

UNE STRATEGIE DE COMMUNICATION POUR LES BIBLIOTHEQUES DE PANTIN

**ETABLISSEMENT PUBLIC TERRITORIAL
EST-ENSEMBLE**

Tuteur au sein de la collectivité

François GOUYON

Directeur du réseau des bibliothèques de Pantin

Rapport rédigé par les élèves conservateurs territoriaux de bibliothèques

Pierre-Marie BONNAUD, pierremarie.bonnaud@conservateur-inet.org

Cyrille CLAVEL, cyrille.clavel@conservateur-inet.org

Guillaume CORTOT, guillaume.cortot@conservateur-inet.org

Date

7 septembre 2017



Table des matières

I.	METHODOLOGIE.....	5
1.	Première phase : démarrage de la mission et connaissance du terrain	5
a.	Entretiens avec les personnels des bibliothèques	5
b.	Entretiens avec les partenaires.....	6
c.	Première synthèse des entretiens	7
d.	Deuxième synthèse.....	8
e.	Atelier participatif avec les équipes.....	8
f.	Premières propositions	9
2.	Elaboration des propositions	9
a.	Choix du comité de pilotage et organisation du travail pour la deuxième phase.....	9
b.	Précision des propositions d'affiches et de flyers	10
c.	Elaboration du guide du lecteur.....	12
d.	Rédaction de fiches professionnelles.....	13
e.	Réflexion sur les formats et demandes de devis.....	14
3.	Outils de présentation aux comités de pilotage	15
a.	Google Slides	15
b.	Nuages de mots.....	16
c.	Carte mentale	16
d.	Canvas	17
4.	Rédaction des livrables et achèvement de la mission	17
a.	Rédaction d'un cahier de préconisations pour un graphiste.....	17
b.	Restitution aux équipes et prise de congés des partenaires	18
II.	LE DIAGNOSTIC DES BESOINS	19
1.	Le préalable : s'assurer des bonnes conditions de communication entre les bibliothèques et leurs partenaires.....	19
a.	L'importance de la concertation	19
b.	L'importance des relais et de la transmission incarnée des messages	20
c.	Les objectifs de la campagne de communication : favoriser l'autonomie des publics, dans un lieu désacralisé	20
2.	Le contenu des messages : les bibliothèques comme lieux de ressources pour les professionnels	21
a.	Des exemples de services rendus par les bibliothèques : la formation et le conseil	21
b.	Les ressources matérielles : une grande diversité	22
c.	Un besoin d'informations à la fois globales et précises	22
3.	Le style prescrit pour notre communication : des messages clairs et efficaces	23
a.	Une présentation attrayante et percutante.....	23
b.	Une langue simple et accessible	24
c.	Des formats facilement adaptables sur le web	24

III. LES LIVRABLES.....	26
1. Les propositions	26
a. Premières propositions et présentation.....	26
b. Proposition finale validée	28
2. La vision	36
a. Un hub	36
b. Une hétérotopie.....	36

INTRODUCTION

La mission proposée par François Gouyon, directeur des bibliothèques de Pantin¹, portait sur la réalisation de trois supports écrits de communication autour des domaines suivants : alphabétisation / apprentissage du français langue étrangère (FLE), insertion / emploi / formation et services rendus par les bibliothèques aux professionnels. Une option portait en outre sur la réalisation d'un guide du lecteur, document dont les bibliothèques n'ont historiquement jamais disposé.

Cette mission nous a particulièrement intéressés à deux titres. En premier lieu par son objet même, la communication. Celle-ci constitue un véritable enjeu pour les bibliothèques. C'est elle qui permet aux bibliothèques de faire connaître et valoriser les nombreux services qu'elles proposent au quotidien. Se pencher sur ces problématiques est donc particulièrement intéressant pour des bibliothécaires dont, par ailleurs, ce n'est pas le métier de base. C'est pour autant une compétence dont il faut au moins maîtriser les rudiments lorsque l'on est en situation de diriger une bibliothèque.

En second lieu, les domaines d'intervention sur lesquels porte la commande nous ont paru dignes d'intérêt car ils touchent à l'utilité sociale des bibliothèques. Comment la bibliothèque peut, dans la cité d'aujourd'hui, accompagner les individus - et notamment les plus fragiles - dans leur évolution personnelle ? On touche là au cœur des missions mêmes de la bibliothèque. Nous pressentions donc qu'il y avait, à Pantin, un véritable travail à effectuer du point de vue de la communication et que le stage serait également très intéressant du point de vue du positionnement des bibliothèques.

Le présent rapport s'articulera en trois parties. La première exposera la méthodologie que nous avons employée tout au long de la mission. La seconde présentera le diagnostic qui a été le nôtre du point de vue des besoins de communication sur les trois champs faisant l'objet de notre étude, tandis que la troisième explicitera les propositions que nous avons faites et celles finalement retenues par le comité de pilotage.

¹ Les bibliothèques de Pantin ont été, comme celles de Bondy, du Pré-Saint-Gervais, des Lilas, de Montreuil-sous-Bois et de Noisy-le-Sec, transférées à l'Établissement Public Est Ensemble.

I. METHODOLOGIE

Les méthodes que nous avons utilisées ont évolué au fur et à mesure que la mission avançait. Nous pouvons aisément distinguer trois phases dans cette évolution : une phase de démarrage et de connaissance du terrain, conduisant à une première proposition, une seconde phase de précision entre les deux comités de pilotage et, enfin, une phase de finalisation au-delà du second comité de pilotage.

1. PREMIERE PHASE : DEMARRAGE DE LA MISSION ET CONNAISSANCE DU TERRAIN

Cette première phase repose essentiellement sur des entretiens avec deux types de publics : les bibliothécaires, acteurs et forces de proposition dans les trois domaines concernés et les partenaires des bibliothèques.

La direction des bibliothèques de Pantin - François Gouyon ainsi que les cadres responsables de la communication, du réseau jeunesse ou des bibliothèques de quartier - a largement favorisé le démarrage de la mission, en prenant au préalable les rendez-vous pour notre compte, tant en interne avec les équipes qu'en externe avec les acteurs en ville. Un agenda a ainsi été partagé sur Google, bien avant que la mission ne commence et alors que nous étions encore à LØNET, sur lequel les rendez-vous s'inscrivaient au fur et à mesure. Cette plateforme nous a, par ailleurs, permis de partager quelques documents comme la fiche de stage.

Cette prise de rendez-vous préalable a constitué un véritable gain de temps. En premier lieu car nous n'avons pas eu à identifier l'ensemble des contacts, ni à trouver leurs coordonnées mais aussi parce que nous avons ainsi pu démarrer les entretiens dès le premier jour de la mission, sans tarder. Cela ne nous a pas empêchés d'identifier quelques interlocuteurs qui nous paraissaient incontournables et de prendre des rendez-vous de notre propre initiative lorsque nous avons jugé que cela était nécessaire.

a. Entretiens avec les personnels des bibliothèques

La première semaine a été, à une exception près, consacrée aux entretiens avec les bibliothécaires. Une première réunion de cadrage a été menée par François Gouyon afin de confirmer l'objet de la commande et de nous présenter l'étendue des actions menées par les bibliothèques dans les domaines concernés. Un passage en revue des différents partenaires a permis de préciser la nature de la relation des bibliothèques avec chacun.

Avant de commencer, nous avons mis au point une grille d'entretien. Son architecture est simple. Après une présentation de la mission à nos interlocuteurs, elle se divise en deux grandes parties : en premier, des questions sur la nature et les destinataires des propositions des bibliothèques sur le sujet concerné et en second la manière dont on pourrait communiquer dessus. Cette grille d'entretien est jointe en annexe du présent rapport.

Nous avons ensuite logiquement rencontré la responsable de la communication des bibliothèques de Pantin, qui se trouve être également chargée de la saison culturelle et des partenariats. Elle a pu nous présenter le fonctionnement de la communication du service, tant sur

le *print* que sur internet. Ces premiers rendez-vous nous ont permis de constater que la communication écrite des bibliothèques relevait de deux instances séparées : la Direction de la Communication de la Ville de Pantin - collectivité à laquelle les bibliothèques ne sont plus rattachées depuis leur transfert - pour les supports mettant en avant la saison culturelle et l'événementiel et celle de l'établissement public territorial Est Ensemble - dont elles dépendent - pour les supports liés aux actions communes aux bibliothèques gérées par l'intercommunalité et pour la communication institutionnelle. La logique prévalant à la mise en place de la saison culturelle - une thématique annuelle déclinée en plusieurs temps - nous a ensuite été exposée, ainsi que la philosophie globale des partenariats menés par les bibliothèques.

Les responsables des deux bibliothèques de quartier - bibliothèques Jules Verne et Romain Rolland - nous ont à leur tour précisé les actions qu'eux et leurs équipes menaient sur leur périmètre. Nous avons ainsi pu percevoir la particularité de chacune mais surtout l'ampleur des actions menées dans chaque lieu ainsi que la diversité des acteurs en lice.

Une séance a été consacrée à l'offre proposée par les bibliothèques en termes d'accueil des personnes allophones, en apprentissage du français ou en situation d'alphabétisation, avec des bibliothécaires représentant les trois établissements du réseau pantinois, qui nous ont fait part des propositions existantes (accueils de groupes, parcours citoyenneté, médiation des ressources FLE) et de leurs projets pour l'année 2017/2018 (mise en ligne de ressources sur le site internet des bibliothèques : bibliographies autour de l'apprentissage du français, de la vie pratique, sélection de ressources gratuites sous la forme de signets, collections imprimées de livres en français faciles à lire, renfort des liens avec les partenaires).

Ont suivi des rendez-vous avec la responsable du réseau jeunesse, afin de préciser l'offre pour ce qui concerne la petite enfance mais aussi celle tournée vers les professionnels de l'enfance et les établissements scolaires. Enfin, deux derniers entretiens nous ont permis de découvrir le fonctionnement des sections adultes et jeunesse de la bibliothèque Elsa Triolet.

b. Entretiens avec les partenaires

A compter de la deuxième semaine ont débuté les entretiens avec les partenaires. Ceux-ci sont très nombreux et peuvent être classés en quatre catégories : le champ scolaire, le champ social, le champ de l'insertion et de l'emploi et un groupe services municipaux.

Contrairement aux entretiens en interne avec les équipes de bibliothécaires, que nous avons menés à trois, nous nous sommes répartis la tâche pour les entretiens avec les partenaires. A cela, plusieurs raisons : l'expérience de la première semaine nous donnait de l'assurance pour mener seul - ou à deux - les entretiens suivants, les rendez-vous se chevauchaient parfois dans l'agenda et cela nous permettait d'optimiser le temps (l'un d'entre nous rentrant à la bibliothèque pour rédiger une synthèse de ses entretiens).

La grille d'entretien est sensiblement la même que celle pour les personnels des bibliothèques, à ceci près que la première question porte sur la nature des partenariats de la structure interrogée avec les bibliothèques (voir annexes).

Pour ce qui est du champ scolaire, nous sommes allés à la rencontre des professeurs documentalistes d'un collège et de trois lycées, d'une conseillère pédagogique et de la coordinatrice de deux secteurs Réseau Education Prioritaire (REP) dans la ville à l'Inspection de l'Education Nationale et des responsables du centre de documentation et d'information du Campus des Métiers de Bobigny, qui travaillent en partenariat avec la bibliothèque Romain Rolland.

Dans le champ social, nous avons visité les maisons de quartier et pris connaissance de leurs actions dans le domaine de l'accompagnement scolaire, de l'alphabétisation et du FLE, ainsi que du rôle des référentes famille. Une surprise a été de découvrir les missions du Centre d'Information et d'Orientation en termes d'accueil des jeunes migrants nouvellement arrivés sur le territoire, qui les accompagnent et leur font découvrir la bibliothèque, qui est pour eux un lieu de ressources mais aussi la première institution à laquelle ils deviennent officiellement adhérent. Nous avons encore pris connaissance des partenariats avec les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes ou avec une association comme Habitat-Cité qui intervient dans le domaine de l'alphabétisation et du FLE.

Les partenaires œuvrant dans le domaine de l'insertion et de l'emploi qui nous accueilli sont la Mission locale, les personnels prenant en charge les bénéficiaires du Revenu de solidarité Active (RSA), la responsable du Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) ou encore un représentant local de l'Association de la Fondation Etudiante pour la Ville (AFEV), les conseils de la coordinatrice REP.

Enfin, nous avons entendu un certain nombre de services municipaux intervenant dans des champs très différents : le Programme Réussite Educative, qui soutient les jeunes de 2 à 16 ans au sein d'un parcours co-construit avec la famille, le Service Municipal de la Jeunesse, Le Lab, la direction des centres de loisirs mais aussi celle de la petite enfance et le Relais des Parents.

On le voit, les partenaires des bibliothèques de Pantin sont nombreux et variés. Leur rencontre nous a permis d'appréhender assez finement les relations qu'ils entretiennent avec les bibliothèques et ce que ces dernières leur proposent. Cela a également favorisé notre connaissance plus globale du territoire, au-delà des éléments statistiques dont nous disposions avant d'entamer la mission.

c. Première synthèse des entretiens

Comme dit plus haut, nous avons rédigé une synthèse des entretiens sitôt ceux-ci effectués. Pour ce faire, nous avons ouvert un document commun sous Google Drive® et l'avons organisé de manière thématique en le structurant selon les domaines de la commande : interviews des acteurs du champ alphabétisation/FLE, de l'insertion/emploi et enfin des partenaires professionnels, ces derniers faisant eux-mêmes l'objet d'une différenciation entre les sous-domaines que sont la petite enfance, les scolaires, les centres de loisirs, les services aux personnes âgées, etc.

Chacun d'entre nous pouvait ainsi verser la synthèse des entretiens au fur et à mesure et prendre connaissance du contenu des entretiens auxquels il n'avait pas assisté. Nous sommes, au

bout du compte, parvenus à un document de plus de trente pages, constituant une matière importante traitant des relations entre les bibliothèques et leurs partenaires et de ce qui a été exprimé en termes de communication. Ici et là, on retrouve également des pistes d'amélioration des partenariats et des services, ce qui sort du champ de la communication à proprement parler mais qui est riche d'enseignement pour les bibliothécaires.

Concernant la communication, des lignes de force se sont dégagées petit à petit, certaines préconisations revenant de manière régulière. Ceci a été d'autant plus évident lors de la deuxième synthèse.

d. Deuxième synthèse

Afin de mieux identifier ces lignes de force et de pouvoir dégager un diagnostic, nous avons, une fois les entretiens terminés, réalisé une deuxième synthèse sur la base de la première. Nous avons par conséquent relu les trente pages du document, en conservant la substance, en éliminant les doublons et en fusionnant les idées plusieurs fois exprimées.

Nous avons abouti à un document de dix pages, à partir duquel nous avons ensuite pu poser le diagnostic selon trois entrées : les préalables à la communication, les messages à faire passer et le style de communication à adopter (voir plus bas).

e. Atelier participatif avec les équipes

Outre les trois supports de communication traitant de l'alphabétisation/FLE, de l'insertion et de l'emploi et enfin des services aux professionnels, la commande portait sur la réalisation d'un guide du lecteur.

Rappelons que les bibliothèques de Pantin n'ont jamais disposé de ce type de document et que nous avons rapidement perçu que les équipes l'attendaient. S'agissant d'un document qu'elles vont utiliser au quotidien et dont elles vont faire la médiation auprès des publics, il nous a paru évident de les associer à sa conception. Nous avons donc sollicité un temps d'échange avec les bibliothécaires auprès du directeur des bibliothèques et avons proposé un atelier participatif afin que chacun puisse s'exprimer.

Cet atelier a pris place en seconde partie d'une courte réunion plénière. Il s'est déroulé sur une heure et demie et était constitué de deux exercices. Le personnel des bibliothèques (hors membre du comité de pilotage) a été réparti en équipes de quatre qui devaient réfléchir en même temps à des questions que nous leur posions.

Lors du premier atelier, les équipes ont eu à répondre aux questions suivantes : un guide du lecteur pour qui, quoi, comment, où et pour quoi ? Le temps de réflexion était de cinq minutes par question, suivie d'un débriefing de chaque équipe, les résultats étant notés au tableau puis photographiés pour en conserver une trace.

Le second exercice consistait à réfléchir, toujours en équipe, au titre éventuel du guide du lecteur. La dernière question du précédent atelier ayant clairement montré que le dit guide pouvait être soit un document expliquant de manière exhaustive les services de la bibliothèque

ou, au contraire, un objet plus promotionnel, il a été décidé de réfléchir à des titres dans ces deux directions. Là encore, les résultats ont été notés et capturés pour en garder trace.

Les équipes ont, à la fin de la séance, nous ont manifesté l'intérêt qu'elles ont porté à ces ateliers. Après remerciement de s'être plié à l'exercice, nous nous sommes engagés à les tenir au courant de l'avancée et de l'aboutissement de la réflexion concernant le guide du lecteur.

f. Premières propositions

Lors des points d'étape hebdomadaires avec notre tuteur, François Gouyon, il est apparu que, par nature, le comité de pilotage avait à se prononcer sur des orientations et qu'il fallait, par conséquent, se présenter devant le premier des deux qui auraient lieu durant la mission avec des orientations en termes de communication.

Pour cela, il nous fallait en premier lieu poser le diagnostic, ce que nous avons pu faire après la réalisation de la deuxième synthèse des entretiens. Le calendrier a été serré puisque nous avons seulement une semaine entre la fin des derniers entretiens et le comité de pilotage mais cela était un passage obligé.

Nous sommes bien sûr partis du diagnostic, mais aussi d'une relecture des synthèses d'entretiens pour élaborer nos orientations (voir, plus bas, partie 3.). De cette matière, nous avons dégagé trois manières d'envisager la communication. La première découlait de la notion de simplicité qui a été évoquée par la grande majorité des bibliothécaires et des partenaires. La seconde relevait, au contraire, de la notion d'exhaustivité exprimée ici ou là, tandis que la troisième se voulait plus opératoire-pratique sous la forme de fiches thématiques, à l'instar de ce qui peut se faire dans certaines enseignes commerciales.

A ce stade, et faute de temps, nous n'avions fait que peu de *benchmarking*, en dehors de quelques documents que nous possédions déjà, des supports présents dans les lieux (communication Ville de Pantin et Est Ensemble) et de mémoires d'élèves conservateurs sur la communication. Cette activité était à l'agenda de la seconde phase.

2. ELABORATION DES PROPOSITIONS

a. Choix du comité de pilotage et organisation du travail pour la deuxième phase

Sans trop déflorer l'esprit des propositions qui est exposé en partie 3., il convient de pointer ici les décisions du premier comité de pilotage afin de comprendre comment nous avons travaillé lors de la deuxième phase.

Parmi les trois propositions que nous avons faites, le comité a retenu la première, à savoir celle basée sur la simplicité et sur des messages brefs et directs. En réponse à la commande, il s'agissait de trois affiches portant sur les trois thématiques demandées, contenant un message bref : un slogan (du type «Les bibliothèques de Pantin, partenaires de votre réussite»), un titre (du type «Se former») et un renvoi au site internet des bibliothèques pour aller plus loin. Nous proposons une déclinaison de ces trois affiches en flyers, avec un message un peu plus complet au verso ainsi que les coordonnées des bibliothèques. A la lumière des suggestions faites lors des

entretiens, nous avons évoqué la possibilité d'aller plus loin et de compléter les trois messages principaux de la commande par d'autres qui semblaient pertinents et s'y rattacher en tant que proposition globale des bibliothèques. Cette approche a été validée par le comité de pilotage.

Compte-tenu de la simplicité de la solution retenue et de la brièveté des messages, le comité a en revanche souhaité que le guide du lecteur soit assez complet et qu'il présente l'ensemble des services des bibliothèques. Enfin, une proposition complémentaire est apparue lors du comité de pilotage, par la voix de l'un de ses membres, Xavier Hébert, responsable de la Maison de l'Emploi d'Est Ensemble. Reprenant en partie l'idée des fiches pratiques de notre troisième proposition, il s'agit de fiches à destination des professionnels, partagées par voie numérique, réactualisables par les bibliothécaires et imprimables à tout moment. Cette proposition nous a paru intéressante car complémentaire de la proposition retenue et permet un échange direct entre les bibliothécaires et les professionnels, et ceci dans les trois domaines de la commande.

Passé le premier comité de pilotage, nous avons une visibilité claire sur la tâche à accomplir : préciser la proposition d'affiches et de flyers, construire un guide du lecteur largement explicatif et rédiger les fiches professionnelles. Deux organisations du travail étaient possibles : réfléchir à l'ensemble des supports puis les produire ou traiter successivement ces deux phases pour chaque document. La deuxième solution nous a paru plus pertinente.

b. Précision des propositions d'affiches et de flyers

Nous sommes naturellement reparti des propositions que nous avons formulées lors du premier comité de pilotage, en commençant par travailler sur les trois documents de la commande, savoir ceux concernant l'alphabétisation/FLE, l'insertion et l'emploi et enfin les services aux professionnels. Notre parti-pris était de conserver l'architecture initiale, à savoir un slogan, un titre et le renvoi au site internet des bibliothèques.

Parmi nos trois propositions, une était formulée avec un verbe à l'impératif (‘Associations-nous’) et deux sur le mode ‘Envie de’ plus un verbe. Il nous paraissait plus efficace d'avoir une unité dans la formulation des propositions. L'impératif était une invitation intéressante pour les professionnels mais fonctionnait moins bien avec le grand public et pouvait relever de l'adjonction (‘Parlez français’, ‘Formez-vous’). A l'inverse, nous ne pouvions faire une proposition aux professionnels sur le mode ‘Envie de’, dans la mesure où le diagnostic pointait que le partenariat était une réelle nécessité et n'était donc pas de l'ordre du simple bon vouloir des professionnels.

L'infinitif s'est alors révélé à nous comme étant un dénominateur commun répondant aux critères de simplicité et d'efficacité du message. C'est ce que nous avons proposé en affiche complémentaire pour l'un des besoins au-delà de la commande, à savoir celui de pointer que les bibliothèques étaient aussi des lieux pour consulter la presse (‘S'informer’). Nous avons donc transformé nos trois propositions initiales en style direct et à l'infinitif. puis réfléchi collectivement à la manière dont nous pourrions les étendre aux messages complémentaires dont le principe a été validé. Plusieurs titres sont sortis durant cette réflexion de deux heures pour

aboutir finalement à une liste de messages structurés, cohérents et que nous trouvions harmonieux :

- Parler (français)
- Se former
- S'associer (partenaires et bibliothèques au service des publics)
- Étudier (idée = bib lieu de ressources et pour travailler)
- Se connecter (postes informatiques et ressources numériques à disposition)
- Se retrouver (soi-même et avec les autres)
- Grandir (de la petite enfance aux premières lectures)
- S'évader (bib lieu du développement de l'imaginaire)
- S'informer (presse)

Nous avons ensuite travaillé de la même manière pour trouver des sous-titres, qui nous sont apparus comme étant utiles pour préciser et rendre plus percutant le message-titre de chaque affiche et du flyer correspondant :

- Parler (français) = Apprendre, pratiquer, s'entraîner
- Se former = S'orienter, s'insérer
- S'associer = Ensemble au service des publics
- Étudier = Bien préparer votre avenir
- Se connecter = Accéder au réseau
- Se retrouver = Un lieu accueillant, pour tous
- Grandir = Des livres pour s'ouvrir au(x) monde(s)
- S'évader = Le temps d'un livre
- S'informer = Journaux et magazines en libre accès

En expliquant où nous en étions à notre tuteur lors d'un point d'étape, l'idée d'une déclinaison des slogans est apparue. Il pourrait y en avoir plusieurs, en fonction des messages portés par les différentes affiches. En reprenant ces messages, nous avons finalement opté pour trois slogans, concernant chacun trois affiches :

Les bibliothèques de Pantin, partenaires de votre réussite pour :

- Parler (français)
- Se former
- Étudier

Les bibliothèques de Pantin, créons des liens pour :

- Se connecter
- Se retrouver
- S'associer

Les bibliothèques de Pantin, tout un monde

- Grandir
- S'évader
- S'informer

Nous avons ensuite réfléchi aux messages portés au verso des flyers. Ils devaient développer le message du recto (également présent sur chaque affiche, celle-ci étant à chaque fois

l'agrandissement du flyer correspondant) tout en restant simple et efficace. Ces messages portent sur les ressources offertes par les bibliothèques (imprimées, numériques), sur les services offerts et la plus-value apportée par les bibliothécaires ainsi que sur les propositions en termes d'action culturelle.

A la suite des entretiens et des synthèses, nous avons une idée assez précise des indications à mettre en avant. Comme pour les titres et les sous-titres, nous avons lancé les idées «en vrac» pour chaque flyer, en les écrivant sur un tableau blanc. Parallèlement, par sécurité et pour ne rien oublier, nous avons relu les synthèses. Puis, nous avons procédé par élimination en ne conservant que ce qui nous paraissait être essentiel, l'idée étant de ne retenir que trois ou quatre messages par recto. Chaque expression a été reformulée de façon à être la plus concise possible.

c. Elaboration du guide du lecteur²

Contrairement aux affiches et aux flyers, le guide du lecteur restait un document encore largement à construire. Dans nos premières propositions, ce document venait en complément des affiches et flyers qui ont été retenus, il était intégré au catalogue et faisait l'objet d'une fiche pratique à part entière des deux autres scénarii mais n'avait été développé avec précision. Le comité de pilotage nous demandait donc de partir sur un document séparé et complet, en contrepoint de la brièveté des messages portés par les affiches et les flyers.

Nous disposions de la matière produite lors de l'atelier participatif réalisé avec les équipes des bibliothèques début juin. Celle-ci nous a permis de construire une première arborescence thématique du guide, en partant des formulations des bibliothécaires. Celle-ci se déclinait comme suit :

- missions des bibliothèques (et appartenance à Est Ensemble)
- informations pratiques (localisation, accès, coordonnées, horaires, connexion au site)
- modalités d'inscription et d'emprunt (conditions, carte unique sur le réseau, prêt multi-sites, réservation, suggestion d'achat)
- ressources (physiques, numériques, spécifiques pour les professionnels)
- action culturelle (saison culturelle, activités récurrentes, partenariats)

Nous avons ensuite effectué un *benchmarking* sur internet, de nombreux exemples étant accessibles en ligne. Nous avons regardé divers types de documents, des plus épais comptant plus de vingt pages jusqu'aux plus légers. L'exhaustivité des premiers nous a permis de vérifier que nous n'oublions pas de renseignement important tandis que nous nous sommes concentrés sur l'aspect graphique des autres. Certains modèles ont retenu notre attention, par leur originalité ou nous ont apporté quelques idées, comme celle d'un plan de localisation des bibliothèques incluant les coordonnées de chacune et les moyens de transport permettant d'y accéder.

² L'appellation «Guide du lecteur» est traditionnellement utilisée par les bibliothécaires. Nous la trouvons impropre. Qui est le «lecteur» de la bibliothèque ? Ce document a vocation à concerner tout le monde. Il explique les services aux personnes déjà adhérentes mais doit pouvoir également renseigner - voire attirer - celles qui ne le sont pas encore. Il doit s'adresser aux visiteurs de la bibliothèque qui ont une appétence pour la lecture mais aussi à ceux qui y ont d'autres pratiques que la lecture «stricto sensu». Ces raisons nous ont amenés à ne pas proposer ce titre, ni à en retenir aucun.

Nous avons donc enrichi l'arborescence à la suite de ce *benchmarking* et complété l'écriture du guide. Pour autant, nous gardions à l'esprit la notion de simplicité maintes fois avancée par les bibliothécaires et les partenaires. Nous avons donc pris le parti d'un guide contenant des messages directs et concis, tout en présentant l'offre globale des bibliothèques. Si le contenu s'est un peu étoffé, l'architecture elle-même n'a pas varié, nous sommes restés sur l'arborescence de départ.

d. Rédaction de fiches professionnelles

Cet outil de communication entre les bibliothèques et leurs partenaires est apparu, pour mémoire, lors du premier comité de pilotage. Nous nous sommes donc mis à travailler dessus avec l'idée qu'il s'agissait d'un document partagé entre professionnel et que le fond comptait davantage que la forme.

Nous avons donc dressé en priorité une liste des professionnels concernés et réfléchi aux messages à leur faire passer. Nous avons repris la liste des partenaires avec lesquels nous nous sommes entretenus et avons dressé un tableau déclinant les catégories suivantes :

- professionnels de l'emploi
- enseignants de maternelle
- enseignants en école primaire
- enseignants en collège
- enseignants en lycée ou au Campus des Métiers
- professionnels de la petite enfance
- professionnels de l'accueil des personnes âgées
- travailleurs sociaux
- professionnels de l'alphabétisation et du Français Langue Étrangère (FLE)

Soit neuf fiches au total. Concernant l'architecture même des fiches, nous avons identifié trois besoins de la part des professionnels :

- les ressources offertes par les bibliothèques
- les actions et les partenariats menés
- l'agenda des événements à venir, pouvant intéresser chaque catégorie de professionnels

Nous avons complété notre tableau de professionnels en listant, pour chaque catégorie, de professionnels, les ressources disponibles et les actions / partenariats menés, ce qui nous a permis ensuite de rédiger chaque fiche. Nous avons volontairement laissé vierge la rubrique agenda, que les bibliothécaires renseigneront avec les événements à venir dans chaque domaine.

Il nous est apparu qu'un certain nombre de mentions étaient communes à l'ensemble des fiches. Nous nous sommes proposés de les mettre en exergue, une partie prenant place en en-tête avant la rubrique « Ressources » :

Retrouvez dans vos bibliothèques :

Des collections adaptées à vos besoins

Des ressources numériques
 Des postes informatiques en libre accès (si pas déjà indiqué)
 Des conditions de prêt privilégiées, avec votre carte d'collectivités
 Des professionnels à votre écoute pour vous aider à monter vos projets

L'autre partie se positionnant en bas de page :

<http://www.bibliotheques-pantin.fr>

Cette fiche est actualisée régulièrement. Regardez si vous possédez la dernière version.
 N'imprimer cette page qu'en cas de nécessité:

Mention des logos des réseaux sociaux : Facebook, Twitter, Pinterest, Snapchat, YouTube

Logo d' Bibliothèques de Pantin - Est-Ensemble

Afin d'harmoniser ces documents avec le reste des propositions, il a été proposé de faire réaliser par les graphistes qui seront missionnés sur le dispositif global un masque mettant en forme ce document.

e. Réflexion sur les formats et demandes de devis

La question du format des documents a été en permanence en arrière-plan de notre réflexion. Pour autant, elle s'est résolue de manière différente pour chaque famille de documents.

Le format des fiches professionnelles s'est trouvé, presque de lui-même, lorsque l'idée a été avancée lors du premier comité de pilotage. S'agissant d'un document professionnel, technique, imprimable en local à partir d'un fichier PDF, il nous a paru pertinent de proposer d'emblée le format A4. En revanche, pour que la lecture du document soit facilitée, nous avons préconisé que l'on s'en tienne à un recto, quitte à devoir synthétiser certaines informations. Ce format n'a pas varié et nous l'avons proposé tel quel lors du deuxième comité de pilotage.

Pour ce qui est du guide du lecteur, le format s'est petit à petit imposé en construisant le document. Ce faisant, nous avons cinq entrées principales. L'une d'entre elles, les informations pratiques, pouvait facilement être scindée en deux car il nous semblait que les horaires des bibliothèques devaient figurer en dernière de couverture et que le plan de localisation devait être séparé.

Nous sommes donc parvenus à un format de six pages. Comme nous souhaitons que le guide soit aisément transportable, par exemple dans une poche, nous nous sommes basés sur un format plutôt long et vertical : l'idée du format A4 plié en trois dans le sens de la longueur s'est imposé. Afin que le document soit résistant et que ce soit un objet qualitatif et durable, nous avons proposé qu'il soit imprimé sur un papier glacé dont le grammage ne soit pas inférieur à 180 grammes.

Le format des affiches et des flyers nous ont davantage interrogés. Concernant les premières, nous avons un premier temps pensé à deux formats différents. Un premier, de grande taille, pour l'affichage en ville et un second, plus petit, acceptables par les partenaires. Un

échange avec Agnès Léopold, chargée de communication à Est Ensemble, nous a convaincu de nous rabattre sur le format 40 x 60 pour l'ensemble des affiches.

Concernant les flyers, nous avons d'abord pensé au format le plus utilisé, à Pantin comme ailleurs, à savoir le format A5. Toutefois, il nous a souvent été dit qu'il serait bien que la communication sur laquelle nous travaillions se détache des supports déjà présents sur les présentoirs. Nous souhaitions également que ces flyers soient de jolis objets, qui marquent l'esprit de leurs destinataires. Pour ces raisons, le format carte postale nous est apparu comme étant pertinent, pour peu que le graphiste en fasse un document attractif. Nous avons donc choisi de proposer prioritairement ce format au comité de pilotage. Celui-ci l'a validé, préconisant seulement que les cartes soient traitées au format portrait pour être en correspondance avec les affiches, voire aisément agrandies.

Comme pour le guide du lecteur, pour être durable et qualitatif, le document devra être imprimé sur un papier dont le grammage soit assez épais. La Direction de la Communication d'Est Ensemble assistera les bibliothèques de Pantin sur ces questions techniques.

Afin de vérifier que nos propositions tenaient dans le budget alloué au dispositif global de communication (4 000 €), nous avons demandé des devis auprès de prestataires (graphistes et imprimeurs) avec lesquels les bibliothèques de Pantin avaient déjà travaillé. En dépit de deux offres financières très éloignées concernant les graphistes, nous avons pu vérifier que nos propositions étaient budgétairement viables, la direction des bibliothèques de Pantin nous ayant par ailleurs précisé qu'une rallonge budgétaire pouvait éventuellement être étudiée si besoin.

3. OUTILS DE PRESENTATION AUX COMITES DE PILOTAGE

L'organisation des propositions décrites ci-dessus achevée, la question de leur présentation et du cheminement de notre pensée s'est posée. Il est apparu nécessaire d'employer des outils de présentation adaptés au soutien de notre propos et susceptibles, aptes à capter l'attention de notre auditoire et lui permettant de se faire une idée assez concrète de nos propositions. En effet, comme l'explique Raphaëlle Lapôtre à propos de la data visualisation, "la visualisation [est] un moyen heuristique qui [participe] à la production de connaissance"³. Ici, il s'agissait de créer les conditions de validation via la mise en image de la pensée et des mots.

a. Google Slides

Notre premier travail a concerné la recherche de l'outil de présentation globale, qui allait être le support visuel de notre propos général. Il est d'usage d'employer un logiciel de diaporama de type Powerpoint mais nous avons opté pour Google Slides car, d'une part, celui-ci est disponible en cloud et donc facilement utilisable à distance en ne nécessitant qu'une simple connexion internet (ce qui réduit également les risques de perte de fichier) et que, d'autre part, il est compatible en natif avec l'ensemble des autres applications Google sur lesquelles nous

³ Raphaëlle Lapôtre, "Visualiser les données de catalogue", *Vers de nouveaux catalogues*, dir. Emmanuelle Bermès, Cercle de la librairie, "Bibliothèques", 2016.

avons travaillé tout au long de notre stage. De plus, nous avons besoin de produire un graphique issu de nos données d'entretiens. Celles-ci étaient conservées dans un document Google Sheet, lequel a pu être facilement transposé sous la forme d'un graphique directement dans une diapositive.

Le second point d'attention relatif à la présentation s'est porté sur son contenu même. L'habitude généralement prise par les intervenants est de retranscrire leur propos dans les diapositives. Néanmoins, il nous a semblé qu'une telle pratique relevait davantage de la disruption du média que de son usage correct. Aussi avons-nous préféré suivre les conseils pratiques de l'ouvrage de Garr Reynolds, *Présentation zen*⁴, et produire un diaporama contenant principalement des images et peu de texte avec, comme objectif, de soutenir et de relancer l'attention du public.

b. Nuages de mots

La problématique de la visualisation s'est ensuite transposée sur la question de la mise en image des axes apparus en phase diagnostic. En effet, si nos propos mettaient en exergue les idées majeures issues des entretiens, il nous semblait important de les porter à l'écran sous une forme graphique les mettant en valeur. La synthèse des entretiens avait fait apparaître trois points essentiels autour desquels gravitaient ces idées majeures : le positionnement des bibliothèques, le message à faire passer et enfin le style à adopter en termes de communication. Ces idées étant nombreuses, nous avons opté pour une présentation sous forme de nuages de mots et l'outil internet *nuagedemots*⁵ afin d'obtenir une représentation graphique dynamique. Cet outil a l'avantage de reposer sur un principe de hiérarchisation statistique : plus un mot est présent dans le texte importé pour la création du nuage et plus la taille de sa police est importante. Le nuage de mots permettait donc non seulement d'illustrer notre synthèse mais également de justifier l'ordre de nos priorités. Ainsi, les termes les plus présents au sein du diagnostic sont-ils apparus en évidence, reflétant l'idée générale de chaque axe du diagnostic. Le nuage de mots représentant le positionnement mettait notamment en évidence la question de la désacralisation des bibliothèques et l'importance de la médiation. Celui relatif au message faisait ressortir la demande d'informations pratiques et d'explications. La diapositive sur le style de communication pointait la volonté de simplicité de la part des interlocuteurs.

c. Carte mentale

Il nous fallait également un outil permettant de donner à voir et à comprendre la hiérarchisation des idées sous-tendant nos propositions. En effet, celles-ci étaient ainsi pensées qu'elles s'organisaient toutes autour d'un concept-clé et du triptyque accroche / message / support. Chaque proposition découlait donc d'un cheminement ordonné qu'il fallait pouvoir représenter. Nous avons choisi de développer chacune de nos stratégies sous forme d'une carte heuristique (ou *mindmap*) via le site *mindmeister*⁶, toujours pour des raisons d'accessibilités via le cloud. De plus, l'application permettant de présenter la carte de manière animée, nous pouvions naviguer entre ses différentes branches et zoomer sur certains éléments. Nous avons

⁴ Garr Reynolds, *Présentation zen*, Pearson, 2014

⁵ <http://www.nuagedemots.fr>

⁶ <https://www.mindmeister.com/fr>

ainsi pu mettre en avant chacune des parties que nous traitions avant d'afficher la carte dans son intégralité et permettre aux membres du comité de pilotage une appréhension globale de l'offre.

d. Canvas

Enfin, nous souhaitions que les membres du comité de pilotage se fassent une idée de la forme que pourraient prendre les supports de communication de la proposition.

Nous avons utilisé, pour la représentation de la proposition 1, un site du nom de *Canva*⁷, qui propose des modèles de documents de toutes sortes et entièrement modifiables ainsi que des jeux variés de polices. L'idée n'était pas de faire un travail de graphiste mais bien de proposer aux membres du comité de pilotage un schéma de principe et un moyen d'imaginer ce que pourrait être la réalisation finale. Aussi avons-nous choisi de modifier sciemment les polices et les dispositions sur chacun des documents présentés tout en ajoutant qu'il ne s'agissait pas de documents définitifs, ni même d'un graphisme sauvage, mais bien d'une simple mise en image destinée à faciliter la prise de décision.

Pour ce qui concerne les propositions 2 et 3, nous avons préféré présenter des documents directement comparables à ceux que nous portions. Concernant la proposition 2, nous avons fait circuler le guide de la *Philharmonie de Paris*, document illustrant l'esprit catalogue que nous avançons et qui offre les entrées par onglets que nous avons également en tête. De plus, ce format de document nous semblait difficile à porter à l'écran puisque c'était en quelque sorte son volume qui lui donnait son sens. Pour ce qui est de la troisième proposition, nous avons apporté des fiches de bricolage Leroy Merlin, dont nous nous sommes inspirés pour les fiches thématiques, et dont l'organisation et la forme étaient trop complexes pour permettre une intervention autre que celle d'un graphiste de métier.

4. REDACTION DES LIVRABLES ET ACHEVEMENT DE LA MISSION

La dernière réunion de comité de pilotage passée, il nous restait à finaliser les livrables de la mission.

a. Rédaction d'un cahier de préconisations pour un graphiste

Notre travail étant un travail de préconisations, nous devions les consigner dans un document pouvant être transmis à un graphiste afin qu'il conçoive les documents. Ce livrable prend donc la forme d'un cahier de préconisations, tentant d'expliquer le plus clairement possible l'esprit des documents à produire. Ce document était à l'état de brouillon lors du dernier comité de pilotage, auquel nous avons pu le présenter, et a été achevé dans la dernière semaine de la mission.

Un certain nombre de pièces annexes viennent s'y ajouter, telles que des visuels d'affiches, de cartes postales et du guide du lecteur, qui ne constitue pas des versions abouties mais uniquement des schémas de principe utiles à l'usage des futurs concepteurs. De même, les

⁷ https://www.canva.com/fr_fr

neuf fiches professionnelles sont livrées dans un format brut afin que les prestataires puissent envisager la réalisation du masque demandé.

Le cahier de préconisations, joint en annexe, précise également la nature des fichiers à livrer afin de pouvoir les utiliser ultérieurement sur les outils numériques.

b. Restitution aux équipes et prise de congés des partenaires

Conformément à nos engagements lors de la réunion plénière durant laquelle nous avons organisé l'atelier participatif, nous avons souhaité faire une restitution de notre travail aux équipes des bibliothèques, tant sur le guide du lecteur qui avait fait l'objet de l'atelier que sur la stratégie globale que nous préconisons.

Celle-ci a été faite la dernière semaine et nous avons pu vérifier que les bibliothécaires adhéraient globalement à nos propositions et aux choix du comité de pilotage.

Notre dernière tâche a été de prendre congé de partenaires avec lesquels nous avons échangé. Nous avons, pour ce faire, envoyé un mail de remerciement à chacun d'entre eux en leur indiquant qu'il serait prochainement destinataire du résultat de notre travail.

II. LE DIAGNOSTIC DES BESOINS

Nous avons élaboré ce diagnostic à partir des synthèses de nos entretiens, comme nous l'avons indiqué plus haut. Il s'agissait de comprendre les besoins professionnels ressentis et exprimés par nos interlocuteurs, et auxquels les bibliothèques peuvent répondre, dans les différents champs qui font partie de notre commande. Certains de ces besoins relèvent des compétences naturelles, pour ainsi dire, des bibliothèques, et à ce titre ils auraient pu paraître évidents, mais les partenaires que nous avons rencontrés, aussi bien que les bibliothécaires, ont insisté sur des activités bien particulières, à plusieurs reprises et dans différents entretiens, comme la formation et l'accompagnement scolaire par exemple, ce qui nous a autorisés à considérer ces activités comme des points importants pour notre mission.

Avant même de s'intéresser aux messages proprement dits, nos interlocuteurs ont tenu à évoquer les conditions préalables à observer pour que notre campagne de communication soit efficace et atteigne ses objectifs. Ils nous ont aussi indiqué les contenus qu'ils souhaitaient retrouver dans nos documents. Enfin, nous avons abordé avec eux la question des styles de communication qu'il paraissait adéquat d'adopter. Nous allons maintenant développer chacun de ces aspects.

1. LE PREALABLE : S'ASSURER DES BONNES CONDITIONS DE COMMUNICATION ENTRE LES BIBLIOTHEQUES ET LEURS PARTENAIRES

a. L'importance de la concertation

Parmi les vérités d'évidence qui nous ont été rappelées, il en est une sur laquelle de nombreux interlocuteurs ont insisté : un partenariat doit s'élaborer ensemble ! Les partenaires des bibliothèques pantinoises reconnaissent que le dialogue est déjà bien engagé, et ce depuis plusieurs années, autour d'actions communes par exemple. Le seul agent faisant exception à cette règle a peut-être été le responsable municipal des centres de loisirs, qui nous a fait état de malentendus entre les animateurs de ces structures et les bibliothécaires par le passé ; cependant, sa présence à notre rendez-vous et les propos qu'il a tenus montrent assez que la volonté de renouer les échanges est forte, pour chacun des deux partenaires.

Parmi les succès cités par les agents que nous avons rencontrés dans leurs relations avec les bibliothèques, nous avons souvent retrouvé l'idée d'initiatives partagées, qui seraient réfléchies et mises en œuvre conjointement par les bibliothécaires et par leurs partenaires, comme cela se fait déjà très souvent. Ainsi, les bibliothécaires ne se sentent pas réduits au rôle de fournisseurs de service, et ils n'ont pas l'impression de ne s'adresser qu'à des consommateurs d'activités. Il paraît souhaitable que leurs partenaires et eux-mêmes s'associent en s'inspirant du travail en mode projet, qui se pratique dans le secteur privé et dans certaines collectivités territoriales. Un bon exemple de ce type d'organisation, qui ne porte pas explicitement le nom de méthodologie de projet mais y ressemble pourtant dans les faits, et qui semble satisfaire les deux parties, est le défi lecture animé par la documentaliste Saliha Derouich et par les bibliothécaires d'Elsa-Triolet : le choix des livres qui seront proposés aux suffrages des élèves est le résultat d'une discussion ouverte entre les partenaires.

Ces discussions sur les conditions à établir pour notre campagne de communication ont pu déboucher, assez naturellement, sur des idées pour intensifier les partenariats, même si ces incises nous menaient aux limites de notre périmètre d'intervention, qui aurait dû se cantonner à la communication. Pour que les bibliothécaires connaissent encore mieux les organisations partenaires, on nous a ainsi affirmé qu'il serait bon, s'ils en ont le temps, qu'ils participent en personne à des réunions de direction où l'on aborde les actions qui les concerneront.

b. L'importance des relais et de la transmission incarnée des messages

Même si leur emploi du temps ne leur permettra peut-être pas de participer à ce point à la vie professionnelle des agents avec qui ils mènent des actions, les bibliothécaires sont du moins invités à leur transmettre personnellement et en mains propres les documents de communication qui seront imprimés prochainement. Ce sera en effet l'occasion d'établir des discussions, même si c'est de manière informelle, et de rendre ces documents plus vivants ; ils ne se démarqueront que mieux du flot d'informations qui abreuve continuellement les institutions de toute sorte, à Pantin comme ailleurs. Pour le dire en termes de communication et de sciences de l'information, on a attiré notre attention sur l'importance de la médiation des documents de communication par une présence humaine, ce qui détonnera avantageusement sur l'infobésité ambiante.

Une fois que les bibliothécaires auront effectué ces premiers déplacements, ils doivent compter sur des relais pour que les documents de communication soient distribués au public le plus large. Par exemple, la halte-jeux, où les bibliothécaires se rendent régulièrement pour participer aux animations, serait un lieu intéressant pour présenter les documents de communication à l'attention des parents et des agents des crèches et de la Protection Maternelle et Infantile. Lorsqu'ils sont plus grands, les enfants, qui se rendent souvent à la bibliothèque avec leurs enseignants ou avec d'autres professionnels, peuvent à leur tour relayer les informations concernant l'activité des bibliothèques auprès de leurs familles. Enfin, certains services sont des centres stratégiques pour s'adresser à un grand nombre de personnes en même temps, et ils sont déjà connus des bibliothécaires : c'est le cas de Pantin Habitat, dont le personnel propose déjà des formulaires d'inscription aux bibliothécaires lorsqu'il rencontre les allocataires au début de l'été pour remettre leurs dossiers à jour.

En se rendant dans ces structures, les bibliothécaires pourraient exprimer de vive voix leurs suggestions sur les lieux les plus adéquats pour proposer leurs plaquettes aux publics. On peut supposer que les emplacements choisis seront les plus fréquentés : les bibliothécaires aussi bien que les professionnels s'accordent sur l'utilité des efforts de chacun pour changer l'image préconçue que le public se fait encore de nos établissements.

c. Les objectifs de la campagne de communication : favoriser l'autonomie des publics, dans un lieu désacralisé

En effet, l'impression reste encore largement partagée que nos usagers se représentent la bibliothèque comme le lieu d'une culture savante, solennelle, impressionnante, où l'on ne peut entrer que pour pratiquer des activités sérieuses dont il faudrait maîtriser les prérequis et les codes d'accès implicites pour se permettre d'entrer. Cette prévention est peut-être plus marquée à Pantin qu'ailleurs, puisque la ville accueille des groupes de population qui ne sont pas familiers de la culture savante française.

Pour la surmonter, on nous a conseillé de ne pas associer, dans la rédaction de nos documents, les activités des bibliothèques à un travail scolaire. Le plus efficace, nous laissait-on entendre, serait de présenter aux usagers les bibliothèques comme des endroits modernes et attrayants, où l'on pourrait aussi bien se livrer à du travail sérieux qu'à des loisirs. Il ne devait plus leur paraître saugrenu d'aller en bibliothèque pour leur plaisir !

Que cela ait été implicite ou non dans les entretiens, nous avons senti que si nous voulions faciliter le travail des bibliothécaires et des professionnels, et les échanges entre eux, il nous fallait aider les usagers à se rendre autonomes, en allant de leur propre chef à la bibliothèque pour y trouver les ressources dont ils auraient besoin, et ce à tous les stades de leur vie, et même, et surtout, s'ils traversent une situation difficile. Dans ce dernier cas, ces usagers appartiennent éventuellement à un groupe où l'on n'envisage pas d'emblée les bibliothèques comme des centres naturels de ressources, pour ainsi dire, d'où la nécessité de transformer la représentation stéréotypée de nos établissements, qui pouvait peut-être persister dans leur esprit.

Un type d'usagers pour qui ces barrières psychologiques sont particulièrement élevées est le groupe des primo-arrivants, qui sont assez nombreux semble-t-il à Pantin. On n'imaginerait guère a priori qu'ils franchissent facilement les portes des bibliothèques pantinoises, mais c'est pourtant ce que nous avons pu observer en accompagnant Mme Emmanuelle Reille-Baudrin, qui est la directrice du Centre d'Information et d'Orientation de Pantin, et qui emmenait un jeune homme originaire d'Afrique à la bibliothèque, entre autres pour qu'il y accomplisse une démarche administrative. En effet, le CIO a reçu la mission d'assister les jeunes personnes et les familles immigrantes qui passent par la Seine-Saint-Denis ou s'y installent, bien que cela s'éloigne quelque peu de ses métiers originels, et pour s'adapter à cette évolution, il peut compter sur le soutien des bibliothécaires, qui assurent des séances d'alphabétisation et d'initiation au Français Langue Etrangère. Cet échange avec Mme Reille-Baudrin fut un des plus marquants pour nous, et il a illustré, de manière vivante et incarnée, le rôle d'accompagnement que pouvaient jouer les bibliothèques et leurs partenaires dans les démarches des usagers de tous types pour conquérir leur autonomie.

2. LE CONTENU DES MESSAGES : LES BIBLIOTHEQUES COMME LIEUX DE RESSOURCES POUR LES PROFESSIONNELS

a. Des exemples de services rendus par les bibliothèques : la formation et le conseil

Pour ce faire, nous avons réfléchi aux activités des bibliothécaires qui pouvaient le plus intéresser les professionnels, et en avons conclu que les deux types de services les plus utiles étaient la formation et le conseil. Grâce à leur expertise dans la gestion des documents et dans la conception d'animations à partir de livres avec des publics spécifiques, les bibliothécaires apportent des réponses appropriées aux agents qui recherchent une formation, ou ont besoin d'être conseillés pour un aspect particulier de leur métier ayant trait au livre. Précisément, les animateurs de centres de loisirs sont formés à la gestion des Temps d'Activités Périscolaires en bibliothèque, et les instituteurs responsables de la Bibliothèque Centre de Documentation de leur école aussi.

b. Les ressources matérielles : une grande diversité

Même en dehors de ces périodes de formation, à une fréquence plus proche du rythme quotidien, les professionnels peuvent se rendre en bibliothèque avec les publics qu'ils accompagnent pour utiliser avec eux les nombreuses ressources matérielles de nos établissements. Il s'agit aussi bien des collections de livres que de la presse, et des postes informatiques utilisables gratuitement dans deux des trois établissements de la ville.

Ce type de ressources est particulièrement utile pour les professionnels de l'alphabétisation et du Français Langue Étrangère, qui peut trouver en bibliothèque des ouvrages qui seraient assez coûteux dans le commerce, comme les méthodes de langue. De nombreux autres livres peuvent compléter l'enseignement de ces professionnels, comme les livres bilingues, les bandes dessinées, les livres en langue française facile.

Une partie de ces collections a été spécialement pensée pour les partenaires. Dans les trois établissements pantinois, les professionnels de l'accompagnement des publics à la recherche d'emploi peuvent compter sur les ouvrages spécialisés, pour aider à la rédaction de curriculum vitae et de lettres de motivation. Les livres destinés aux candidats qui veulent passer le permis de conduire sont eux aussi recherchés, non seulement par les jeunes apprentis conducteurs, mais aussi par les personnes qui ont besoin d'une voiture pour améliorer leurs chances de trouver l'emploi qu'elles désirent. De la même manière, les annales de concours, et plus généralement les ouvrages d'auto-formation, sont consultés par les deux mêmes types d'usagers.

Pour les professionnels travaillant spécifiquement avec des adolescents, nous pouvions nous inspirer de ce qui se pratique déjà, à savoir la communication qui s'effectue pour annoncer les séances de révision précédant les examens de fin d'année scolaire et se tenant dans les bibliothèques. Nous pouvions vanter les avantages que les enseignants pouvaient retirer d'un vrai travail de concertation et de coopération avec les bibliothécaires : les espaces de travail disponibles, la possibilité de faire découvrir à leurs élèves des livres soigneusement choisis pour leur plaire, l'organisation d'une suite de séances dans les établissements scolaires et les bibliothèques, l'aide aux devoirs.

Quant au personnel de la petite enfance, il peut s'appuyer sur les livres jeunesse, mais aussi sur le fonds parents - éducateur, lui aussi présent dans les trois bibliothèques de la ville ; il s'agit là d'une spécificité pantinoise, qui s'explique par le développement de politiques publiques départementales et municipales particulièrement ambitieuses dans ce domaine. Les collections d'albums jeunesse et de livres bilingues ou en langues étrangères pour les enfants nous ont particulièrement impressionnés à Elsa-Triolet, et nos interlocuteurs travaillant dans ce secteur approuvèrent notre idée d'accorder une place privilégiée à ces collections dans les documents que nous préparions à leur intention.

c. Un besoin d'informations à la fois globales et précises

Parmi les informations que nous voulions transmettre aux professionnels et aux usagers potentiels, quelques-unes sont globales et valables pour tout le monde. Il s'agit des renseignements pratiques concernant les horaires, les moyens de transport pour se rendre dans les bibliothèques ; du rappel indiquant que l'inscription est gratuite et facile. Nous avons souhaité

que ces mentions assortissent le plus grand nombre de nos documents, car elles disent bien ce qui fait l'attrait et l'utilité de nos établissements pour un large public.

Il fallait aussi que ces informations soient facile à consulter, que ce soit en un lieu public où on trouverait une plaquette en papier, ou depuis un écran d'ordinateur, chez soi ou ailleurs. Elles devaient le plus possible être rassemblées et concentrées en un même document, et le document lui-même devait être accessible sur le web, s'il était immatériel, ou bien facile à emporter et à transporter, si c'était une plaquette, voire à photographier dans le cas des affiches.

Outre ces informations génériques, nous devions aussi inclure dans notre travail des éléments beaucoup plus précis, notamment le détail des actions menées par les bibliothèques dans les secteurs qui intéressent les professionnels : une assistante maternelle devait pouvoir se renseigner rapidement sur ce que les bibliothèques pouvaient lui offrir en termes d'animations pour les jeunes enfants, de déplacements des bibliothécaires dans les crèches et la Protection Maternelle et Infantile, etc. De la même manière, un conseiller de la mission municipale du Revenu de Solidarité Active avait besoin de connaître la manière dont se déroulent les ateliers de recherche d'emploi en bibliothèque, leur fréquence et leurs horaires.

Nous étions confrontés à un choix entre l'exhaustivité et la simplicité : nous souhaitions que nos documents soient utiles et factuels, mais qu'en les consultant, l'utilisateur, effectif ou potentiel, ne se sente pas découragé ni submergé par une vague de détails. Les synthèses successives auxquelles nous nous sommes livrés avaient pour objectif de ne retenir que les informations les plus pertinentes et les plus importantes, et nous nous sommes attachés à les présenter de la manière la plus attractive possible. Pour y parvenir, nous avons pu nous appuyer sur les recommandations que nos interlocuteurs nous ont adressées au sujet du style de communication le plus efficace pour convaincre les professionnels et les usagers d'utiliser les ressources des bibliothèques.

3. LE STYLE PRESCRIT POUR NOTRE COMMUNICATION : DES MESSAGES CLAIRS ET EFFICACES

Nous pouvions aussi utiliser les compétences et les expériences de celui d'entre nous qui avait déjà travaillé dans la communication. Nous avons souhaité nous inspirer des codes du marketing et de la publicité, tout en étant conscients de la nécessité de les adapter au contexte spécifique du service public.

a. Une présentation attrayante et percutante

Comme dans le cas d'une publicité, nos documents furent conçus pour attirer rapidement l'attention de nos publics et capter son intérêt d'une manière ludique. Nous voulions surmonter l'éventuel obstacle d'un préjugé défavorable envers le livre et son univers, qui sont parfois perçus comme des repoussoirs, même si, à nos yeux de professionnels, cette représentation est, bien sûr, injuste et préjudiciable !

Même dans le cas des publics acquis, par exemple les usagers à qui nous voulions nous adresser dans notre guide du lecteur, nous avons privilégié la concision des messages et

l'agrément du support, pour nous démarquer de guides par trop chargés et touffus que nous connaissions par ailleurs. C'est aussi dans cet esprit que nous avons consulté les bibliothécaires pour trouver un titre à cet outil, qui ne rappellerait pas trop un document administratif ; nous avons finalement jugé, en accord avec eux, que l'absence de titre était tout aussi pertinente, par son originalité et, espérons-le, son côté intrigant.

b. Une langue simple et accessible

En accord avec ces règles de présentation, notre style linguistique devait être direct et s'éloigner le plus possible de nos jargons naturels, que ce soit nos tics de langage administratifs ou nos habitudes de vocabulaire trop spécialisé des bibliothèques. Nos interlocuteurs nous ont assez dit qu'au milieu de l'abondance des documents de communication de toute sorte, les messages qui n'iraient pas droit au but, et seraient trop alambiqués, manqueraient leurs objectifs à coup sûr. Même des mots qui pouvaient nous paraître simples, comme celui de collections, devaient être remplacés par des synonymes plus explicites pour des lecteurs non spécialistes.

Nous avons voulu éviter les injonctions normatives, et faire plutôt appel aux envies et aux désirs des professionnels et des habitants. Notre langue ne devait donc pas être une barrière qui nous aurait séparés des autres métiers, mais plutôt un appel à nous rejoindre. Nous nous sommes inspirés d'un slogan qui nous a séduits, celui de la bibliothèque Romain-Rolland, qui invite les adolescents à se ressourcer en ses murs par cette phrase : « Trop d'embrouilles, envie de respirer ? Viens à la bibliothèque ! »

Nous avons même pensé pendant quelque temps prévoir une traduction de nos documents destinés aux habitants susceptibles de s'intéresser aux ressources en alphabétisation et en Français Langue Étrangère dans les bibliothèques, et nous nous étions renseignés sur les langues qui étaient parlées dans la commune. Mais à la réflexion, nous nous avons préféré nous démarquer de pratiques observées ailleurs, à Plaine-Commune par exemple, même si elles sont très convaincantes, et miser sur l'attractivité visuelle de nos documents et leur médiation par les professionnels de ce champ auprès des habitants concernés.

Autant ce style oral et direct nous a paru idoine pour les documents destinés aux habitants, autant nous avons souhaité utiliser un vocabulaire plus sérieux et plus lié au monde du travail avec les professionnels : il fallait leur montrer que nous comprenions leurs besoins et reconnaissons leurs compétences. Nous avons donc recouru au champ lexical des métiers, en incluant dans nos documents des expressions comme ateliers, séances de travail, développement des compétences, qui seront, souhaitons-le, parlantes pour des professionnels.

c. Des formats facilement adaptables sur le web

Enfin, nous nous sommes accordés sur l'utilité qu'il y aurait à prévoir une adaptation de nos documents du papier vers le web, du moins dans les cas autres que celui des fiches professionnelles, conçues assez rapidement comme consultables sur le web et imprimables.

À l'instar de ce que nous préconisons pour nos documents papier, nous avons voulu que nos messages sur le web soient abondamment illustrés, qu'ils s'inspirent du style des bandes dessinées, et qu'ils soient faciles à comprendre pour un large public. Nous avons émis des

recommandations pour nous assurer de la cohérence entre la version papier, au format d'une affiche ou d'une plaquette, et la version numérique de nos travaux : il fallait qu'une charte graphique fût définie et adoptée. Pour compléter le texte de nos documents et les animer, nous avons suggéré qu'ils soient accompagnés en ligne de courts vidéogrammes qui présenteraient de manière ludique et dynamique les différentes activités que les responsables des bibliothèques souhaitent placer en exergue.

III. LES LIVRABLES

La réponse à la commande, si elle était évidemment nécessaire, nous a néanmoins semblé devoir s'opérer dans une perspective plus large. En effet, la production des quatre documents initiaux (alpha/FLE, insertion, services aux professionnels et guide du lecteur) paraissait devoir - afin d'optimiser la mise en valeur de l'offre des bibliothèques de Pantin auprès des publics - s'intégrer au sein d'une stratégie globale.

1. LES PROPOSITIONS

Dans le but de répondre à ce besoin, nous avons, pour le premier comité de pilotage, présenté trois propositions de stratégies axées sur autant de façons de présenter le lieu bibliothèque. Après la décision du premier comité de pilotage, nous avons développé le scénario sélectionné selon les indications des décideurs. Enfin, nous avons proposé les fruits de l'évolution de nos réflexions et ajusté celles-ci en suivant les recommandations du second comité de pilotage.

a. Premières propositions et présentation

La première de nos trois propositions s'intitulait *Une Bibliothèque nommée désir*. La stratégie sous-jacente reposait sur la traduction des besoins des usagers - que nous avons diagnostiqués après nos entretiens - en envies. Nous souhaitions rendre la bibliothèque attrayante, la soustraire aux *a priori* qui la font parfois percevoir comme un lieu de contraintes ou d'ennui. Pour ce faire, nous avons proposé des documents épurés tant dans la forme que dans le fond. Il s'agissait de provoquer un appétit, davantage que de viser à l'exhaustivité. De plus, nous avons relevé, lors de nos discussions avec les partenaires des bibliothèques, qu'aucun document ne pourrait supprimer le besoin de médiation. Nous avons donc suggéré de communiquer autour de trois questions comme autant de réponses à la commande initiale: *Associons-nous?* (qui s'adressait aux professionnels); *Envie de parler (français)?* (qui ciblait les primo-arrivants); *Envie de se former?* (afin de valoriser les possibilités liées à l'insertion, à l'emploi et à la formation). Ces trois interrogations seraient présentées sur autant d'affiches, lesquelles seraient déclinées en *flyers* aux *rectos visuellement identiques* mais aux *versos porteurs* d'informations plus développées. La possibilité était alors laissée aux décideurs de dépasser le cadre *stricto sensu* du projet initial et d'intégrer ces documents au sein d'un ensemble plus vaste. Cette première proposition reposait sur l'emploi des codes de sémiotique publicitaire: nous suggérions la création d'une identité graphique basée sur des fonds de couleurs vives et des messages simples et pratiques (site web en pied de page de l'affiche, offres basiques sur les *versos* des *flyers*). Enfin, le "guide du lecteur", autre élément de la commande, pouvait être envisagé de deux manières: soit dans une optique explicative, un document exhaustif; soit dans un but promotionnel, un objet-produit reprenant les mêmes principes que ceux édictés plus haut. Il pouvait être présenté indépendamment des autres documents ou constituer une pochette contenant l'intégralité des *flyers*.

La deuxième de nos trois propositions s'intitulait *La Bibliothèque catalogue*. La stratégie sous-jacente reposait sur l'idée de la bibliothèque comme lieu total ou du moins visant une certaine exhaustivité dans son offre. Nous souhaitions que le document fasse écho à cette

perception. Pour ce faire, nous avons proposé un support qui s'adresserait à la fois aux usagers acquis et potentiels mais également aux partenaires acquis et potentiels grâce à un double niveau de lecture. Celui-ci se présenterait sous la forme d'un catalogue divisé en onglets qui répondrait et dépasserait la commande initiale en proposant d'une part les onglets présentant l'offre en alpha/FLE, le fond *insertion, emploi, formation* (les services aux professionnels étant induits par le double niveau de lecture) et d'autre part les autres ressources et activités proposées par les bibliothèques de Pantin (ce qui faisait également de ce document un "guide du lecteur"). Le document débiterait par un historique des lieux afin de resituer la bibliothèque au cœur de la cité mais également d'accroître son épaisseur institutionnelle; il offrirait ensuite une vue complète des modalités pratiques puis s'attacherait à présenter les ressources disponibles dans leur intégralité. Le document serait richement illustré de photographies de publics évoluant au sein des structures. L'idée de publics en actions reposait sur les modèles anglo-saxons mais également sur la nécessité, mise en exergue lors des entretiens, de représentations mettant en scène des interactions. Enfin le document serait émaillé de citations, de témoignages retranscrivant l'expérience utilisateur de la bibliothèque. Ainsi, nous mettions en lumière tant les partenariats que la diversité des publics.

La troisième de nos trois propositions s'intitulait ***La Bibliothèque multicartes***. Elle visait à proposer une solution intermédiaire entre la première et la deuxième proposition. L'axiome sous-jacent était celui de la bibliothèque comme lieu d'inclusion et d'intégration gratuit et libre : un lieu mettant non seulement à disposition les moyens de se former ou de se divertir mais également un espace de création du lien, de déploiement du vivre ensemble. Nous souhaitions que les documents se présentent sous la forme de fiches techniques thématiques sur le modèle des fiches pratiques que l'on peut trouver dans les magasins de bricolage ou d'alimentation. Nous avons ainsi proposé des fiches sur les *loisirs*, destinés aux *lecteurs*, aux *seniors*, aux *scolaires*, aux *allophones*, aux usagers concernés par la *petite enfance* et ceux *en recherche d'activité ou voulant se former*. Le message, bref, simple, constituait davantage une invitation qu'une présentation ou qu'une explication. L'accent était mis sur les modalités pratiques, le site web et les réseaux sociaux pour plus d'information et des représentations visuelles (typographie ludique, pictogrammes) attirantes. À ces fiches s'ajoutaient une carte en plastique indiquant les informations basiques relatives aux bibliothèques. Il s'agissait d'une sorte de carte d'emprunt améliorée, pensée comme un bel objet contribuant à la fidélisation de l'utilisateur.

Le premier comité de pilotage a validé la proposition 1 intitulée *Une Bibliothèque nommée désir* dans sa version amplifiée (soit une réponse à la commande à laquelle s'ajoutaient d'autres propositions qu'il restait à définir). Les décideurs ont également souhaité, en s'inspirant de la proposition 2, que le "guide du lecteur" soit présenté sous une forme étendue. Il s'agissait en effet de compenser l'épure des affiches/flyers (flyers que nous ferons évoluer en carte postale, afin de conserver l'idée de bel objet introduite dans la proposition 3) via un "mode d'emploi" au contenu complet et explicatif. Enfin, le comité de pilotage nous a invité, en s'inspirant de la proposition 3, à lui proposer des fiches pratiques destinées aux professionnels. Celles-ci, disponibles en ligne, pourraient être modifiées facilement et servir de référence aux partenaires (notamment en proposant un agenda mis à jour régulièrement).

b. Proposition finale validée

La première de nos trois propositions au second comité de pilotage concernait les affiches et des cartes postales (format portrait). Le recto des affiches était identique au recto des cartes postales: l'en-tête se composait de l'indication de la structure "Les bibliothèques de Pantin" et d'un slogan (parmi trois possibles), le pied de page faisait mention du site internet et comportait le logo d'Est-ensemble, quant au centre de l'affiche et de la carte postale il est composé d'un verbe à l'infinitif et d'une brève accroche. Le verso des cartes postales indique les adresses et numéros des bibliothèques ainsi que quelques messages succincts pensés comme une invite à l'interpellation des bibliothécaires (et donc à la fréquentation des bibliothèques). Le contenu à proprement parler est le suivant :

"Famille 1" (slogan) - Les Bibliothèques de Pantin, partenaires de votre réussite:

Recto

Parler (français) - Apprendre, pratiquer, s'entraîner

Verso

"Méthodes de Français Langue Étrangère" ;

"Ressources en ligne" ;

"Ateliers de conversation"

Recto

Se former - S'orienter, s'insérer

Verso

"Autoformation (langues, bureautique, code de la route) ;

"Guides emploi (CV, lettre de motivation, concours) ;"

Recto

Étudier - Bien préparer votre avenir

Verso

"Espaces de travail" ;

"Annales (brevet, bac, exams)" ;

"Opération Révisions"

"Famille 2" (slogan) - Les bibliothèques de Pantin, créons des liens:

Recto

Se connecter - Accéder au réseau

Verso

"Postes informatiques en libre accès" ;

"Ressources en ligne" ;

"Services à distance"

Recto

Se retrouver - Un lieu accueillant, pour tous

Verso

"Des conseils de professionnels" ;

"Du roman au livre pratique" ;

"Audio livres et grands caractères" ;

"Clubs ados et clubs de lecture"

Recto

S'associer - Ensemble au service des publics

Verso

"Partenariats" ;
 "Projets communs" ;
 "Actions hors-les-murs"

"Famille 2" (slogan) - Les Bibliothèques de Pantin, tout un monde:**Recto**

Grandir - Des livres pour s'ouvrir au(x) monde(s)

Verso

"Histoires en français et en langues étrangères" ;
 "Lectures contées" ;
 "Soutien à la parentalité"

Recto

S'évader- Le temps d'un livre

Verso

"Romans ados/adultes" ;
 "Bandes dessinées, comics, mangas" ;
 "Guides de voyage"

Recto

S'informer - Journaux et magazines en libre accès

Verso

"Quotidiens, hebdomadaires, mensuels" ;
 "Sports, actualités, féminins, vie pratique"

Le second comité de pilotage a validé l'ensemble de ces propositions. Quelques interrogations se sont toutefois fait jour quant au grammage du papier. La pertinence d'une impression dans le système de couleur Pantone a également été mise en question.

La deuxième de nos trois propositions au second comité de pilotage concernait le "guide du lecteur". Il nous a semblé de prime abord que l'appellation était impropre. En effet, l'objectif de ce type de document est de s'adresser à tous, y compris ceux qui ne sont pas encore lecteurs à la bibliothèque ou qui y ont d'autres usages que la lecture au sens strict. Aussi, si nous y faisons référence comme "guide" dans notre présentation, il n'est pas fait mention d'un tel titre dans notre proposition. Nous avons d'ailleurs choisi de proposer un document sans titre. Celui-ci, au format A4 plié en trois, suit la même identité visuelle que les affiches/cartes postales. Il s'organise de la manière suivante:

Première page - couverture

Titre - "Bibliothèques de Pantin"

Sous-titre - "3 bibliothèques = 1 abonnement"

Illustration - carte schématique de Pantin avec des puces indiquant les lieux des trois bibliothèques, une mention de leur nom, de leur adresse, de leur numéro de téléphone et du ou des arrêts de métro/de bus le(s) plus proche(s)

Mention de l'adresse URL en pied de page

Deuxième et troisième page (en face l'une de l'autre)

Titre (p.2) - "Les bibliothèques de Pantin, un service Est Ensemble pour"

Pas de titre sur la page suivante (p.3) mais une pastille à l'aspect visuel différent du reste du document indiquant "les +" soit "boîte de retour à Elsa Triolet, réservation, emprunt, retour dans les 3 bibliothèques".

Corps du texte (p.2) - "se retrouver, se cultiver se former, s'informer, parler (français), étudier, s'évader, grandir, se connecter" (l'idée était ici de retrouver les verbes employés sur les affiches/cartes postales)

Corps du texte (p.3) - "consultation libre des documents", "inscription rapide et gratuite avec pièce d'identité et justificatif de domicile", "prêt de 10 documents pour 4 semaines".

Pied-de-page (p.3) - encart "le saviez-vous" : "Quand les bibliothèques sont fermées, la vie continue: accueil des classes, des centres sociaux, partenariats avec les maisons de retraites, les associations...."

Quatrième page - quatrième de couverture

En-tête - une pastille similaire à celle de la page 3 avec la mention "gratuit"

Corps de texte - tableau des horaires d'ouverture

Pied-de-page - logo des réseaux sociaux, adresse URL, logo d'Est ensemble

Cinquième et sixième page (en face l'une de l'autre)

Titre (p.5) - "La bibliothèque c'est..."

Titre (p.6) - "... mais c'est aussi "

Corps du texte (p.5) - "des expositions, des contes, des ateliers, des clubs de lecture, des conférences, des spectacles, des rencontres, la bibliothèque hors les murs"

Corps du texte (p.6) - "des romans, des essais, des cd/dvd, des bandes dessinées, des albums jeunesse, des journaux, des magazines, des espaces de travail, des postes informatiques, des ressources numériques"

Pied-de-page (p.6) - encart "le saviez-vous" - "Vous pouvez accéder aux services en ligne depuis chez vous: - identifiant = votre numéro de carte ; - mot de passe = date de naissance sous la forme JJMMAAAA"

Pied-de-page (p. 5 et 6) - "Les bibliothécaires sont là pour vous, venez les rencontrer."

S'il a validé le document dans son ensemble, le comité de pilotage a néanmoins souhaité que les pages 1 et 2 soient inversées (exception faite de l'URL), qu'une mention "dès la naissance" soit ajoutée après "inscription rapide et gratuite" sur la page 3 et qu'il soit indiqué que les documents s'empruntaient "pour 1 mois" et non "pour 4 semaines" (afin de respecter le *verbatim* sur site). Enfin, les décideurs ont demandé que la mention "...mais c'est aussi " en page 6 soit changée en "...et c'est aussi...".

La troisième de nos trois propositions au second comité de pilotage concernait les fiches à destination des professionnels disponibles en ligne. Celles-ci, au nombre de neuf (emploi, maternelles, primaires, collèges, lycées, petite enfance, personnes âgées, travailleurs sociaux,

alphabétisation/FLE) étaient présentées sur des A4 en pleine page et s'organisaient autour du triangle ressources-partenaires-agenda de la manière suivante:

Emploi : «Vous êtes un.e professionnel.le de l'accompagnement à la recherche d'emploi ? Les bibliothèques de Pantin sont faites pour vous !»

«Nos ressources»

«Espaces gratuits et ouverts
Collections en rapport avec vos missions (CV, droit, logement, FLE)
Ressources numériques adaptées (exemple : Tout apprendre)
Conditions d'inscription privilégiées pour les personnes que vous accompagnez
Ateliers de conversation en français»

«Nos partenaires»

«La mission RSA (Revenu de Solidarité Active) de Pantin
Les missions locales
Le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE), à Romainville»

«Notre agenda»

Le contenu est produit par les bibliothécaires et mis à jour régulièrement.

Écoles maternelles : «Vous êtes enseignant.e en école maternelle ? Les bibliothèques de Pantin sont faites pour vous !»

«Nos ressources»

Un interlocuteur spécifique pour les scolaires dans chaque bibliothèque
Accueils de classes en bibliothèque sur demande et dans le cadre du Portail des actions éducatives
Ateliers de création, pour créer par exemple des imagiers ou des abécédaires»

«Nos partenaires»

«Participation des bibliothèques au Portail des actions éducatives
Actions hors portail

«Notre agenda»

Le contenu est produit par les bibliothécaires et mis à jour régulièrement.

Écoles primaires : «Vous êtes enseignant.e en école primaire ? Les bibliothèques de Pantin sont faites pour vous !»

«Nos ressources»

«Un interlocuteur spécifique pour les scolaires dans chaque bibliothèque
Accueils de classes en bibliothèque sur demande et dans le cadre du Portail des actions éducatives
Séances de lecture à voix haute

Collections de documentaires et de littérature
Aide à l'Enseignement Moral et Civique, grâce à nos livres spécifiques»

«Nos partenaires»

«Participation des bibliothèques au Portail des actions éducatives

Actions hors portail
 Accueil des classes de CP dans le
 cadre du livre offert par la ville
 Aide à la préparation des «Petits
 Champions de la Lecture»

Partenariat avec l'Inspection de
 l'Éducation Nationale. et le Réseau
 Éducation Prioritaire

«Notre agenda»

Le contenu est produit par les
 bibliothécaires et mis à jour régulièrement.

Collèges : «Vous êtes enseignant.e dans un collège de Pantin ? Les bibliothèques de Pantin sont faites pour vous !»

«Nos ressources»

«Un interlocuteur spécifique pour
 les scolaires dans chaque
 bibliothèque
 Accueils de classes en bibliothèque
 sur demande
 Sélection documentaire pour vos
 classes, sur demande
 Plate-forme numérique Maxicours
 Rencontres d'auteurs (selon
 programmation culturelle)
 Opérations «Révision du brevet»

«Nos partenaires»

«Organisation de défis lecture
 Club Ados lecture.
 Partenariat possible avec votre
 collègue professeur.e
 documentaliste»

«Notre agenda»

Le contenu est produit par les
 bibliothécaires et mis à jour régulièrement.

Lycées et campus des métiers : «Vous êtes enseignant.e dans un lycée de Pantin ou au campus des métiers ? Les bibliothèques de Pantin sont faites pour vous !»

«Nos ressources»

«Un interlocuteur unique pour tous
 les scolaires
 Accueils de classes en bibliothèque
 sur demande
 Mise en relation avec les
 professionnels du livre
 Séances d'aide aux devoirs en
 bibliothèque
 Lectures jouées de textes littéraires
 Fonds parents / éducateurs
 Opérations «Révision du
 baccalauréat»
 Ouvrages, documents sonores et
 sites en Français Langue
 Étrangère»

«Nos partenaires»

«Organisation de défis lecture
 Club Ados lecture
 Accompagnement dans le cadre du
 Prix des Lycéens et Apprentis
 d'Île-de-France»

«Notre agenda»

Le contenu est produit par les
 bibliothécaires et mis à jour régulièrement.

Petite enfance : «Vous êtes un.e professionnel.le de la petite enfance ? Les bibliothèques de Pantin sont faites pour vous !»

•Nos ressources•

•Albums en français et en langues étrangères
 Contes, imagiers, abécédaires
 Titres de presse pour les tout-petits
 Fonds parents / éducateurs
 Guides pour préparer les concours de puériculture•

Relais des Assistantes Maternelles (RAM)
 Relais des Parents
 Protection Maternelle et Infantile (PMI)
 Comité de lecture Petite Enfance
 Mois de la Petite Enfance de l'Est-Ensemble•

•Nos partenaires•

•Crèches et haltes-jeux

•Notre agenda•

Le contenu est produit par les bibliothécaires et mis à jour régulièrement.

Personnes âgées : •Vous êtes un.e professionnel.le de l'accueil des personnes âgées ? Les bibliothèques de Pantin sont faites pour vous !"

•Nos ressources•

•Titres de presse dans tous les domaines
 Romans policiers, de terroir, en gros caractères, í
 Audio livres•

Portage individualisé de livres pour les personnes que vous accueillez
 Organisation d'accueils en bibliothèque pour des groupes de personnes âgées•

•Nos partenaires•

•Séances de lecture et de présentation de documents, dans votre établissement

•Notre agenda•

Le contenu est produit par les bibliothécaires et mis à jour régulièrement.

Travailleurs sociaux : •Vous êtes un.e professionnel.le des services sociaux de la Ville de Pantin, ou une association travaillant avec les jeunes de Pantin ? Les bibliothèques municipales sont faites pour vous !•

•Nos ressources•

•Malles thématiques adaptées à votre public
 Postes informatiques en libre accès
 Ateliers de conversation en français•

•Nos partenaires•

•Sur demande, travail sur projet, accueil des jeunes en bibliothèque
 Lectures contées
 Séances d'aide aux devoirs
 Accueil des collégiens temporairement exclus
 Formation des encadrants à la médiation du livre•

• Notre agenda

Le contenu est produit par les bibliothécaires et mis à jour régulièrement.

Alphabétisation, FLE (Français Langue Étrangère) : • Vous êtes un.e professionnel.le de l'accueil des personnes non francophones et de l'alphabétisation ? Les bibliothèques de Pantin sont faites pour vous !

• Nos ressources

- Pas d'obligation d'inscription
- Conditions d'inscription facilitées
- Postes informatiques en libre accès
- Branchements électriques en libre accès
- Livres et méthodes de Français Langue Étrangère
- Ressources numériques adaptées (exemple : Tout apprendre)
- Albums jeunesse et romans bilingues et en langues étrangères
- Ouvrages sur la citoyenneté et la vie pratique
- Ateliers de conversation en français

• Nos partenaires

- Accueil de groupes de personnes en apprentissage du français sur demande
- Ateliers et visites d'expositions adaptées
- Sélections thématiques sur demande

• Notre agenda

Le contenu est produit par les bibliothécaires et mis à jour régulièrement

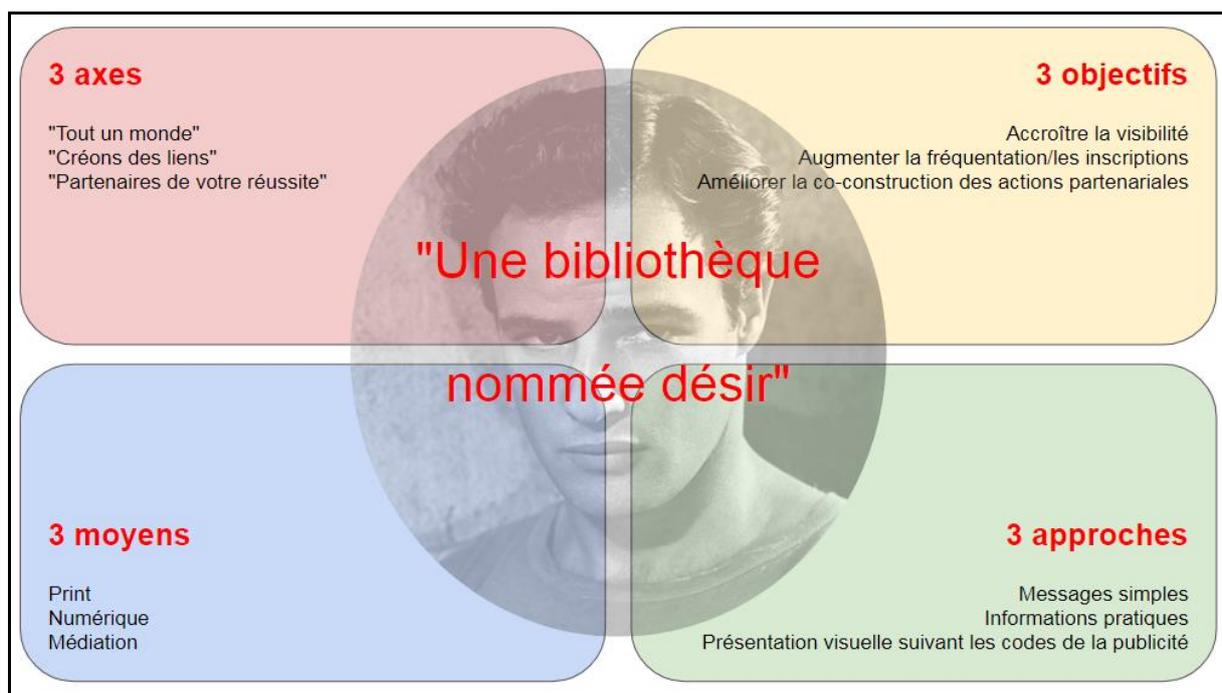
Le comité de pilotage a approuvé le contenu et la forme des fiches. Quelques interrogations se sont toutefois fait jour quant à l'endroit où les professionnels pourraient visualiser ou télécharger ces fiches. En effet, certains des membres du comité craignaient que l'acculturation numérique nécessaire pour accéder au contenu proposé. Ainsi, un Google doc ou un Frama doc (le second ayant l'avantage de ne pas provoquer les mêmes réticences d'usage que le géant du web) étaient jugés complexes d'utilisation quand bien même leur modification par les équipes était plus aisée. Un document à télécharger depuis une page du site était lui difficile à réaliser sans passer par le *back office*. Or le recours à celui-ci pour des modifications fréquentes n'est pas envisageable. La question a donc été laissée en suspens.

Enfin nous avons proposé une déclinaison web et réseaux sociaux de cette stratégie et suggéré une campagne de lancement. En effet, il nous paraissait pertinent d'investir également les médias numériques dans une optique de stratégie globale. La première partie reposait sur la proposition d'une campagne de lancement reposant sur le dévoilement progressif (durant plusieurs semaines) des différents visuels (des affiches) sur les réseaux sociaux des bibliothèques mais sans mention de provenance (pas d'en-tête ou de pied-de-page) puis le dévoilement d'une vidéo reprenant les 9 verbes des affiches et indiquant l'URL. La seconde partie de la déclinaison web et réseaux sociaux reposait quant à elle sur la proposition d'un nouvel espace du site présenté comme une page d'accueil et qui offrirait à l'internaute une mosaïque des 9 affiches. Au passage du pointeur chacune s'agrandirait automatiquement à l'écran puis se retournerait permettant de voir les propositions déclinées sur les cartes postales. Enfin, un bouton cliquable

en pied de page de ce visuel conduirait à une page dédiée aux informations exhaustives. Il nous semblait également utile de modifier les photos de couverture des réseaux sociaux ainsi que d'ouvrir un compte Snapchat pour toucher les jeunes. La suggestion portait à la fois sur une cohérence visuelle globale mais également sur une communication spécifique à chaque réseau social. Ainsi Facebook était dédié à l'information développée, Pinterest aux photos notamment d'événements, Twitter à un dialogue et une communication événementielle, YouTube à des tutoriels, des vidéos de présentations ou de créations en atelier et Snapchat permettait de toucher les ados.

Si le comité de pilotage a trouvé les propositions intéressantes, il ne s'est pas formellement prononcé sur les questions liées au numérique. En effet, il est apparu plus pertinent de laisser, sur ce sujet, la direction des bibliothèques décider.

L'ensemble de ces propositions concerne donc à la fois le grand public et les professionnels et se décline tant sur des supports imprimés que sur des médias informatisés. On le voit, il s'agit de proposer une stratégie multimédias mais plus encore une stratégie de communication globale et cohérente.



Comme on peut le lire, la stratégie globale repose sur 3 axes qui sont aussi les "familles" de slogans des affiches. Ces trois axes sont autant d'idées que le lieu bibliothèque, mais également les professionnels qui y travaillent, portent. Ainsi, la bibliothèque représente-t-elle un monde à part entière où l'on peut créer des liens et trouver ressources et conseils pour réussir sa vie. Ces trois axes sont présentés via 3 moyens que sont les supports imprimés, le numérique et la médiation humaine. Pour ce faire, ces supports reposent sur 3 approches, des messages simples, des informations pratiques et des présentations jouant sur la sémiotique publicitaire afin d'être facilement accessible et d'inviter à la fréquentation du lieu ne serait-ce que pour obtenir des

compléments d'informations. Enfin, ces axes, moyens et approches visent trois objectifs qui sont autant de façons de mesurer l'efficacité de cette stratégie: l'accroissement de la visibilité (laquelle est particulièrement mesurable sur les médias informatisés), de la fréquentation et des inscriptions (*in situ* et en ligne) et l'amélioration de la co-construction des actions partenariales (l'idée étant que le bibliothécaire n'est pas qu'un simple prestataire mais bien un expert). Mais plus encore cette stratégie repose sur une manière d'envisager le lieu bibliothèque à la fois comme un *hub* et comme une hétérotopie.

2. LA VISION

a. Un hub

L'idée de la bibliothèque comme *hub* apparaît dès novembre 2012, dans le projet d'établissement des bibliothèques municipales de la ville de Lyon⁸. Ce concept est repris au sein d'un article de Gilles Eboli, dans le BBF, en ces termes :

*Fabrique de citoyenneté, hub social et culturel, facteur d'harmonie, lieu du lien et du vivre ensemble tout comme plateforme de diffusion et de partage des savoirs, la bibliothèque est d'abord républicaine : liberté de se construire, égalité d'accès, fraternité d'échange et de partage des opinions, des émotions ; elle est ensuite citoyenne, partageant avec son patrimoine des mémoires et des identités communes, donnant avec ses équipes, ses collections, ses espaces, ses rencontres à écrire, à lire, comprendre et discuter le monde que nous créons et vivons, permettant enfin aux membres de la communauté de se projeter, ensemble, vers des avenir possibles. Elle participe en dernier lieu de ce mouvement qui va de la collection vers le public, les publics, les plaçant au cœur de ses dispositifs et non pas comme variable d'ajustement, les accueillant en acteurs, en créateurs aussi, voire en producteurs de contenus et non plus seulement en usagers passifs.*⁹

Cette perspective d'une bibliothèque multiple, plateforme d'échange multimodale, lieu de vie, forum, au cœur de la cité a sous-tendu l'ensemble de nos réflexions. En effet, si les bibliothèques ne sont pas les seules structures solidaires ou culturelles de la ville, elles sont en première ligne pour créer du lien. Vectrices du vivre-ensemble, pôle de réflexion et d'expérimentation, places d'évolution personnelles, les bibliothèques s'adressent à toutes et à tous, sans condition de ressources ni prérequis. Ainsi, elles contribuent à l'accomplissement de l'idéal républicain.

b. Une hétérotopie

Il apparaît également que l'idée sous-jacente à la proposition intitulée *Une Bibliothèque nommée désir* repose sur celle de la bibliothèque comme hétérotopie. Ce néologisme a été forgé par Michel Foucault pour une conférence au Cercle d'études architecturales, le 14 mars 1967, intitulée « Des espaces autres ». Le philosophe y définit les hétérotopies comme des localisations physiques de l'utopie, des lieux à l'intérieur d'une société qui obéissent à des règles qui sont autres.

Selon cette théorie, une hétérotopie répond à six principes de description : sa présence dans toutes cultures; sa capacité à voir son fonctionnement modifié dans le temps; la

⁸ <https://www.bm-lyon.fr/15-bibliotheques-et-un-bibliobus/a-propos-de-la-bibliotheque-municipale-de-lyon/article/le-projet-d-etablissement>

⁹ Gilles Eboli, « Questions de collection », *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, n°9, juillet 2016, p.60-69, disponible à l'adresse <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-09-0060-006> (consulté le 29/06/2017)

juxtaposition en un seul lieu plusieurs espaces incompatibles dans l'espace réel; le déploiement en leur sein d'une hétérochronie; leur accessibilité et leur pénétrabilité et enfin le fait qu'elles soient espaces d'illusion ou espaces de perfection.

Or, le projet susmentionné développait l'idée d'une traduction des besoins des usagers et des usagers potentiels en désirs. Il s'agissait de créer une envie, de porter l'idée d'un lieu auquel on peut aller comme on va au cinéma, pour le plaisir, mais également où l'on va pour apprendre, dialoguer. C'est ainsi que nous avons eu, tout au long de notre processus de création, la volonté de présenter la bibliothèque comme un espace de construction politique et sociale au sens large, d'amélioration du citoyen, comme refuge, moyen de se divertir et enfin comme l'endroit idéal pour rompre avec les phénomènes de reproduction sociale.

RAPPORT STAGE COLLECTIF

INET

