

Préambule

Accueillir le public en bibliothèque/médiathèque est de nouveau au centre des préoccupations des équipes salariées ou bénévoles du fait de l'évolution des usages, des pratiques et des besoins notamment concernant l'extension des horaires ! Accueillir dans une démarche de développement les publics demande de la part des équipes d'être dans une dynamique de changement.

Les différents éléments à prendre en compte, pour mieux accueillir et attirer les publics et les actions pertinentes utiles à mettre en œuvre sont souvent connus. En revanche, ces connaissances restent insuffisantes pour engager la dynamique de changement au sein des équipes et atteindre des objectifs pertinents et réalistes. Acquérir une méthodologie, repérer les questions à se poser et l'organisation nécessaire au quotidien pour conduire ce projet est indispensable.

Conduire un projet de cette nature, c'est aussi connaître les politiques publiques, la population et sa diversité, puis réfléchir à la bibliothèque, à son potentiel, à son environnement, à ses limites aussi.

Objectifs pédagogiques

Savoirs et savoir-faire

- Réviser les fondamentaux de l'accueil en bibliothèque. Être capable de faire des liens avec les évolutions et mutations en cours.
- Repérer ce qui fait qu'une bibliothèque est attrayante. Clarifier la notion de projet stratégique.
- Se construire une culture professionnelle sur la notion de développement des publics.
- Repérer les conditions pour que le projet d'accueil et développement des publics soit un projet d'équipe.
- Réfléchir aux objectifs "publics" qui pourraient mobiliser l'équipe de la bibliothèque sur le projet.
- Découvrir des leviers qui permettent la fréquentation des publics et identifier ceux qui sont pertinents à la bibliothèque.
- Définir ce qu'est un nouveau public pour la bibliothèque. Mieux comprendre ce qu'on nomme les publics potentiels. Appréhender les ressources utiles pour connaître la population. Faire des hypothèses pour mieux cerner pourquoi des personnes ne fréquentent pas la bibliothèque.
- Identifier les partenaires potentiels pour réfléchir aux publics et agir ensemble sur le territoire.
- S'approprier une démarche stratégique pour toucher de nouveaux publics de manière raisonnée.
- Repérer les outils utiles à la démarche.
- Être capable de
 - mieux décrire la population sur le territoire et la carte documentaire
 - définir les grandes lignes d'une stratégie adaptée à la bibliothèque pour attirer de nouveaux publics et être capable de les accueillir dans de bonnes conditions.
 - sélectionner les actions utiles et les prioriser dans le temps
 - mettre en œuvre une démarche et des outils
 - identifier les freins au projet et les lever.

Savoir-être

- Prendre la mesure de ce qu'est un projet accueils des publics pour une bibliothèque et dans son environnement et avoir envie de se lancer. Dédramatiser le travail en direction des publics potentiels.
- Se positionner comme acteur du projet de développement des publics.
- Accepter que parfois, les conditions actuelles de la bibliothèque ne permettent pas d'accueillir certains publics, mais que ces conditions n'impliquent pas l'immobilisme. Développer une inventivité pour attirer des publics.

Publics : personnels bénévoles ou salariés des bibliothèques du réseau direction de la lecture publique du Loir et Cher. Les participants seront inscrits par ses soins.

Pré-requis : avoir suivi une formation initiale à la gestion et à l'animation d'une bibliothèque.

Méthodes pédagogiques

Les exposés s'appuieront sur les expériences des stagiaires et le contexte des bibliothèques représentées.

Tous les travaux pratiques seront adaptés à ces contextes et aux projets des stagiaires.

Ils auront pour objectifs de guider les stagiaires dans les étapes de la démarche afin qu'ils l'expérimentent concrètement.

Les exposés sous forme de synthèses viendront à la suite des travaux de groupes. Ils théoriseront les expérimentations de l'équipe. Les doutes, questions des stagiaires seront gérées au fur-et-à-mesure lors des phases d'auto-évaluation du groupe.

Structure pédagogique : 2 journées soit 12 heures

Programmation : 28 février et 1 mars 2019

Évaluation du stage

En présence de la formatrice et d'un représentant du commanditaire.

1- une évaluation écrite à partir d'un formulaire fourni par le commanditaire

2- une évaluation orale faite d'échanges au sein du groupe.

Validation des acquis de la formation

Chaque stagiaire devra signer la feuille de présence chaque demi-journée.

En fin de formation, les stagiaires ayant suivi la journée recevront une attestation de présence nominative fournie par le commanditaire précisant entre autres les dates et le nombre d'heures de formation.

Contenu

*Installation. Accueil par la Direction de la lecture publique.
Présentation de la formatrice. Présentation des objectifs et du déroulement de la journée.*

Jour 1

Exercice de représentation mentale sur l'accueil (à l'aide de post-it)

Synthèse : Les fondamentaux de l'accueil en service public de lecture dont les conditions minimales d'un accueil de qualité.

Faire le point des éléments qui rendent une bibliothèque attrayante aujourd'hui

Travail pratique collectif : inventaire des éléments qui rendent la médiathèque attrayante.

Synthèse : les éléments et actions qui concourent à l'attrait d'une bibliothèque. Analyse des freins.

- ✓ Se situer par rapport aux enjeux de la lecture publique dont l'extension des horaires d'ouverture au public.
- ✓ Des bibliothèques proches : quelles complémentarités ? Quelles dynamiques ?

Nouveaux publics, publics cibles, publics spécifiques ou empêchés... ?

Définition et sens : qu'appelle-t-on nouveaux publics, publics potentiels... en bibliothèque ?

Echanges collectifs pour faire le point sur l'état des connaissances.

Synthèse : à partir d'un document synthétique

Zoom sur des publics et les stéréotypes

- ✓ 3 groupes, 1 public par groupe
- ✓ Mise en commun des représentations mentales sur ces publics.

Synthèse : repérage des conséquences des représentations mentales et de leur potentiel pour un projet de développement des publics, pour la bibliothèque, pour la population.

Attirer de nouveaux publics : pourquoi ? Pour quels objectifs de la bibliothèque ?

Réflexion collective

Synthèse :

Développer les publics : un projet stratégique au niveau de la bibliothèque service public.

- ✓ Enjeux, idées reçues, quels objectifs, pour répondre à quelles politiques publiques.
- ✓ Notions de projet, de partenariat, de prospection, de promotion/valorisation...

Jour 2

La démarche pour développer les publics : partie généraliste

- ✓ Mieux comprendre les politiques publiques auxquelles la bibliothèque doit répondre
- ✓ Quelles priorités politiques en termes de publics prioritaires ?
- ✓ Connaître la population sur le territoire (comment ? quelles données ?)
- ✓ Analyser la variation de la fréquentation depuis l'ouverture, identifier les raisons.
- ✓ L'implication de toute l'équipe et sa mobilisation.
- ✓ Quels partenaires sur le territoire ?
Échanges et questionnement des stagiaires.

Synthèse des problématiques en lien avec le développement des publics

Schéma construit collectivement et affiché.

Échanges dans le groupe.

Déterminer le/s public/s cible/s

Partie généraliste, allégée si l'hétérogénéité du groupe est trop importante.

- ✓ Publics cibles et publics associés.
- ✓ Comment le/s déterminer ? Quels arguments pour convaincre de la pertinence du choix ?
- ✓ Renoncer à un public ou à d'autres publics et savoir l'expliquer. Gérer les désaccords.
- ✓ Essai de la démarche à partir du ressenti des stagiaires (étude de cas collective).
- ✓ Quels objectifs politiques et bibliothéconomiques ?
- ✓ Mieux connaître le public cible et ses attentes dans l'absolu et celui du territoire.

Comment démarrer ? *Apports généralistes approfondis selon les projets du groupe*

- ✓ L'organisation interne du projet (chef de projet, étapes de validation...)
- ✓ Un public cible et l'ensemble des usagers : quelle gestion au quotidien à la bibliothèque ?
- ✓ Quelle place dans l'ensemble des actions de la bibliothèque ? Quels critères pour évaluer ?

Mise en situation de recherche d'actions : technique de créativité

Travail pratique : quelles actions à privilégier (à partir de 2 publics retenus par les stagiaires)

- ✓ Analyse des propositions des stagiaires, validation de leur pertinence ou révision.
- ✓ Quelle planification ?

Bilan de la formation