

Pour une e-culture raisonnée et dynamique dans la commune du Tampon, à La Réunion

Le 18 mars 2015

Par **Marie-Noëlle Perrine**, Responsable du réseau de lecture publique du Tampon (La Réunion)



Forte de son exploration de divers dispositifs autour du numérique ces dernières années, Marie-Noëlle Perrine nous explique comment un projet global initial peut être relu : à partir des notions-clés de l'accueil des publics et de l'animation d'un territoire, l'évaluation des services déjà mis en place aboutit à une nouvelle déclinaison du numérique dans les actions de la bibliothèque, mais aussi à l'identification plus fine de priorités et de publics cibles, en l'occurrence les populations illettrées et les familles. Les bibliothèques sont bien un lieu et un service en perpétuelle évolution, ce qui soulève l'enjeu de la formation des bibliothécaires.

Le contexte

Fiche d'identité

Située dans le sud de l'île de La Réunion, le Tampon est une commune résidentielle et agricole de 74 998 habitants¹. C'est la 4ème commune de l'île en termes de démographie. Sa population est très inégalement répartie : 80 % se concentre sur la partie basse du territoire. La ville du Tampon est très étendue (superficie totale de 16 564 m²).

Plus de 20 ans de lecture publique dans la commune du Tampon

Pendant plus de 20 ans, 6 annexes dont une seule informatisée ont fait office de réseau de lecture publique au Tampon. La construction de sa médiathèque tête de réseau, un bel équipement culturel de plus de 3 386 m² inauguré en août 2007, a permis d'inscrire la collectivité dans une démarche de développement et de redynamisation du réseau de lecture publique.



La mise en place en 2012 du médiabus, dernier wagon du projet, dote la commune d'un bus itinérant qui développe l'action culturelle autour du livre, des films documentaires, de la musique, du jeu, de l'accès libre à Internet : les ateliers bureautiques sont très appréciés par le public des Hauts² et des zones les plus lointaines du territoire. La principale difficulté pour cet équipement réside dans la continuité de l'accès à Internet car la couverture n'est pas totale dans les espaces éloignés du centre-ville de la commune.

La commune s'engage : pour une démarche innovante

En route vers des nouveaux projets e-culturels ! Premier bilan

Dès son ouverture, la médiathèque centrale (tête de réseau) a eu pour ambition de renvoyer une image d'équipement pilote : totalement informatisée, elle offre une amplitude horaire exemplaire et exceptionnelle de plus de 42 heures hebdomadaires (31 heures pour les annexes), qui fait d'elle la première médiathèque à La Réunion à proposer une ouverture 7/7, se situant ainsi au-dessus de la moyenne nationale. Sont également proposés une automatisation du prêt/retour pour la tête de réseau, un accès à tous les supports même numériques (prêt de e-books), et un service à distance via le portail.

Malheureusement, petit à petit ce réseau a souffert d'une carence importante en ce qui concerne son offre de services, devenue limitée ou encore dépassée. En effet, une des premières difficultés était liée à la technique : l'accessibilité à notre portail s'avérait complexe, et le personnel était peu formé à l'accompagnement des publics. Nous avons dû également compter avec le faible équipement des ménages du point de vue de l'accès à Internet. Par ailleurs, le coût élevé des supports, dans un contexte de réduction budgétaire, n'a fait qu'accroître notre retard dans l'acquisition des produits numériques.

Un contrat « territoire-lecture » pour la commune du Tampon : ou comment rebondir après cette expérience

Après l'ouverture de la médiathèque centrale en 2007 et des propositions de services attrayants pour la population, nous constatons aujourd'hui qu'il devient nécessaire d'impulser une nouvelle dynamique avec des projets innovants sur notre réseau de lecture publique. La collectivité souhaite cette année s'inscrire dans le dispositif du contrat « ville-lecture » sur la base d'un projet culturel tourné vers les nouvelles technologies.

Sept ans après une expérimentation globalement riche professionnellement nous avons plus de recul pour échanger, nous interroger, bousculer nos pratiques et revoir la mise en œuvre de plusieurs grands axes de travail liés aux nouvelles technologies :

- l'accueil du public et l'action culturelle
- les nouveaux supports, nouveaux usages
- un projet de service cohérent et adapté à la politique de la ville

Le premier axe apparaît comme fédérateur de l'ensemble du projet.

Préfiguration : l'accueil, l'enjeu de notre métier

Notre projet numérique repose avant tout sur la médiation. Cet accompagnement et cette orientation des publics reposent sur la prise en compte des besoins et pratiques des usagers dans leurs différentes manières de rencontrer l'offre cognitive de la bibliothèque (documents, supports, habiletés, savoir-faire...). Ils se doivent

d'être adaptés et de répondre à deux exigences notables : réduire la fracture numérique sur un vaste territoire et surtout aller à la conquête d'un public qui n'ose pas entrer dans les bibliothèques.

Une médiathèque pour qui ?

Au regard de l'ampleur de la problématique de l'illettrisme à La Réunion, chaque acteur public se doit d'agir pour lutter contre ce phénomène, facteur d'exclusion. En effet, selon une estimation réalisée à La Réunion en 2011¹³ :

- 116 000 adultes (de 16 à 65 ans) sont en grande difficulté face à l'écrit.
- le taux de l'illettrisme réunionnais est de 22,6 % contre 7 % en Métropole.
- 14 % des jeunes de 16 à 29 ans rencontrent des difficultés face à l'écrit. Il en ressort qu'un jeune sur 7 se trouve en situation d'illettrisme.
- 33 % des personnes âgées de 50 à 59 ans se trouvent également en grande difficulté.
- 39 % des 60-65 ans sont en situation d'illettrisme.
- d'un point de vue général, les hommes sont deux fois plus en difficulté que les femmes.

C'est donc une nécessité pour notre profession de tout mettre en œuvre afin de lutter contre ce fléau. Le numérique peut être un bon levier pour permettre à tous d'acquérir et de consolider les compétences de base : lire/écrire ; calculer/compter ; utiliser les TIC... afin de faire face de manière autonome à des situations simples de la vie courante.

Du service public au "service au public"

L'accompagnement des publics est un véritable enjeu pour notre collectivité et passe obligatoirement par une formation pertinente et adaptée de chaque agent. Outre le numérique, les agents ont besoin effectivement de formation de base concernant les bibliothèques, la littérature, la médiation, le social... Le passage au numérique apparaît de toutes les manières délicat. En effet, il s'agira pour nos professionnels de passer non seulement aux nouvelles compétences mais aussi de parfaire leurs connaissances dans le domaine des bibliothèques et de la littérature : l'idée du « tout numérique » ne doit pas nous faire perdre de vue d'autres compétences de base. Lors de la médiation autour des nouvelles technologies nous devons allier nos connaissances professionnelles à de notre savoir-faire afin de pouvoir aller vers tous les publics. Il me semble important que le livre et la littérature soient toujours omniprésents dans nos actions...

Bien servir c'est aussi bien accueillir : comment ? par qui ? Ainsi se pose la question du recrutement. Dans la perspective de l'accueil, il apparaît comme nécessaire de mettre en adéquation les compétences et le profil des agents.

L'utilisateur doit se sentir chez lui, la bibliothèque est donc faite pour lui. En effet, à présent la bibliothèque arrive chez chacun, se nomadise... Nous avons un projet de portage de documents à domicile avec un panier où l'on peut retrouver des livres, DVD, liseuses, CD et jeux, qui serait complété par la possibilité d'apprendre chez soi grâce à des ateliers informatiques ou encore à l'accès à des formations à distance...

Le monde des bibliothèques est aujourd'hui au carrefour d'un ensemble de politiques d'insertion (éducation, formation, social...) : le challenge donc, pour nous les professionnels, est de sortir du culturel pour aller vers le social. C'est aussi une réponse à la désertification de ces lieux, à un taux de fréquentation toujours en baisse (en raison de l'accès payant, de l'éloignement, de la fracture numérique, de la précarité). À La Réunion d'autres facteurs s'ajoutent aux comportements des usagers : la problématique du bilinguisme (créole, français), le coût des supports (livres, CD, DVD...) et des spectacles qui est encore un frein. Mais tout cela n'explique pas forcément pourquoi nos bibliothèques sont si peu fréquentées...

L'action culturelle un enjeu majeur

Autrefois ponctuelle et périphérique, l'action culturelle devient aujourd'hui une activité régulière et centrale. Notre métier est en pleine mutation et cela nous oblige donc à revoir d'une manière générale nos pratiques, mais aussi les enjeux culturels. Un réseau de lecture publique se pense, s'éprouve, se réajuste et on recommence cent fois son travail. Dans ce domaine, au cœur des préoccupations des professionnels, les questions de la compétence et de la formation des agents reviennent une fois encore...

Quelles ressources documentaires et pour quel public en priorité ?

Sur le Tampon nous avons constaté que nos médiathèques sont souvent des lieux investis majoritairement par les enfants : ce constat se vérifie sur l'ensemble du réseau, et particulièrement lorsqu'il s'agit des annexes. Il est important pour notre collectivité d'aller à la conquête du public qui ne vient pas, ou qui reste à la porte. La collectivité souhaite défendre un projet « territoire-lecture » basé justement sur une pratique de lecture qui vise la famille au sens large.

Partenariats et action hors les murs

Nous avons la chance d'avoir une forte jeunesse et de pouvoir mener des actions en partenariat avec des professionnels (PMI, crèches, LAPE, RAM...) ⁴. Nous devons impérativement continuer à renforcer nos actions avec ces partenaires privilégiés afin d'étendre nos projets tournés vers les familles et en particulier vers le soutien à la fonction parentale (ateliers parents /enfants, échanges de savoir, café-parents, rencontres dans les bibliothèques...). Cette priorité sera envisagée sous tous ses aspects et dans sa globalité : les jeux en famille via notre ludothèque, le numérique grâce à notre offre ludique et éducative sur l'ensemble du réseau afin de développer les capacités intellectuelles, culturelles et artistiques des enfants.

Les enfants et les jeunes d'abord ! Notre expérience nous démontre que c'est par eux que nous pourrons accrocher les parents. À la crèche, à la garderie, au centre aéré, dans la rue... nos actions hors les murs sont ce que nous avons de mieux pour inviter les familles à fréquenter nos lieux de lecture.

Le numérique : offrir des rencontres nouvelles via une approche à la fois ludique et innovante, qui n'oublie pourtant pas le livre

Nous appuyant sur le succès de la ludothèque et de la bédéthèque, nous avons mis en place autour des arts numériques une série d'animations intitulée "la K@ravane numérique" en appui avec une association, "le Batou Fou ". Elle avait pour but de provoquer la rencontre entre une forme nouvelle d'expression artistique numérique et un public qui n'a pas forcément l'habitude de se déplacer dans un musée. Cette expérience nous a prouvé que la rencontre était possible et que le public – notamment les enfants et les adolescents – était très à l'aise devant ces propositions et découvertes.

Ainsi, en préfiguration de notre projet e-numérique nous souhaitons expérimenter une approche qui soit très ludique et innovante (tablettes, liseuses, jeux vidéo) tout en établissant des liens avec le livre et en favorisant un meilleur usage des ordinateurs : nous privilégions les applications où les personnages s'animent, où se mêlent les histoires et des jeux, où il est possible d'apprendre à regarder, de dessiner, de jouer avec les autres et surtout en famille. Une manière de créer ou recréer du lien social grâce à des supports qui commencent tout juste à entrer dans les foyers réunionnais... C'est une démarche qu'il nous paraît très intéressant d'explorer en creusant un peu plus le choix des ressources et surtout en accompagnant ce public par notre savoir-faire nouveau. Pour l'enfant c'est la tablette ! L'album s'exprime dans l'application et de plus en plus dans le format ePub 3 enrichi. Effectivement notre métier a évolué, nous sommes devenus des "applicataires".

À partir de là, quelles pistes concrètes de travail envisager ?

Nous souhaitons penser le numérique en association avec le reste, par exemple rester proches des albums et du livre en général en proposant des lectures et des heures du conte numérique variées sur tablette ⁵. Les ressources bibliothéconomiques ne manquent pas, il s'agira pour notre équipe de se retrouver dans certaines propositions afin de les adapter à nos espaces, à nos publics et surtout à notre environnement culturel... tout en s'appuyant sur des réflexes de bibliothécaires !

Voici un aperçu de l'offre envisagée par la collectivité dès l'arrivée des tablettes :

- Expériences au travers de l'heure du conte :

- associer la lecture d'album à une animation par les enfants, en un ou deux temps (à partir de l'album numérique *SOS Dinos en détresse*, édité par Audois et Alleuil, ou de *La Princesse au petit prout*, du même éditeur)
- offrir une découverte mixte de la version papier et de la version numérique d'une même œuvre *Moi j'attends*, par Davide Cali et Serge Bloch)
- lire et inventer (*Bleu de toi* par Dominique Maes, *Lil'Red*, relecture du *Petit Chaperon rouge* par Brian Main)



- Ateliers dans les domaines de la création d'histoires, du graphisme, de l'animation, de la musique, du jeu, de l'apprentissage du code... Par exemple, dans le cadre d'un « Mois du conte détourné » deux ateliers permettraient d'enrichir la thématique :

- un atelier "Conte Tab(e)lette" : une action d'une heure dans le mois axée sur la découverte de la tablette et d'applications choisies et orientées « Conte » (*Lil'Red* déjà cité, *Pipo et l'histoire inachevée*, *Les 3 petits cochons*⁶)
- un atelier de création d'un conte à partir d'un scénario conçu avant, qui utiliserait *Faceimate* pour les personnages et les décors et *Book Creator* pour créer le livre

- vidéo-projections de lecture avec la "Biblio-connection"⁷

- initiation à l'art avec les outils des éditions de la revue Dada, du Moma, avec « Pompidou kids »⁸...

- séances de jeux collectifs ou individuels pour le plaisir de tous : nos jeux sur tablette (par exemple, le jeu *Machinarium*⁹) seront en libre accès, mais jamais très loin d'un médiateur...

Cette offre s'accompagnera de la mise en place d'une cellule de veill¹⁰ et de test des applications, mais aussi d'un travail en partenariat avec les écoles¹¹ afin de fidéliser le public scolaire : dans cette perspective, les ateliers et animations seront à privilégier.

Mise en œuvre en 2015 et au-delà : entre continuité et nouveaux services, nouvelles compétences, nouvelles réorganisations...

L'année 2015 sera une année propice à l'inscription de nos agents dans des cycles de formation, notamment pour un approfondissement de la formation de base sur nos missions traditionnelles mais aussi sur les nouveaux services. Il s'agit de permettre aux agents :

- d'améliorer leur niveau de connaissances sur la documentation numérique et le partage des savoirs,
- de connaître et manipuler une liseuse et de faire des propositions d'e-books
- de visiter ou revisiter les sitographies pour mieux accompagner les publics cibles (adolescents, personnes âgées, porteuses de handicaps...),
- de devenir de vrais médiateurs pour les groupes scolaires en sachant s'appropriier et exploiter les contenus numériques.

"Ouvrir Mieux" pour une meilleure connexion avec notre public !

Dans cette démarche nous préférons "ouvrir mieux" nos bibliothèques tout en maintenant des horaires pratiques pour nos usagers. Avec cette exigence, la qualité de l'accueil devient donc un impératif et représente ainsi un réel enjeu pour la collectivité. Au moment où au niveau national les questions d'extension des horaires et du travail du dimanche se posent, nous sommes, au Tampon, à contre-courant. En effet, d'autres problématiques émergent : diminution des effectifs, accroissement des activités avec l'apparition de nouveaux services (médiabus, ludothèque, bédéthèque...). Il nous faut réorganiser et optimiser nos services afin de pérenniser nos différents projets. Actuellement, au vu des statistiques, il nous paraît important de pouvoir offrir à nos usagers un meilleur accueil et un meilleur service rendu, soit « ouvrir mieux » plutôt qu'« ouvrir plus ». Nous souhaitons avant tout garder l'ouverture du dimanche après-midi : c'est aussi tenir compte des disponibilités des publics désireux de trouver un équipement culturel ouvert ce jour-là, en particulier des familles ! Il faut noter que c'est le jour où l'espace multimédia est le plus convoité.

Un projet e-culture raisonné, dynamique et adapté à la politique de la ville

Grâce à la mise en place de ce contrat « territoire-lecture » incluant un volet important dévolu au numérique sous toutes ses formes, nous espérons enrichir l'offre de NTIC¹² grâce à l'acquisition de tablettes, de liseuses et de presse en ligne qui démarre cette année. Un portail web rénové proposera d'améliorer l'accès aux bibliothèques depuis chez soi. Par ailleurs, des actions seront mises en place afin d'assurer le portage de livres à domicile pour des personnes ayant des difficultés à se déplacer. Ce réseau est déjà inscrit dans une dynamique avec des animations littéraires mises en place chaque année pour favoriser la diversité des publics : bébés lecteurs, ados-adultes, personnes âgées... Le projet de création de la 8ème médiathèque annexe à la "Châtoire", un quartier des écarts de la ville, complétera la couverture du territoire pour plus de proximité.

Pour quels objectifs ?

Ainsi, il est urgent de revoir nos pratiques et d'impulser une nouvelle dynamique en attirant autrement nos usagers dans nos équipements sur l'ensemble du territoire. Notre ambition à terme est donc de créer un réseau de lecture publique à la pointe, dynamique et raisonné, en nous lançant dans deux défis majeurs où les nouvelles technologies auront une place prépondérante.

Un réseau qui joue un rôle de cohésion sociale sur le territoire par son dynamisme et sa pluralité

Il est temps pour nous de passer à des services encore plus proches des usagers via notre médiabus (prêt de documents, formation dans la rue, portage pour le public empêché, service aux écoles, animation dans les maisons de retraite avec des tablettes, liseuses et surtout des ateliers informatiques...) et de travailler plus étroitement avec nos différents partenaires (écoles, CCAS¹³, PMI, associations...) en développant de nouveaux contrats de partenariat.

Un réseau qui participe au développement culturel impulsé par la création de la médiathèque tête de réseau au cœur de la ville

À l'orée du 21ème siècle, le réseau de lecture publique joue plus que jamais un rôle majeur sur le territoire d'une part, au niveau de la sphère des équipements culturels d'autre part, en permettant de diversifier et de rendre accessible un fonds documentaire riche et attractif, d'améliorer la qualité du service public par l'innovation, et en plaçant ainsi les attentes de notre public au cœur de nos pratiques professionnelles.

Ce projet ambitieux contribuera à l'accompagnement des familles tamponnaises dans leur appréhension du monde numérique, grâce à des services de proximité attractifs et adaptés aux besoins de chacun...

Notes et références

1. Selon les données 2011 de la Direction régionale de l'INSEE (Institut National de la Statistique et des Études Économiques).[†]

2. Sur l'île de La Réunion, les Hauts désignent les régions non littorales, au relief souvent escarpé.[†]

3. Source : INSEE (Direction régionale et enquête IVQ – Information et Vie Quotidienne).
http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=20417†
4. Centres de protection maternelle et infantile, lieux d'accueil parents-enfants, relais d'assistantes maternelles...†
5. Voir les propositions de la Petite bibliothèque ronde de Clamart (<http://bibapps.com/>), de la Souris grise (<http://www.souris-grise.fr/>), l'application « Ma Petite Fabrique à Histoires » (e-Toiles éditions)...†
6. Respectivement édités par SlimCricket et par Chocollapps. Les trois petits cochons viennent à l'aide des apprentis lecteurs.†
7. Bibliothèque numérique interactive développée par l'École du livre de jeunesse de Seine-Saint-Denis (structure qui fait écho au Salon du livre et de la presse jeunesse – Montreuil) : www.salon-livre-presse-jeunesse.net/biblioconnection/†
8. La revue Dada est éditée par Arola ; le MoMA (Museum of Modern Art, New York) propose le "MoMA Art Lab" ; enfin, "Pompidou kids" est une plongée numérique et ludique dans l'art développée par Gallimard jeunesse et par le Centre Pompidou (Paris).†
9. <http://machinarium.net/>†
10. <https://nslmb.wordpress.com/>†
11. www.tilekol.org/comprendre-ce-site†
12. Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication†
13. Centres communaux d'action sociale.†

Pour aller plus loin

Bibliothécaire, Marie-Noëlle Perrine est tombée dans le chaudron du livre très tôt. Elle est d'abord discothécaire, puis responsable de la section jeunesse à la médiathèque de Saint-Pierre de La Réunion en 1987. Après douze ans passés à concevoir et animer les bibliothèques de Mayotte, elle revient en 2007 à La Réunion vivre un autre challenge au sein de la médiathèque du Tampon, d'abord comme responsable des bibliothèques annexes, puis comme directrice du réseau de lecture publique tamponnais. Engagée pour la cause du livre et de la littérature, elle est membre actif de la "Réunion des Livres" une association qui œuvre pour la promotion de la littérature réunionnaise et de la zone Océan indien. Elle a un goût immodéré pour la littérature jeunesse et croque avec délectation les romans graphiques, les récits, les beaux livres ainsi que les carnets de voyages.

Vous souhaitez en savoir plus ? Vous pouvez la contacter à l'adresse suivante : marie-noelle.perrine@mediatheque-tampon.fr
