

Bibliothèque de Herning

Vendredi 10 novembre 2017



Visite par Sara Jørgensen

Østergade 8, 7400 Herning

La ville d'Herning, située dans le Jutland Central au Danemark, compte environ 43 000 habitants, et son agglomération, 90 000 habitants, proposant un réseau de 6 bibliothèques, une centrale et 5 annexes de quartier servant leurs publics de proximité.

Situation

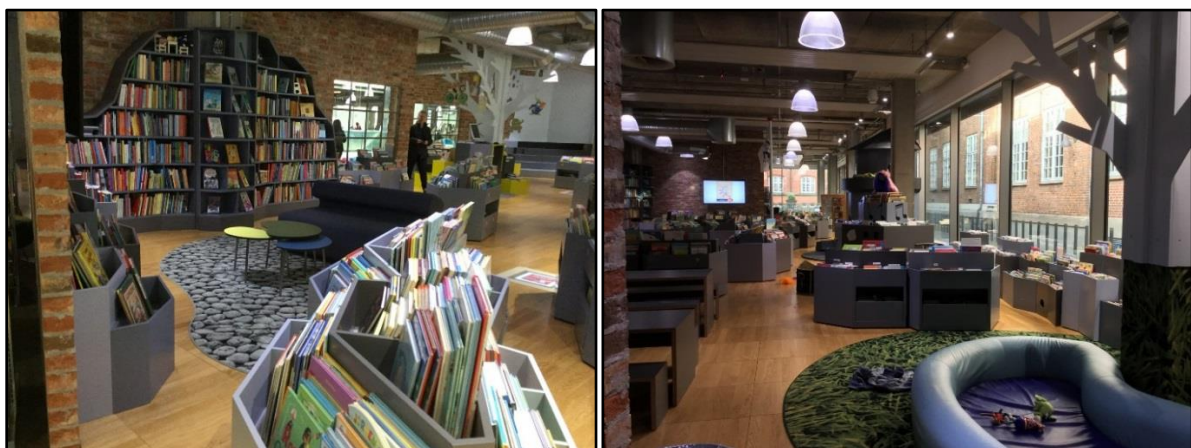
De 19 heures à 21 heures et de 8h à 10h, la bibliothèque est ouverte sans personnel. L'accès se fait donc grâce à la carte d'identité et de soin qui est aussi la carte de bibliothèque. Le café attenant est aussi ouvert sur la bibliothèque. Avant 10 heures, la bibliothèque est déjà bien occupée.



Le café, à l'entrée de la bibliothèque

La bibliothèque de Herning, installée dans un ancien centre commercial en centre-ville, a ouvert au public en août 2014. Elle donne sur une rue piétonne et est desservie par les transports en commun. Elle a remplacé l'ancienne bibliothèque qui datait des années 70 et avait une situation plus excentré.

Le déplacement de la bibliothèque s'intègre dans un axe politique fort de redynamisation du centre-ville qui était désertifié. Ainsi, le processus a été rapide puisque la décision de déplacer la bibliothèque dans un nouveau bâtiment a été prise en septembre 2012 pour une ouverture en août 2014. La bibliothèque a fermé seulement trois semaines à l'occasion du déménagement.

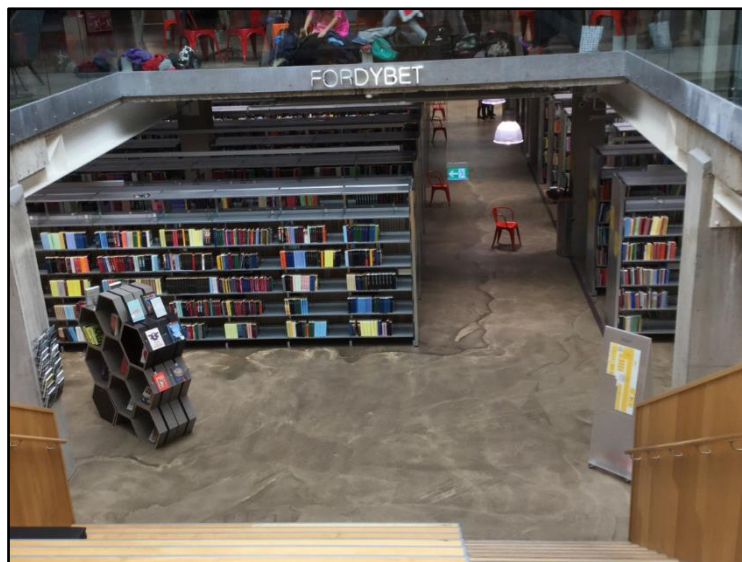


L'espace jeunesse

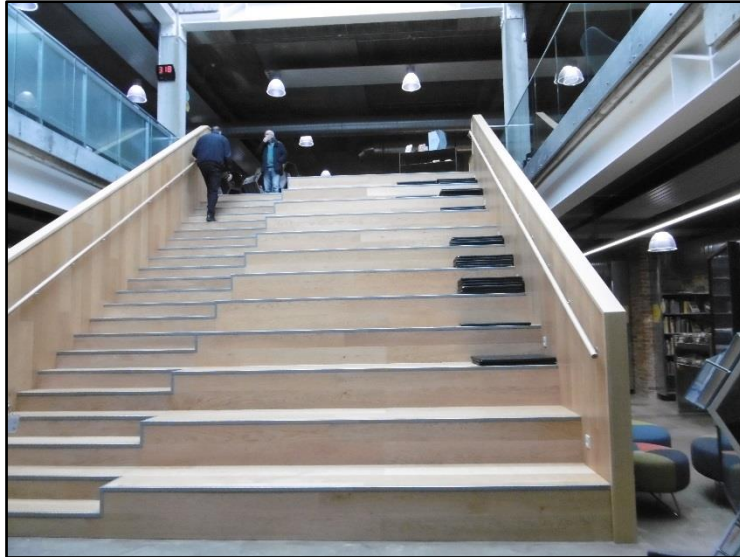
Elle accueille aujourd'hui 1600 visiteurs par jour, soit 550 000 visiteurs par an. La moitié des habitants de la région utilisent aujourd'hui la bibliothèque, c'est-à-dire qu'ils effectuent au moins un prêt par an.



Des espaces conçus de manière à valoriser les documents et le confort, tout en permettant une cohabitation des usages



Le sous-sol de 2500 m² ...



... largement ouvert

Avec 5914 m² la nouvelle bibliothèque est plus petite que l'ancienne, les espaces ont donc dû être organisés différemment. Ainsi, 90% des documents ont trouvé place dans un sous-sol de 2500 m², après un désherbage qui a permis de passer de 600 000 à 450 000 documents. Cet endroit est aussi une des zones calmes de la bibliothèque où les étudiants viennent travailler.

Le niveau qui se situe au rez-de-chaussée est conçu comme une rue traversante, il est dédié à la vie de la cité avec un café, un espace pour les 0-6 ans et un autre pour les événements, deux salles peuvent être réservés par les citoyens pour des réunions.

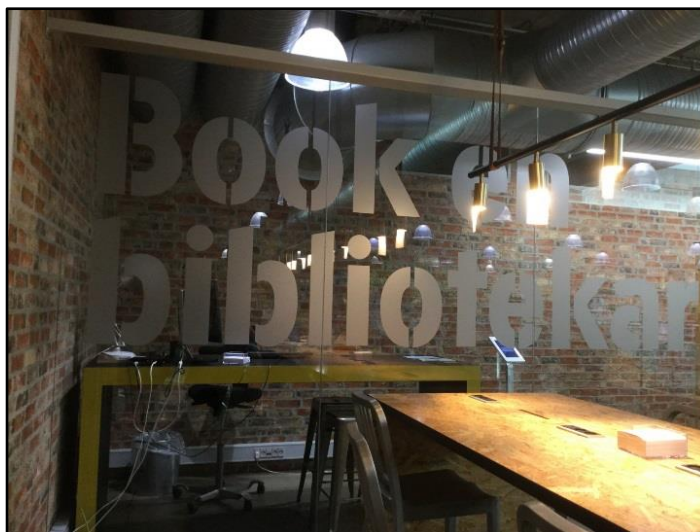
Au 3^{ème} étage, les bureaux en *open space* sont lumineux et confortables, avec des postes de travail qui peuvent se rehausser facilement et permettre le travail assis ou debout. Se trouve aussi à ce niveau un petit studio d'enregistrement pour monter ses images vidéo ou du son.

Ambiance "New-York style and Danish design », ce savant mélange est plutôt réussi.

L'organisation

L'équipe de la bibliothèque se compose de 60 personnes, elle est organisée en 3 départements : l'un pour la jeunesse et l'éducation, un autre pour les événements et un dernier pour les animations, la communication et la médiation.

Sur les périodes d'ouverture avec personnel, l'organisation de l'accueil fonctionne avec cinq agents de 10h à 16h et avec 4 agents de 16h à 19h.



Les 5 postes de travail sont répartis entre les agents pour des permanences de 3 heures, ce qui correspond environ à 30 % de leur temps de travail en service public.

Lors de ces périodes, les cinq rôles sont :

- L'hôte, qui accueille, renseigne et promeut les événements de la semaine. L'hôte est debout à l'entrée de la bibliothèque pour accueillir toute personne qui entre à la bibliothèque. Ce poste nécessite une grande intelligence sociale
- Le poste d'information de premier niveau correspond à un service plus classique des bibliothèques. Il renseigne les usagers sur les services de la bibliothèque et accompagne les recherches documentaires. Lorsque la réponse nécessite plus de 5 minutes, l'utilisateur est dirigé vers un autre service, *Book a librarian*
- *Book a librarian* : un bibliothécaire est à disposition pour accompagner l'utilisateur dans sa recherche ou sur le numérique. Ce service fonctionne très bien, il est très utilisé par les étudiants
- Un poste est dévolu au secteur jeunesse
- Un poste est dédié à l'accueil à distance, c'est-à-dire au standard et aux réponses aux courriels.

De plus, un code d'accueil a été rédigé :

- Visibilité : l'apparence est importante, le fait d'être reconnaissable : gilets, badges
- Courtoisie : être avenant, chaleureux et bienveillant
- Propreté et beauté des espaces : tous participent à maintenir des espaces agréables

L'un des projets en cours de la bibliothèque porte sur l'accompagnement en ligne des usagers, avec un système de newsletter par centre d'intérêt. Les bibliothécaires proposent des newsletters hebdomadaires ou mensuelles sur des thèmes tels que le sport, les travaux

manuels ou l'actualité pour les adolescents. Ces newsletters sont accompagnées de sélections de documents et de propositions d'animations dans la bibliothèque et sur le territoire.

Les acquisitions

Une centrale d'achat rassemble les commandes de l'ensemble des bibliothèques danoises qui sont elles-mêmes regroupées dans un seul réseau de bibliothèques. Toutes mettent en œuvre le même plan de classement, malgré la diversité des espaces.

Ce système a l'avantage de libérer du temps de travail puisque les ouvrages sont livrés côtés, couverts et équipés d'un code-à-barres et d'une puce RFID. De plus, le Danemark propose un système de prêts entre bibliothèques performant.

La réception consiste à passer l'ouvrage dans l'automate de retour pour une exemplarisation, puis à rattacher l'exemplaire au catalogue de la bibliothèque.

La durée de prêt est illimitée.

La participation à la vie démocratique

Au Danemark, les bibliothèques remplissent une mission de participation à la vie démocratique et d'animation de celle-ci. Les bibliothèques sont ainsi des lieux de vote et d'organisation de débat politique, les bibliothécaires peuvent être amenés à en animer eux-mêmes, dans le respect de la neutralité des débats. Des animations pour les enfants sont aussi organisées afin de les sensibiliser aux enjeux et au fonctionnement de la démocratie.



Médiation mise en place pour sensibiliser les enfants au système du vote pour un candidat. Chaque héros de livre propose un programme et les enfants élisent leur personnage favori.

Compte-rendu : Violaine Kanmacher et Fathia Toumi