



**MANAGEMENT**

**LECTURE PUBLIQUE**

# Les agents adoptent l'« orientation client »

**Pour optimiser les services et les moyens des équipements de lecture publique, le deuxième volet de l'enquête FMVM propose quelques pistes.**

**D**ans le deuxième volet de l'enquête réalisée par la Fédération des maires des villes moyennes (FMVM\*), les équipements de lecture publique ont fait l'objet d'un état des lieux, d'une analyse de leurs moyens et de préconisations pour les optimiser. Sujettes à de fortes évolutions sociologiques et territoriales, leur fréquentation ne se résume pas à un nombre de prêts et les bibliothèques des villes-centres ont une vocation intercommunale. Dans ce contexte, la dimensionne-

ment des effectifs dépend du niveau de prestation : amplitude horaire, types de public, variété de supports, actions de médiation culturelle, équipements annexes... Il repose aussi sur l'optimisation du temps passé avec les usagers par rapport aux tâches internes, le suivi du nombre d'utilisateurs, l'automatisation des prêts et retours et leur éventuelle centralisation.

**Etat des lieux et préconisations.**

Outre les prêts de livres, CD et journaux, de nouvelles prestations sont développées grâce à l'optimisation des moyens : prêts de CD ou DVD, fonds patrimonial, espace public numérique et multimédia, expositions, conférences, formations, animations pour enfants, collections pour enseignants, bibliobus, portage aux personnes âgées... Ces évolutions augmentent le temps passé auprès du public. Pour conserver la maîtrise des effectifs, la FMVM conseille d'adopter un système de gestion permettant d'affecter le temps de travail par nature d'activité (public ou interne) et par type de prestations, en visant 60% du temps au public. Il est également recommandé d'évaluer chaque prestation selon l'importance de son public et son coût. Autre piste, la mutualisation de certaines fonctions (réserves, médiation, bases de données et communication) avec d'autres équipements culturels est suggérée. L'organisation centralisée du prêt peut aussi optimiser les moyens en personnel, alors que

**LES CHIFFRES CLÉS**

- **30 heures hebdomadaires, 244 jours par an d'ouverture, avec 6 agents pour 10 000 habitants, tels sont les usages d'après l'enquête de la FMVM. Or les auteurs de l'étude estiment que les installations pourraient ouvrir 32 heures par semaine, 260 jours par an, avec 6 à 7 agents.**
- **60% du temps consacré au public et 40% aux tâches internes sont les objectifs actuellement visés par les bibliothèques.**
- **32 à 35 heures par semaine, c'est le temps maximum d'ouverture hebdomadaire des équipements de villes moyennes.**

mailler le territoire avec des annexes ou du portage (maisons de retraites, écoles ou à domicile) est plus coûteux. Quelle que soit la configuration, la souplesse des tâches et du régime de travail des agents sur la semaine ou l'année permet de mieux faire face aux pics de fréquentation, pour lesquels le recours à des vacataires étudiants est préconisé.

**Projets à effectifs constants.**

Parmi les villes qui ont répondu à l'enquête, Châlons-en-Champagne (Marne), dotée d'une bibliothèque centrale et d'une annexe, recherche depuis cinq ans à optimiser ses services et moyens pour anticiper l'ouverture, en 2012, d'une médiathèque de proximité. « Nous avons gagné 10% en personnel, en particulier grâce à de nouveaux outils informatiques », se félicite Guillaume Ollier, directeur général adjoint (DGA) chargé des ser-

**AVIS D'EXPERT** **Arnaud Desclozeaux, consultant au cabinet Duranton, auteur du volet « lecture publique » de l'étude de la Fédération des maires des villes moyennes (FMVM)**

**«Un équilibre à trouver»**



« Nos interrogations portent sur le nombre d'heures et de jours d'ouverture, et les extensions d'horaires. La mutualisation avec d'autres secteurs culturels est étudiée, avec un accueil commun. En outre, faut-il continuer à diviser un équipement par tranches d'âge, avec autant de moyens pour chacune d'entre elles ou centraliser l'ensemble ? Le niveau d'automatisation du prêt et du retour, la polyvalence et la souplesse du régime de travail sont des pistes d'optimisation. Plus l'organisation est performante, plus le temps consacré au public est important. La question du maintien de structures annexes et du niveau de prestation se pose. Faut-il préférer un maillage de transports pour accéder à la bibliothèque du centre-ville ou conserver un équipement de quartier pour l'animer ? La logique intercommunale est intéressante car en cohérence avec le territoire. »



P. MARAIS

### Optimisation des moyens

Outre les prêts de livres, CD et journaux, de nouvelles prestations sont développées grâce à l'optimisation des moyens, comme les espaces numérique et multimédia.

vices à la population. Le temps au contact du public par agent est passé de 27 à 40%. L'objectif de 60% paraît atteignable. 18 agents s'occupent du catalogage au lieu de 29, sur 50 équivalents temps plein (ETP). «Auparavant, tout le monde se mêlait de tout. Il y avait des marges de manœuvre. L'annexe, informatisée, a gagné en fluidité. Nous avons récupéré 5 ETP dont nous aurons besoin pour la nouvelle structure, précise le DGA. L'intérêt de cette rationalisation est de développer nos projets dans et hors les murs, à effectifs constants.» La mutualisation de la bibliothèque avec un pôle du patrimoine écrit et bâti, et les archives municipales fera converger différents publics. «L'optimisation de la gestion des ressources préoccupe nos élus face aux sommes considérables à investir dans les outils numériques et informatiques. L'accès aux ressources documentaires devient, en outre, un relais de culture et de lien social. Notre projet d'équipement mutualisé est un thème

d'avenir pour les villes moyennes», souligne encore Guillaume Ollier, qui s'interroge sur les missions des bibliothèques et leur rôle par rapport aux supports dématérialisés.

**Nouvelle génération.** A Saumur (Maine-et-Loire), la mutualisation s'est concrétisée à l'échelle de la communauté d'agglomération,

en synergie avec les communes et la bibliothèque départementale de prêt. Après reconnaissance de l'intérêt communautaire de la lecture publique, la bibliothèque de la ville a été transférée à l'agglomération. Tête de réseau, elle soutient le développement des bibliothèques animées dans une vingtaine de communes par des bénévoles. Deux postes de

bibliothécaires intercommunaux ont été créés, soit 10% d'effectifs supplémentaires pour toucher deux fois plus d'habitants. «L'intercommunalité a donné une identité commune aux bibliothèques. Demain, nous aurons un portail internet. Les communes adhérentes disposent de moyens qu'elles n'avaient pas. Notre projet s'inscrit dans le plan de lecture publique du département. Nous jouons un rôle d'interface», reconnaît Annick Barc, directrice du réseau des bibliothèques de la communauté d'agglomération de Saumur Loire développement. Elle se définit comme représentante d'une nouvelle génération de bibliothécaires : «Notre profession évolue. On va vers plus de médiation avec le public. Cela nécessite du temps. L'informatique, en permettant des économies d'échelle, en libère pour développer la lecture publique.»

Martine Doric

#### TÉMOIGNAGE

Isabelle Suchel-Merclier, directrice générale adjointe culture et ouverture sur le monde de la ville de Roanne (Loire)

### «Moins de catalogage, davantage de médiation»

«Les bibliothèques sont à un tournant. Nous nous interrogeons sur l'adéquation de nos moyens. Notre équipement de 4 000 m<sup>2</sup> a été construit en 1997, sans que l'architecte n'optimise l'usage. Dès 2003, nous avons repensé l'organisation des collections, du prêt et des retours, et changé de système informatique pour favoriser les services à distance. Sur place, nous développons la polyvalence des agents : ceux-ci ne sont pas affectés au catalogage ou au prêt, tous font des retours. Cette mobilité nous permet de mieux gérer les flux de fréquentation, étudiés pour adapter le service. Depuis que nous avons réduit le catalogage, en nous procurant des notices déjà rédigées, les agents se consacrent à des missions de médiation pour des publics éloignés de la lecture. Ils ont été formés et accompagnés dans ces changements. Optimiser nos ressources permet de développer des actions avec les quartiers.»

[\*] Premier volet consacré aux agents territoriaux spécialisés des écoles maternelles et à la surveillance des repas, «La Gazette» du 8 novembre, pp. 62 à 64.