

Bibliothèque de Zoetermeer

Mercredi 16 octobre 2019



Visite par Kevin de Kok et son équipe

Forum – Stadhuisplein 1, Zoetermeer

Contexte

Bénéficiant d'une situation géographique avantageuse, à 12 km de La Haye et à la croisée des grands axes, Zoetermeer sait attirer les entreprises et se développer. Ainsi sa population est passée de 17 000 habitants dans les années 50 à plus de 120 000 aujourd'hui.

1 + 1 = 3 !

A Zoetermeer, la bibliothèque et les services municipaux partageaient depuis des années un même bâtiment dans lequel ils avaient l'habitude de se côtoyer poliment. Le projet de réhabilitation de ce bâtiment a été l'occasion de lancer le projet d'une véritable coopération et d'intégration des services (pas des métiers), faisant le pari qu'en réalité, 1 + 1, ça fait 3. L'objectif était d'offrir à la fois un hôtel

de ville plus moderne et une bibliothèque efficiente, alors même qu'on est là aussi dans un contexte de réduction des moyens.

L'originalité du projet tient dans sa volonté intégratrice. Son ambition affichée est d'offrir dans un même bâtiment tout ce dont un citoyen peut avoir besoin, autour de 5 thèmes qui structurent à la fois les services et les espaces que nous visitons :

- **Lecture et alphabétisation**
La bibliothèque propose une offre multiple, pour les petits et les grands, dans tous les domaines de la connaissance. A lire sur place ou à la maison, livres imprimés et électroniques font partie de l'offre.
- **Education et développement**
Apprendre la langue, savoir décrypter les médias, apprendre à manipuler une imprimante 3D
- **Hommes et société**
Répondre à toutes les questions relatives à la société, des questions d'urbanisme à l'action sociale en passant par la solitude, la dette, la gestion d'un budget
- **Santé et bien-être**
Il s'agit de proposer des services en lien avec la santé physique et psychologique, entraînement à la mémoire, massages sur un fauteuil, rencontres entre patients, rencontres autour de la parentalité....
- **Ville et loisirs**
Pour tout savoir sur ce que propose la ville, participer à des cours de danse ou de musique, à des rencontres avec des artistes, à des débats, à des ateliers créatifs.

Le projet a été pensé pendant plus de 5 ans avec les équipes et en impliquant les usagers et les partenaires, nombreux, du projet.

Quelques chiffres

L'équipe de la bibliothèque est composée de 60 agents, pour environ 40 ETP, qui travaillent indifféremment dans les trois lieux d'implantation du service. Forum est l'implantation principale complétée de deux petites annexes. Les 70 à 80 volontaires interviennent dans différents services tels que le portage de livres à domicile, la gestion du café, l'hospitalité... Leurs activités sont coordonnées par un agent de la bibliothèque.

Forum est ouvert 7 jours sur 7. Du lundi au vendredi de 8h à 20h et de 10h à 18h et reçoit annuellement 800 000 visiteurs, de fait, ce chiffre comprend aussi les usagers qui ne viennent que pour utiliser les services de la mairie, et connaît une hausse régulière des prêts qui se montent à 670 000 en ce moment.

La bibliothèque accueille actuellement, en plus des services de la mairie, **les activités de 45 partenaires**, des associations le plus souvent, dont 5 de façon permanente.

L'accès au bâtiment, la consultation des documents est libre. Pour emprunter des documents, il y a plusieurs tarifs d'abonnement, notamment en fonction de l'âge.

Le travail avec les partenaires

L'activité des partenaires est coordonnée par un agent de la bibliothèque dont c'est la fonction principale, celle de Sarah qui nous fait visiter la bibliothèque. En plus des 5 partenaires résidents qui paient un loyer à Forum, 40 autres associations proposent des services ponctuels dans les différents espaces de la bibliothèque en lien avec l'un des cinq domaines thématiques : la lecture et l'alphabétisation, l'éducation et le développement, homme et société, la santé et le bien-être, et ville et loisirs.

Au-delà des offres ponctuelles, qui déjà, du simple fait de leur regroupement dans un espace unique, et de leur présentation dans une programmation cohérente, font tout à fait sens, des événements collectifs fédèrent régulièrement autour de manifestations communes. Ainsi, Sarah, chargée de la coordination de l'action des partenaires, nous raconte avec gourmandise comment elle a organisé l'évènement de samedi dernier autour de la parentalité. Dans toute cette offre, de nombreux programmes sont le fruit d'une collaboration entre les bibliothécaires et les partenaires, chacun apportant ses propres compétences pour offrir un service véritablement inclusif.

Au final, ce que nous retenons du projet en quelques mots-clés : citoyenneté, inclusion, éducation, service, lieu de vie, accompagnement.

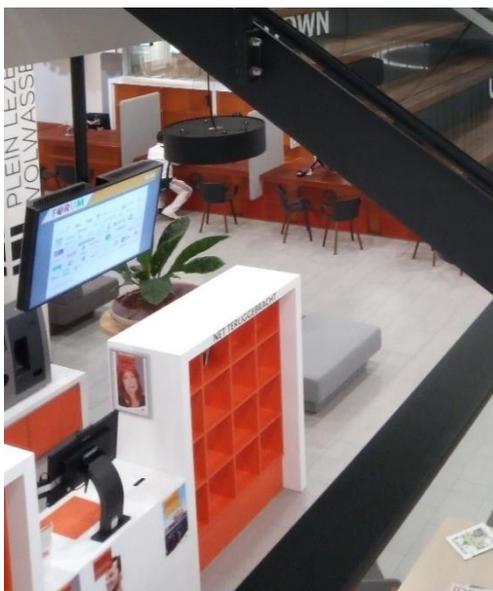


La visite

La visite des locaux confirme ce sentiment, renforcé il est vrai par l'enthousiasme très communicatif de Sarah et Kevin, résolument convaincus de la justesse de leur vision, et heureux de la mettre en œuvre et de la partager avec nous.

L'entrée dans la bibliothèque

Suite aux travaux, l'entrée principale de la bibliothèque se fait désormais au rez-de-chaussée, au même niveau que les services municipaux. Les fauteuils permettent aux usagers d'attendre leur tour pour les services de la mairie en consultant de la presse ou des romans policiers. Même la salle du conseil est mise à disposition des usagers de la bibliothèque pour du travail silencieux, répondant ainsi à un besoin exprimé par les étudiants.



La salle d'attente de la mairie, au milieu des livres, et les boxes où les agents municipaux accueillent les habitants.

Le prêt en toute autonomie



Comme dans toutes les bibliothèques visitées, le prêt et le retour sont automatisés. Ici, un des automates de retours installé tout de suite à l'entrée côté services municipaux

L'art du « dedans-dehors » ...



... ou la place du végétal dans les bibliothèques néerlandaises. Ici, dans la montée d'escalier vers le 1^{er} étage, et au mur de l'amphithéâtre, ou encore dans l'entrée de la bibliothèque dans ces étranges pots.



Place de l'éducation et du développement le e-lab

L'association Digittali et au moins une bibliothécaire animent conjointement dans cet espace des ateliers d'initiation à l'usage du matériel : découpe laser, imprimantes 3 D, logiciels de modélisation. Ils aident les usagers à réaliser leurs projets.



Ailleurs, d'autres associations partenaires tiennent régulièrement des permanences, notamment pour l'aide à l'apprentissage du néerlandais,



Place de l'humain et de la société

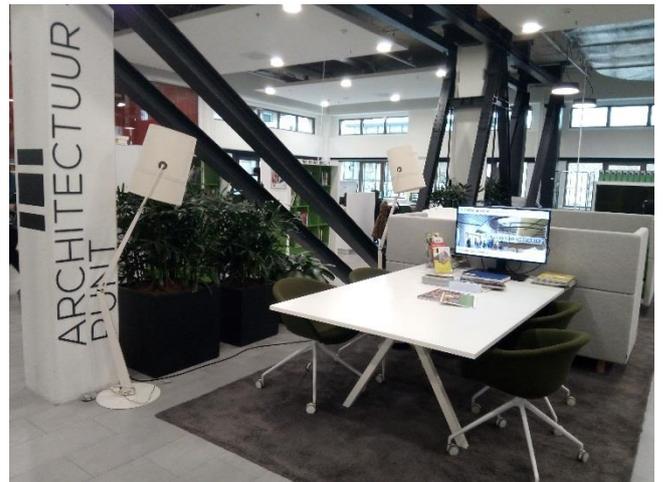


Uit in Zoetermeer

Aujourd'hui à Zoetermeer : tout un mur pour l'affichage des évènements dans la ville. Une présentation classée et aérée qui facilite la communication et la consultation.

ArchitectuurPunt Zoetermeer

Un espace dédié à l'architecture et l'urbanisme de Zoetermeer. Des discussions, des excursions sont régulièrement organisées



Au café, géré par des agents de Forum, les enfants ont aussi leur espace dédié !

Le pêle-mêle des ambiances à Forum



Compte-rendu rédigé par Hélène Fortin