES OBJECTIFS

## AXE 1 - AMÉLIORER LA SATISFACTION DES USAGERS



Pour préserver et même accentuer la satisfaction de nos usagers, il est important de **réaffirmer le rôle du bibliothécaire** dans la politique d'accueil: orientation, conseil de lecture, aide à la recherche documentaire, relai vers les sources extérieures, socialisation...

Pour cela il faut le dégager d'une série de tâches répétitives et sans valeur ajoutée, par la **mise en place des équipements de libre-service** pour les prêts et retours de documents et introduire la technologie des puces électroniques. La politique d'accueil prendra tout particulièrement en compte **les attentes des familles et des seniors** : aménagements, services et activités spécifiques.

## OBJECTIFS

### **Aménager les espaces pour les rendre encore plus accueillants**

1. Revoir l'offre sur le haut de la commune et/ou rénover la bibliothèque Thomas Owen
2. Réorganiser les zones pour permettre à chacun de s'y retrouver
3. Améliorer l'atmosphère générale

### **Améliorer la qualité de la relation à l'utilisateur**

1. Renforcer le contrat usager-institution
2. Améliorer la primo-orientation
3. Redonner toute leur place aux bibliothécaires « conseillers de lecture »
4. Intensifier la formation de l'équipe à l'accueil et à la médiation
5. Améliorer l'information des usagers et la communication auprès des habitants

### **Faciliter la vie des usagers**

1. Instaurer la gestion du prêt avec le système RFID (radio fréquence)
2. Doubler le nombre d'heures d'ouvertures le samedi à Sésame et uniformiser les horaires sur le réseau
3. Renforcer l'administration électronique des dossiers des usagers (services du CCB, alertes mail, communications sms...)
4. Installer une (des) boîte(s) de retour
5. Adapter les durées de prêt en fonction des natures d'ouvrages et/ou des catégories d'usagers
6. Organiser un système de PIB (prêt inter bibliothèques) local
7. Maintenir la carte unique « Schaerbeek-Evere »

### **Adapter l'offre de service aux familles**

1. Développer une politique d'accueil spécifique à l'attention des familles (tarification, aménagements spécifiques, facilités, etc.)
2. Répondre à la demande de pratiques culturelles mieux adaptées au rythme des familles, notamment monoparentales
3. Proposer des activités favorisant la mixité culturelle et la rencontre entre familles différentes

### **Offrir des services adaptés aux seniors**

1. Relancer le service de « prêt à domicile »
2. Faciliter l'accès des seniors aux nouvelles technologies
3. Mettre en évidence les collections adaptées (gros caractères, livres audios, tablettes numériques...)
4. Faciliter la participation des seniors aux activités culturelles des bibliothèques (horaires, accès...)
5. Etudier la possibilité pour les MRS (Maison de repos et soin) d'accueillir un dépôt livre pour permettre un accès facile à la lecture

## AXE 2 - DÉVELOPPER LA DIMENSION CITOYENNE DE LA BIBLIOTHEQUE



L'enjeu de la cohésion sociale, du bien vivre ensemble est essentiel à Schaerbeek. Dans ce contexte, la bibliothèque se positionne comme lieu de ressourcement culturel mais aussi comme lieu pilier du sens communautaire ; cela concerne aussi bien l'éducation, – au sens large du terme –, l'intégration des citoyens et notamment des nouveaux arrivants, l'expression individuelle et les capacités langagières, la reconnaissance sociale, l'ouverture aux cultures, la capacité à confronter ses idées et à dialoguer... Cette dimension citoyenne de la culture implique une démarche collective et de partenariat.

### **Concentrer l'offre culturelle sur des événements thématiques mettant en relation des formes artistiques différentes et des publics différents**

1. Poursuivre l'organisation d'événements thématiques rassembleurs (Fureur de lire, Europalia, Festivals...) en partenariat avec le réseau culturel local
2. Servir de catalyseur pour l'action culturelle locale autour des pratiques de lecture (Conseil de développement de la lecture, je lis dans ma commune, etc.)
3. Adapter l'offre culturelle proposée par la bibliothèque aux publics « éloignés de la lecture »

## **Valoriser la bibliothèque comme lieu de création, de formation, d'échange et de diffusion pour la population locale**

1. Mettre à disposition des locaux pour des ateliers, formations aussi divers que l'écriture, la calligraphie, l'illustration, le chant, etc.
2. Organiser des activités favorisant les échanges autour de la lecture
3. Appliquer des tarifs préférentiels pour les habitants de la commune
4. Organiser des animations, ateliers, conférences portant sur les questions économiques, éthiques et sociales

## **Développer des programmes d'animations et de formations destinés à faciliter l'intégration sociale et culturelle des habitants les moins favorisés en collaboration avec les partenaires associatifs locaux**

1. Favoriser les actions permettant de développer et de renforcer le sentiment d'appartenance à une communauté, partageant des valeurs communes, et luttant contre le repli identitaire et le communautarisme présents dans certains quartiers.
2. Augmenter les capacités langagières, principalement en soutenant les programmes de maîtrise du français, notre langue commune (alphabétisation, demandeurs d'emploi, adultes apprenants, primo-arrivants, etc.)
3. Eduquer à la citoyenneté en intégrant la bibliothèque dans les politiques locales permettant de donner une meilleure connaissance du pays et de la commune d'accueil... (ex :parcours citoyens...)
4. Développer des projets qui, au travers de l'expression orale ou écrite, de la production d'une culture par les individus et les groupes, leur offrent une reconnaissance sociale
5. Adapter les collections et le mode de fonctionnement des bibliothèques à la spécificité des publics concernés
6. Aller à la rencontre des publics dans leur quotidien (écoles, parcs, fêtes de quartier...)

### **AXE 3 – RELEVER LES DÉFIS LIÉS À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE**



Schaerbeek est la deuxième commune la plus jeune de Belgique. Parmi les immenses défis à relever par la commune, la bibliothèque veut favoriser la réussite éducative, l'épanouissement personnel et l'engagement citoyen. L'action touche plusieurs domaines : la petite enfance et la découverte du plaisir de la lecture, les enfants et les adolescents en contribuant à leur formation et à leur insertion professionnelle.

#### **Pérenniser le programme « petite enfance »**

1. Poursuivre du cycle Bébé bouquine, bébé sourd bouquine
2. Continuer l'accueil-animation avec les 5 crèches actuelles à Sésame et à Mille et une pages et mettre en place une formule d'animation en semaine pour toucher un public plus éloigné de la lecture
3. Tenir à jour et diffuser les « Paniers à histoire » dans les institutions de la petite enfance
4. Reprendre les animations lecture dans les consultations de l'O.N.E.

#### **Renouveler l'offre culturelle proposée aux enfants et adolescents**

1. Poursuivre l'organisation des stages et ateliers thématiques et pluridisciplinaires durant les congés scolaires (lecture, philosophie, créativité, jeu...)
2. Développer un projet « enfants et jeunes dans leurs quartiers » avec les associations
3. Maintenir les collaborations avec la Ludothèque

## **Transformer l'offre d'activités scolaires et les partenariats pédagogiques**

1. Revoir l'offre des animations proposées dans le cadre de l'opération Classes-lecture
2. Développer la qualité de l'accueil lors des prêts en classe,
3. Uniformiser les pratiques d'animations et la cohérence pédagogique
4. Conduire un ou deux partenariats rapprochés et durables avec une ou deux classes et/ou en collaboration avec les Pse
5. Poursuivre la collaboration avec l'Ecole communale n°8 pour le développement de sa bibliothèque d'école
6. Renforcer les services aux enseignants et mieux répondre à leurs besoins en ressources pédagogiques
7. Maintenir les conditions spéciales pour les enseignants
8. Rendre le prêt de livres en 30 exemplaires encore plus efficace
9. Mettre à niveau les valises documentaires existantes et en créer de nouvelles
10. Organiser une offre en formations, sensibilisations, documentation, information adaptée aux enseignants des différents cycles

## **Apporter une réponse efficace aux attentes des étudiants du secondaire**

1. Pérenniser l'initiative soutenue par la Fédération Wallonie-Bruxelles dans le cadre des projets pluriannuel 2010-2013
2. Augmenter les espaces d'étude par la création d'un espace éducatif à la bibliothèque Mille et une pages
3. Développer le tutorat en renforçant l'interaction avec la bibliothèque (modules ayant pour objet le développement des capacités de lecture, de langage, l'autonomie et le regard critique face à l'information, la mise en scène de l'information (PowerPoint...))
4. Offrir les ressources documentaires adaptées et développer un fonds de référence au sein de l'espace éducatif de Sésame et de Mille et une pages
5. Installer une connexion wifi dans les espaces de travail et mettre à disposition des outils bureautiques pour la réalisation des travaux scolaires

## **AXE 4 – ADAPTER LES COLLECTIONS ET ACCOMPAGNER LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE**



Les nouvelles technologies bouleversent les conditions de production, de diffusion et d'appropriation du savoir, de la culture et des loisirs: ce sont les contenus et la manière dont le public se les approprient qui comptent et non plus les contenants.

Cela signifie intégrer toutes les formes de documents et plus seulement le livre (revues, magazines, journaux, e-books, jeux, blogs, forums, dvd ou weblivre), continuer à investir dans la médiathèque et accompagner la révolution numérique.

### **Assainir les collections et mieux les mettre en valeur**

1. Favoriser l'attractivité des collections plutôt que l'abondance et l'éclectisme, redonner davantage de lisibilité, d'ouverture et de vie aux collections, changer les modes de présentation (tables, facing, têtes de gondoles, zones chaudes et froides...)
2. Proposer de nouveaux points d'entrée et des parcours permettant de découvrir les collections
3. Renforcer l'attractivité des documentaires, réduire les acquisitions de documents moins demandés
4. Augmenter le nombre de ressources en ligne mises à disposition des usagers (catalogues de téléchargement de livres, abonnements en ligne, etc.)
5. Reconsidérer le rôle central de la collection en l'intégrant systématiquement aux programmes culturels et pédagogiques

6. Abandonner le rôle de conservation (notamment de la documentation locale)

### **Dynamiser la Médiathèque**

1. Intégrer la nouvelle stratégie de la Médiathèque basée sur une “démarche d’accompagnement” : orientation, conseil, médiation, mise en valeur, coup de cœur, parcours thématiques
2. Concentrer la stratégie d’achat sur les secteurs porteurs, à demande avérée et complémentaires de la bibliothèque
3. Développer la médiation directe et favoriser la « rencontre culturelle »
4. Rajeunir le public (séances de démonstration de jeux vidéo)
5. Créer des animations pour les classes du primaire et des animations tout public en relation avec les thématiques développées par la bibliothèque
6. Aménager un espace convivial d’écoute et de visionnement

### **Innover en matière de médiation numérique et documentaire**

1. Former et autonomiser l’usager en organisant ou en accueillant des formations en lien avec les nouvelles technologies
2. Mettre les EPN à la disposition des associations ou des sociétés du secteur “nouvelles technologies”
3. Acheter des liseuses et/ou tablettes numériques pour des présentations publiques et/ou prêts de « découverte », afin de familiariser les bibliothécaires et le grand public avec les outils de lecture numérique

### **Offrir des services d’information et de documentation**

1. Mettre en place un service de question-réponse en ligne ou de courtier en information (individualisé sur rdv)
2. Transformer l’usager en producteur de contenu en lui permettant de mettre des recensions de documentaires sur le blog ou des tags de contenus sur le catalogue

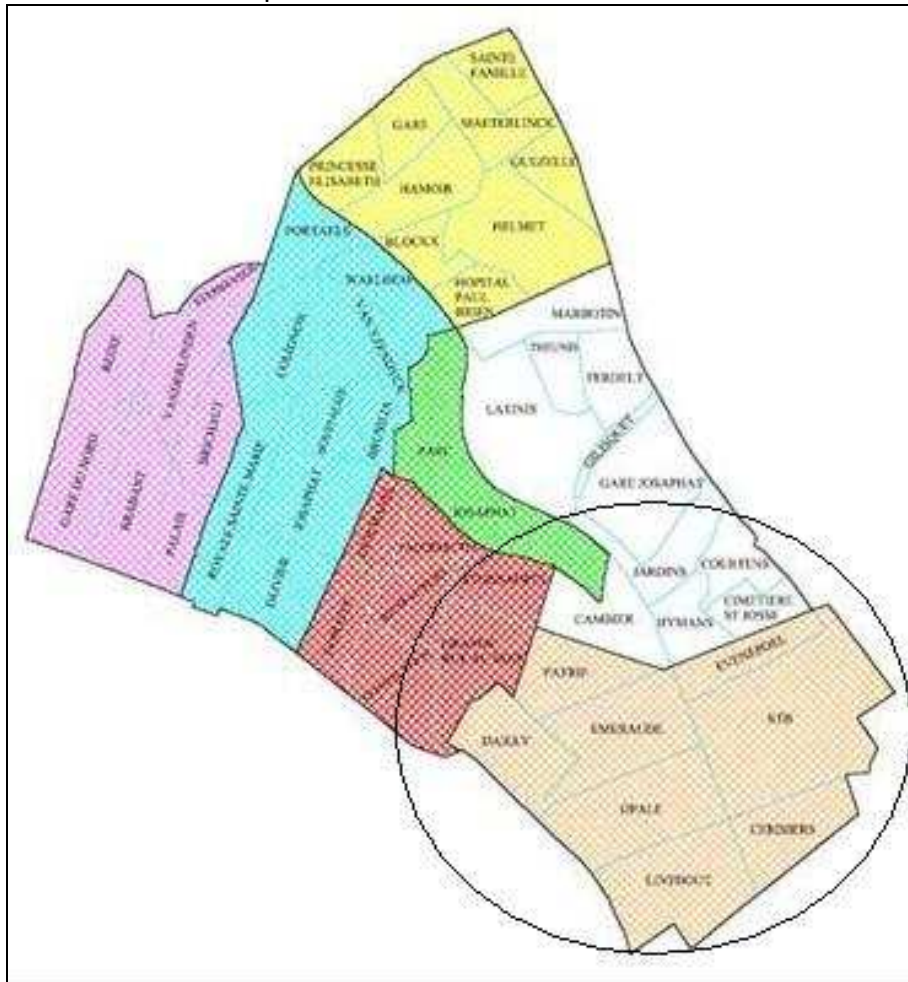


## 2. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES AUX INFRASTRUCTURES

Sur le territoire d'une commune aussi étendue que Schaerbeek, il est évident que la décentralisation est nécessaire.

Les deux scénarios envisagés s'inscrivent dans les objectifs du Plan Communal de développement, au chapitre des priorités 6 « Renforcer les équipements communaux ». La Commune souhaite en effet améliorer l'offre au citoyen, dans la partie sud ouest, qui a moins fait l'objet d'investissements en équipements collectifs ces vingt dernières années. La zone de chalandise concernée recouvre plusieurs quartiers : Patrie, Reyers, Dailly, Plasky, Linthout, etc (voir carte). La population totale est estimée à 30.000 habitants.

Zone de chalandise prioritaire



## **SCENARIO N°1 – AGRANDISSEMENT ET RAJEUNISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE THOMAS OWEN**

Dans ce projet, il s'agit principalement de réaménager les espaces intérieurs de la bibliothèque actuelle et d'agrandir le bâtiment sur l'arrière en fonction des besoins identifiés et des contraintes de l'architecture existante et du site. La possibilité existe (permis d'urbanisme accordé) de doubler les espaces pour atteindre une superficie de plus de 400 m<sup>2</sup>. Le réaménagement de la bibliothèque et son agrandissement viseraient à faire une plus grande place aux enfants et adolescents, aux technologies du multimédia et à des espaces conviviaux et polyvalents favorisant les rencontres et les échanges.

Ce scénario a pour avantages :

1. la proximité des écoles
2. le maintien de la réserve principale sur le même site (rayonnages en « compactus » mobiles situés en sous-sol)
3. le maintien d'un lectorat fidèle

Ce scénario a pour inconvénients :

1. le maintien d'un positionnement aux confins du territoire
2. la nécessité de fermer la bibliothèque durant une longue période nécessaire aux travaux impliquant une perte de clientèle

## **SCENARIO N°2 – UNE NOUVELLE INFRASTRUCTURE POUR LE HAUT DE LA COMMUNE**

Ce scénario est déjà repris tel quel dans le Plan de développement communal. Il vise à proposer à la population des quartiers Patrie, Dailly, Bienfaiteurs, Reyers, Plasky, Meiser, une infrastructure collective de qualité, visible et accueillante, basée sur un projet expérimental reflétant l'action volontariste de la commune. La bibliothèque se retrouverait donc intégrée à un espace proposant des services multiples : Services population, Etat civil, salle de réunion citoyenne, boutique de quartier, espace initiatives, Horeca, point tourisme, maison de quartier, etc.

Ce scénario a pour avantages :

1. l'intérêt de la localisation
2. le caractère intégré du projet qui permet des collaborations interservices, une dynamique de partenariat,
3. la possibilité de réaliser des économies d'échelle

4. la forte image positive générée pour la commune au travers d'un projet pilote novateur
5. la filiale Thomas Owen peut rester ouverte durant l'aménagement

Ce scénario a pour inconvénients :

1. les coûts d'investissement
2. les coûts en ressources humaines nécessaires pour assurer les heures d'ouverture (4 temps pleins)

### **3. OUTILS DE DÉVELOPPEMENT DU RESEAU**

#### **1. CRÉATION DU RESEAU DE LECTURE « SCHAEERBEEK-EVERE »**

Depuis 2002, les Communes de Schaerbeek et Evere ont créé un réseau intercommunal qui a débouché sur une reconnaissance de la « Bibliothèque locale Schaerbeek-Evere » en catégorie B.

Dans le cadre du nouveau décret - le système de subventionnement n'étant plus favorable aux parties - les deux communes remettront séparément leur demande de reconnaissance dans la catégorie qu'elles souhaitent.

Compte tenu des enjeux communs de territoire et de la volonté politique de faire perdurer les outils collaboratifs, une nouvelle convention de partenariat sera signée entre les deux communes.

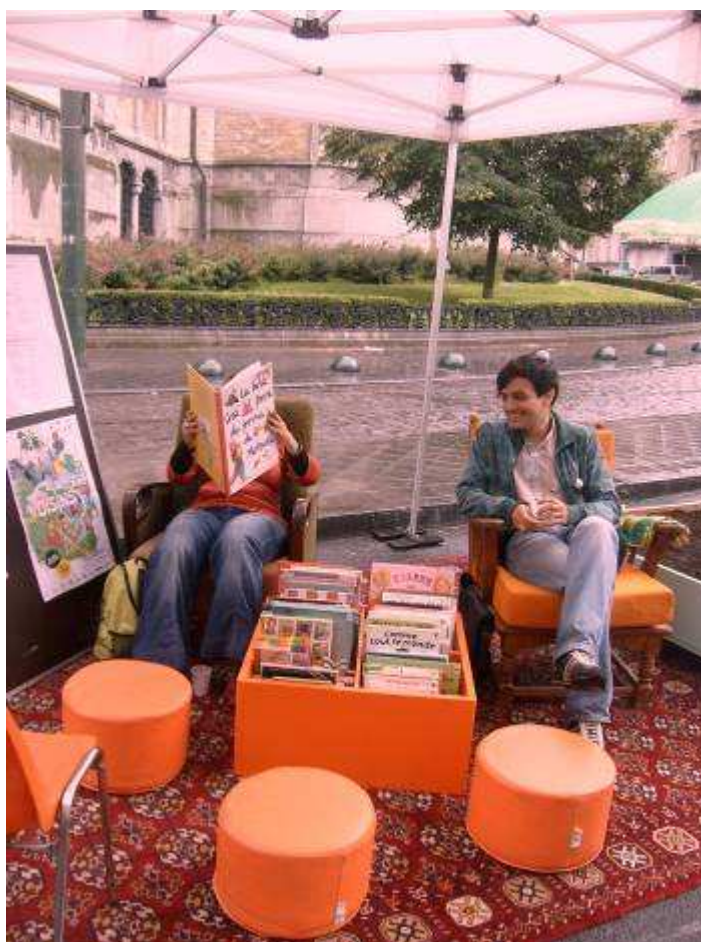
La convention prévoit un travail en commun, non plus dans le cadre d'une « bibliothèque locale », mais dans le cadre d'un « bassin de lecture ».

L'accord de coopération porte sur les aspects suivants :

1. maintien de la carte commune d'utilisateur
2. développement de la politique concertée en matière de collections
3. mise en place de structures facilitant les échanges de services et de pratiques professionnelles
4. programmation culturelle et communication concertées pour certains événements et/ou publics cibles

## 2. CONSTITUTION DU CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT DE LA LECTURE

Le Comité des usager et le Comité de concertation actuels seront transformés pour constituer le Conseil de développement de la lecture, dont feront partie les représentants d'organismes actifs dans le champ culturel, d'organismes actifs dans le champ de l'insertion sociale, de l'alphabétisation ou de la formation continuée, d'établissement d'enseignement situés sur le territoire de compétence et des usagers individuels, auxquels s'ajouteront un représentant de l'Inspection et un représentant de la Cocof. Il se réunira une à deux fois par an et aura pour fonctions de préparer et de participer à l'évaluation du fonctionnement des bibliothèques, d'apporter des idées, des suggestions, de transmettre les attentes des publics touchés et d'assurer un relais entre les bibliothèques et les différents organismes et institutions locales.



## 8. RESSOURCES NÉCESSAIRES

Les ressources nécessaires à l'opérationnalisation du plan sont de trois ordres :

### 1. LES RESSOURCES HUMAINES

Il s'agit du personnel sur lequel on devra pouvoir compter, en interne ou en externe, de manière directe et/ou indirecte pour mener à bien les priorités du plan. C'est aussi l'ensemble des compétences, savoirs, savoir-faire, savoir-être que l'on peut faire valoir en interne comme en externe, en ce compris la capacité à acquérir, créer, inventer.

Il s'agira de

1. maintenir le cadre actuel, nécessaire pour assumer les missions, à savoir les 17 bibliothécaires équivalents temps plein
2. pérenniser le projet pluriannuel en conservant le mi-temps dédié à la gestion des programmes éducatifs et de tutorat
3. engager un bibliothécaire-animateur-agent d'accueil à mi-temps
4. faire appel à des vacataires pour soutenir les bibliothécaires dans le travail d'accueil, d'animation et de médiation, principalement à l'attention des publics éloignés de la lecture
5. maintenir le  $\frac{3}{4}$  temps « médiathécaire »
6. établir un plan de formation de minimum 25h/an par bibliothécaire
7. conserver le partenariat avec l'asbl Bibla-Lire en classe pour le prêt de livres en 30 exemplaires, les programmes d'animations et le tutorat

Enfin, au cas où l'un des deux scénarios d'infrastructure pourrait être mis en œuvre, l'impact en ressources humaines doit également être réévalué :

-Scénario infrastructure 1 : 1 bibliothécaire équivalent TP supplémentaire

-Scénario infrastructure 2 : 2 bibliothécaires équivalents TP supplémentaires

### 2. LES RESSOURCES DOCUMENTAIRES

Le budget communal actuel de 103.000 €/an suffira à actualiser les collections de monographies, de périodiques, de ressources numériques et de la Médiathèque.

A ce crédit d'accroissement peuvent être ajoutés

1. les acquisitions de l'asbl Bibla Lire en classe (+ 5000 €/an)

2. le soutien de l'opérateur d'appui au travers de ses collections d'appoint

### 3. LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET LOGISTIQUES

L'ensemble des ressources matérielles dont dispose le réseau actuellement sont suffisantes pour démarrer le plan quinquennal.

En ce qui concerne les investissements spécifiques à réaliser, les postes de dépense suivants sont estimés et prévus sur une période de 5 années:

1. Installation/automatisation par RFID des trois bibliothèques  
● 125.000 €
2. Renouvellement de mobilier et réaménagements d'espaces  
● 100.000 €
3. Remplacement matériel informatique  
● 40.000 €

Ces postes sont susceptibles de bénéficier d'un subventionnement de 50 % de la Fédération Wallonie Bruxelles et de la Cocof.

Le RFID à la  
Bibliothèque  
de Tournai  
(Vlan.be)

