

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

GESTION DE PROJET

**La qualité de l'accueil à la Médiathèque du Canal
de Saint-Quentin-en-Yvelines**

Claire Basquin, Sébastien Gaudelus, Antonina Gutta
Sébastien Lemerle, Brigitte Luche
8^e promotion

sous la direction de
Jean-Michel Salaün



Juillet 1999

PRESENTATION DE LA PROBLÉMATIQUE DU PROJET

Dès son ouverture à l'automne 1993, la Médiathèque du Canal de Saint-Quentin-en-Yvelines s'est trouvée confrontée à des flux importants de publics. Dans ce contexte, le personnel s'est interrogé sur les notions d'accueil et de qualité des services offerts, quand bien même une enquête SCP menée auprès des usagers en novembre 1997 a révélé un indice élevé de satisfaction (94 %). L'équipe de conservateurs-stagiaires de l'ENSSIB a ainsi été chargée de mener une réflexion sur la notion de qualité de l'accueil et sur sa mise en oeuvre. Le premier stage, effectué du 2 au 6 mars, a permis, grâce à des entretiens auprès de toutes les catégories de personnels, vacataires compris, de prendre la mesure de leur sentiment d'insatisfaction dans leur rôle de médiateur entre les collections et le public. Parallèlement, des observations ont été réalisées au sein de l'équipement. Elles ont permis d'en dégager les atouts (large polyvalence et forte motivation du personnel) et les points faibles (faible volume horaire d'ouverture, signalétique lacunaire, défaillance relative du système antivol).

A l'issue de ce premier stage, après analyse de la situation de la Médiathèque, nous avons été amenés à nous interroger sur le rôle et les spécificités du métier de bibliothécaire : doit-il être distributeur de biens culturels à l'imitation des supermarchés et/ou médiateur entre l'offre documentaire et les usagers ? Cette question relative à l'évolution récente du métier de bibliothécaire est également perceptible dans la littérature professionnelle, principalement anglo-saxonne.

Lors du second stage, effectué du 4 au 7 mai, nous avons mené une enquête auprès de 116 usagers de la Médiathèque, inscrits et non-inscrits, et de vingt membres du personnel. La matrice décisionnelle présente dans cette enquête a dégagé une convergence entre les attentes du public et celles des bibliothécaires : diffusion d'outils bibliographiques, extension des jours et horaires d'ouverture. Par ailleurs, des observations complémentaires ont été faites aux bureaux de renseignements concernant les questions posées au personnel. De plus, nous avons étudié les flux d'usagers dans le hall d'accueil.

A partir de toutes ces enquêtes et observations, nous avons été conduits à envisager la qualité de l'accueil sous trois angles différents, qui sont le reflet de trois conceptions du métier de bibliothécaire dans sa mission d'accueil du public. Par conséquent, nous avons formulé trois scénarios. Le premier, *Tous à la Médiathèque !*, consiste à offrir le plus de

services pour le plus grand nombre et dans les délais les plus brefs. Le second, *Médiation plus*, propose un service qui met l'accent sur la vocation culturelle de la Médiathèque, grâce à une plus-value informative et pédagogique. Le troisième, *Home, sweet home*, envisage la Médiathèque du Canal davantage comme un lieu propice à créer du lien social en se préoccupant avant tout du confort de consultation.

Lors d'une réunion du comité de pilotage en juin, le commanditaire a souhaité que nous élaborions un scénario s'inspirant des éléments proposés dans les deux premiers, jugés complémentaires : élargissement des jours et horaires d'ouverture combiné à un développement de la médiation sous ses deux aspects, direct et indirect. Le scénario qui en résulte, *Canal 2 000*, envisage, en raison des contraintes de budget, de recrutement et de travaux, une mise en place progressive de la solution retenue. Dès la rentrée de septembre 2 000, la Médiathèque du Canal offrirait donc au public de nouvelles modalités d'accueil, améliorant ainsi son image.

SOMMAIRE

| | |
|--|-----------|
| PRESENTATION DE LA PROBLÉMATIQUE DU PROJET | 2 |
| LETTRE DE MISSION | 7 |
| CAHIER DES CHARGES | |
| DE LA PRESTATION DES CONSERVATEURS-STAGIAIRES | 9 |
| I. INTRODUCTION | 10 |
| II. CONTEXTE | 11 |
| 1. Contexte géographique, démographique et économique | 11 |
| 2. Contexte historique | 11 |
| 3. Présentation de la Médiathèque du Canal | 11 |
| 4. Présentation du personnel | 12 |
| III. ANALYSE ET DIAGNOSTIC | 12 |
| 1. Démarches préliminaires | 12 |
| 2. Bilan réalisé à partir des observations et des entretiens | 13 |
| a. Forces et faiblesses | 14 |
| b. Opportunités et contraintes | 16 |
| V. PROBLÉMATIQUE | 17 |
| V. STRATÉGIE | 17 |
| VI. DÉMARCHE ENVISAGÉE | 18 |
| 1. Au sein de la Médiathèque du Canal | 18 |
| 2. Visites extérieures | 18 |
| VII. ACTEURS | 19 |
| Groupe de projet ENSSIB | 19 |
| Comité de pilotage | 19 |
| Personnel de la Médiathèque | 19 |
| VIII. ÉTAPES | 19 |
| Phase I : 28 janvier-28 février 1999 | 19 |
| Phase II : 2-6 mars 1999, stage I | 20 |
| Phase III : mars-8 avril 1999 | 20 |
| Phase IV : avril 1999 | 20 |
| Phase V : 4-7 mai 1999, stage II | 20 |
| Phase VI: mai-mi-juin 1999 | 21 |
| Phase VII : mi-juin-fin juin 1999 | 21 |
| Phase VIII : juillet 1999 | 21 |

| | |
|---|-----------|
| IX. BUDGET PRÉVISIONNEL | 21 |
| 1. Salaires des membres du groupe projet | 21 |
| 2. Frais de déplacement | 22 |
| 3. Déplacements intra-urbains lors des stages | 23 |
| 4. Déplacements supplémentaires | 23 |
| 5. Communication | 24 |
| 6. Fournitures | 24 |
| 7. Récapitulatif du financement du projet | 25 |

CAHIER DES CHARGES :

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| PRÉSENTATION DES SCENARIOS | 26 |
| I. INTRODUCTION | 27 |
| II. DEMARCHE SUIVIE | 28 |
| 1) A la Médiathèque | 28 |
| 2) Visites extérieures | 29 |
| III. SCENARIOS | 31 |
| Scénario 1 | |
| Tous à la Médiathèque ! | 31 |
| Scénario 2 | |
| Médiation plus | 34 |
| Scénario 3 | |
| Home, sweet home | 37 |

CAHIER DES CHARGES :

| | |
|--|-----------|
| PRÉSENTATION DU SCENARIO RETENU | 40 |
| I Introduction | 41 |
| II Scénario | |
| Canal 2 000 | 43 |

| | |
|----------------------|-----------|
| BIBLIOGRAPHIE | 50 |
|----------------------|-----------|

ANNEXE I

| | |
|---|----|
| <i>Analyse de l'enquête et des observations</i> | 53 |
|---|----|

ANNEXE II

| | |
|---|----|
| <i>Sélection de comptes rendus des séances de travail</i> | 85 |
|---|----|

ANNEXE III

| | |
|----------------------------------|-----|
| <i>Résumé du journal de bord</i> | 101 |
|----------------------------------|-----|

ANNEXE IV

Grille d'observation des bureaux de renseignements

(2-6 mars) _____ 107

ANNEXE V

Grille d'entretien avec le personnel de la Médiathèque

(2-6 mars) _____ 109

ANNEXE VI

Grille d'observation des bureaux de renseignements

(5-7 mai, 15 mai) _____ 112

ANNEXE VII

Questionnaire sur les robots de prêts

adressé à la Médiathèque de Roanne _____ 113

ANNEXE VIII

Fiches techniques sur les robots de prêts

_____ 116

ANNEXE IX

Fiche technique sur les systèmes anti-vol

et l'extension du prêt direct _____ 118

ANNEXE X

Questionnaire concernant l'élargissement

des horaires d'ouverture : médiathèque d'Issy-les-Moulineaux _____ 119

ANNEXE XI

Questionnaire concernant l'extension

des horaires d'ouverture : médiathèque de Poitiers _____ 121

LETTRE DE MISSION

Diplôme de conservateur de bibliothèque Projet sur la qualité de l'accueil Réseau des Médiathèques de Saint-Quentin-en-Yvelines

Les Médiathèques de Saint-Quentin-en-Yvelines ont entamé depuis plusieurs années un travail de fond sur la notion d'accueil et de qualité du service pour le public. La volonté d'offrir un accueil de qualité a conduit la Ville Nouvelle à engager plusieurs actions dont les deux plus importantes ont été : la formation de l'ensemble du personnel aux techniques d'accueil et la réalisation d'une enquête par la société SCP sur l'évaluation de la satisfaction des usagers.

Problématiques

Différentes problématiques ont conduit notre réflexion : comment mettre en place une démarche qualité dans une médiathèque ? Quelles sont les démarches à mettre en œuvre ? En quoi cette démarche s'insère-t-elle dans la bibliothéconomie ? Quels changements, dans les pratiques régulières, doivent intervenir dans la mise en œuvre d'une telle démarche ?

Rapide constat

Premier axe : l'enquête de satisfaction montre un pourcentage très élevé des personnes interrogées qui sont satisfaites ou très satisfaites de l'accueil (toutefois, cela peut rester un concept flou).

D'autre part, 44 % des personnes interrogées utilisent le catalogue informatique mais seulement 17 % utilisent les services des bibliothécaires pour se diriger ou trouver un livre et 6 % s'adressent aux bibliothécaires pour les aider dans leur choix.

Il convient donc de se poser la question de la place des bibliothécaires dans l'accueil, dans la relation avec le public et la nature de la médiation à mettre en œuvre.

LETTRE DE MISSION

Diplôme de conservateur de bibliothèque Projet sur la qualité de l'accueil Réseau des Médiathèques de Saint-Quentin-en-Yvelines

Les Médiathèques de Saint-Quentin-en-Yvelines ont entamé depuis plusieurs années un travail de fond sur la notion d'accueil et de qualité du service pour le public. La volonté d'offrir un accueil de qualité a conduit la Ville Nouvelle à engager plusieurs actions dont les deux plus importantes ont été : la formation de l'ensemble du personnel aux techniques d'accueil et la réalisation d'une enquête par la société SCP sur l'évaluation de la satisfaction des usagers.

Problématiques

Différentes problématiques ont conduit notre réflexion : comment mettre en place une démarche qualité dans une médiathèque ? Quelles sont les démarches à mettre en œuvre ? En quoi cette démarche s'insère-t-elle dans la bibliothéconomie ? Quels changements, dans les pratiques régulières, doivent intervenir dans la mise en œuvre d'une telle démarche ?

Rapide constat

Premier axe : l'enquête de satisfaction montre un pourcentage très élevé des personnes interrogées qui sont satisfaites ou très satisfaites de l'accueil (toutefois, cela peut rester un concept flou).

D'autre part, 44 % des personnes interrogées utilisent le catalogue informatique mais seulement 17 % utilisent les services des bibliothécaires pour se diriger ou trouver un livre et 6 % s'adressent aux bibliothécaires pour les aider dans leur choix.

Il convient donc de se poser la question de la place des bibliothécaires dans l'accueil, dans la relation avec le public et la nature de la médiation à mettre en œuvre.

Objectifs

Le premier objectif est d'améliorer la qualité ou de maintenir une bonne qualité du service vis-à-vis du public. Le second est de définir en quoi cela peut changer l'organisation des services, quel type de management va-t-on pratiquer pour faire mettre en œuvre cette démarche ? Enfin, troisième objectif : comment mettre en œuvre une telle démarche ?

Par rapport à la démarche qualité, au contenu de ce que cela représente, c'est plus au niveau de la mise en œuvre, des conséquences en terme de gestion que doit s'effectuer la recherche.

Cette étude devra porter sur une seule médiathèque (la médiathèque du Canal) et sur les services dits de médiation, c'est-à-dire ceux qui sont tenus par des professionnels et qui sont les postes d'inscription, de renseignements, de réservation de documents, d'accueil et d'information. Deux jours sont plus importants dans cette étude : le mercredi et le samedi. C'est en effet des journées de forte fréquentation qui nécessitent une médiation particulière. Cela induit donc la nécessité de réfléchir sur la notion de service public, de médiation et de qualité dans ce contexte spécifique.



Claire Basquin, Sébastien Gaudelus, Antonina Gutta,
Sébastien Lemerle, Brigitte Luche

PROJET SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES

CAHIER DES CHARGES
DE LA PRESTATION DES CONSERVATEURS-STAGIAIRES

**La qualité de l'accueil à la Médiathèque du Canal
de Saint-Quentin-en-Yvelines**

8 avril 1999

I. INTRODUCTION

La Médiathèque du Canal appartient au réseau des médiathèques du Syndicat de l'Agglomération Nouvelle (SAN) de Saint-Quentin-en-Yvelines. Dès son ouverture à l'automne 1993, elle s'est trouvée confrontée à des flux importants de publics. Dans ce contexte, le personnel a mené une réflexion sur les notions d'accueil et de qualité des services offerts, quand bien même une enquête auprès des usagers révèle un indice élevé de satisfaction.

Notre premier stage a permis, grâce à des entretiens, de prendre la mesure du sentiment d'insatisfaction du personnel dans son rôle de médiateur entre les collections et le public. Des observations parallèles ont permis de dégager les principales forces et faiblesses du fonctionnement de la Médiathèque du Canal. Parmi les forces, on remarque la polyvalence horizontale et transversale du personnel, ainsi que sa motivation et son sens du service public. Quelques faiblesses concernant le nombre d'heures d'ouverture, la signalétique et le système antivol ont été notées.

La situation actuelle de la Médiathèque du Canal nous incite à repenser le rôle et les spécificités du métier de bibliothécaire : distributeur de biens culturels et/ou médiateur entre l'offre documentaire et les usagers selon des modalités directe et indirecte. On perçoit également cette évolution récente du métier de bibliothécaire dans la littérature professionnelle.

La suite du projet nous amènera donc à observer l'impact des nouvelles mesures prises à la Médiathèque du Canal début mars (centralisation partielle des inscriptions, prêt indirect d'un nouveau support). Parallèlement, afin de vérifier la pertinence des premières observations, plusieurs enquêtes complémentaires seront menées. Par ailleurs, des visites effectuées dans différentes bibliothèques (Issy-les-Moulineaux, Roanne) permettront d'établir des points de comparaison.

Pour le bon déroulement de ce projet, nous avons élaboré le calendrier des différentes étapes, ainsi que le budget prévisionnel.

II. CONTEXTE

1. Contexte géographique, démographique et économique

Saint-Quentin, située dans les Yvelines à 40 km de Paris, est bien desservie par les transports en commun et les autoroutes. Elle compte 150 000 habitants. La composition socio-culturelle de la population a pour spécificité de compter 30 % de cadres et cadres supérieurs. Des entreprises de pointe à forte valeur-ajoutée (technocentre Renault, Thomson, Matra communication, France Télécom, etc.) sont implantées sur le territoire du Syndicat de l'Agglomération Nouvelle (SAN).

2. Contexte historique

La Médiathèque du Canal a ouvert en octobre 1993 sur le site de Montigny-le-Bretonneux. C'était à l'époque la plus grande médiathèque de lecture publique et de prêt de la région Ile-de-France. Elle constitue un des éléments importants de la politique culturelle du SAN. Autour de la Médiathèque du Canal se fédèrent d'autres bibliothèques, implantées dans les autres communes du SAN. Elles sont organisées en réseau, matérialisé par le réseau informatique. Dès son ouverture, la Médiathèque du Canal s'est trouvée confrontée à une intense fréquentation : en 15 jours, 47 % des documents furent empruntés.

3. Présentation de la Médiathèque du Canal

La Médiathèque du Canal se déploie sur 5 000 m² et sur trois niveaux : au rez-de-chaussée, un hall d'accueil et la bibliothèque ; au 1^{er} étage, la salle de lecture, le service Infodoc, la discothèque et l'auditorium ; au 2^e étage, la bibliothèque jeunesse et la vidéothèque. Elle est ouverte à raison de 32 heures par semaine, sur 4 jours, du mercredi au samedi. Elle ferme à 19 heures. Les principaux jours d'affluence sont les mercredis et samedis.

En France, le taux moyen de fréquentation d'une bibliothèque par les habitants de la commune dans laquelle elle est implantée est de 20 %. A Saint-Quentin, 40 % de la population sont inscrits dans une bibliothèque du SAN et 26 % à la Médiathèque du Canal.

La Médiathèque du Canal a totalisé 39 733 inscriptions en décembre 1998. L'ensemble du réseau compte 60 000 adhérents (l'inscription donne accès à l'ensemble des médiathèques du réseau du SAN). En décembre 1998, on dénombre 188 831 documents disponibles. La Médiathèque du Canal a totalisé, pour l'ensemble de l'année 1998, 772 427 prêts, soit une moyenne mensuelle de 64 369 prêts de documents.

4. Présentation du personnel

La direction et le secrétariat du réseau des médiathèques du SAN sont localisés à la Médiathèque du Canal. On dénombre dans cet établissement 35 agents, essentiellement des cadres A et B, et 10 vacataires. Peu de membres du personnel sont à temps partiel, hormis les vacataires. Le seul poste de conservateur, chargé de la direction de la Médiathèque du Canal est à pourvoir depuis plusieurs mois.

III. ANALYSE ET DIAGNOSTIC

1. Démarches préliminaires

Dans un premier temps, afin de préparer notre première semaine sur le terrain, il nous a semblé indispensable de :

- collecter des articles sur la Médiathèque dans la presse professionnelle ;
- lire des ouvrages et des articles, notamment anglo-saxons, sur la notion d'accueil ;
- analyser les documents internes à la Médiathèque : guide du lecteur, organigramme, livres blancs, statistiques de fréquentation ;
- lire l'enquête SCP réalisée fin 1997 auprès du public sur la satisfaction des usagers : elle révèle la bonne satisfaction vis-à-vis de l'accueil (indice de satisfaction du public à la Médiathèque du Canal : 94 % ; mais seulement 14 % des usagers ont recours aux conseils des bibliothécaires).

Sur place, afin de conduire notre enquête, nous avons :

- élaboré une grille d'observation relative aux postes d'accueil et de renseignements dans les différents services : 4 postes de départ, 2 postes de retour, un accueil au rez-de-chaussée, 5 postes de renseignements répartis dans les services (cf. annexe IV) ;
- élaboré une grille d'entretien commune à toutes les catégories de personnels, vacataires compris, de tous les services (cf. annexe V) ;
- traité les données recueillies lors des observations et des entretiens.

2. Bilan réalisé à partir des observations et des entretiens

A l'issue du stage, nous avons procédé à l'élaboration d'un bilan en terme de forces et faiblesses, repéré les opportunités qui s'offrent pour faciliter la mise en place des différents scénarii et détecté les éventuelles contraintes.



a. Forces et faiblesses

| I. Moyens | Forces | Faiblesses |
|-------------------|--|--|
| matériels | <ul style="list-style-type: none"> • OPAC • bureau de renseignements dans chaque service • éclairage des rayonnages • mobilier • système antivol : absence de démagnétisation | <ul style="list-style-type: none"> • nombre d'OPAC • paramétrage des OPAC exclusivement par service • nombre de bureaux de renseignements • signalétique • efficacité du système antivol • lisibilité du hall d'accueil • nombre de places de lecture au kiosque • ergonomie des tiroirs de rangement des disques • agencement des rayonnages • espace imparti aux bureaux de renseignements |
| humains | <ul style="list-style-type: none"> • forte proportion de cadres A et B • motivation et sens du service public | <ul style="list-style-type: none"> • effectifs • vacance du poste de conservateur |
| financiers | <ul style="list-style-type: none"> • budget de fonctionnement | |

Commentaire : la présence dans chaque service d'un bureau de renseignements, la motivation et le sens du service public développés par l'ensemble du personnel sont des atouts majeurs sur lesquels la Médiathèque peut s'appuyer. Toutefois, compte-tenu du succès remporté par la Médiathèque, le nombre d'agents en contact avec le public s'avère un peu faible. Par ailleurs, la signalétique ne semble pas véritablement adaptée à la demande des usagers.

| 2. Activité de service | Forces | Faiblesses |
|------------------------|--|---|
| offre | <ul style="list-style-type: none"> • gratuité • modicité d'abonnement aux collections audiovisuelles • diffusion du guide du lecteur • éventail de services et animations • offre multisupport | <ul style="list-style-type: none"> • prêt indirect pour certains CD et les cédéroms • connexion internet |
| base arrière | <ul style="list-style-type: none"> • salle de repos • affichage interne • planning hebdomadaire | <ul style="list-style-type: none"> • équilibre entre travail interne et service public • morcellement des plages de travail interne • auto-formation du personnel |
| face avant | <ul style="list-style-type: none"> • disponibilité du personnel • système de doublette des postes les jours d'affluence • annonces des animations • présentoirs thématiques • présentoirs de nouveautés | <ul style="list-style-type: none"> • volume des horaires d'ouverture • bibliographies • programmes des animations • écoute sur place • organisation des annonces vocales des animations • temps imparti à chaque usager • permanence à l'accueil • efficacité des agents en dehors de leur service • repérage par les usagers des compétences des agents |

Commentaire : la volonté du personnel d'être disponible auprès des usagers est entravée par la grande affluence et par la difficulté qu'éprouve le public à repérer les compétences spécialisées des professionnels dans chaque service. L'extrême diversité des services et supports offerts aux usagers est limitée par le faible volume des horaires d'ouverture.

| 3. Gestion | Forces | Faiblesses |
|---------------------|---|--|
| organisation | <ul style="list-style-type: none"> répartition des tâches indépendante des niveaux hiérarchiques double polyvalence horizontale et transversale système de rotation des emplois du temps | <ul style="list-style-type: none"> vacance du poste de conservateur diagnostic et indicateurs du travail interne |
| politique | <ul style="list-style-type: none"> formation du personnel aux techniques d'accueil communication transversale | |

Commentaire : la double polyvalence horizontale et transversale du personnel permet une gestion acceptable de l'accueil des publics malgré la vacance du poste de conservateur chargé de la direction de la Médiathèque du Canal.

b. Opportunités et contraintes

On distingue deux types d'opportunités, les opportunités internes à la Médiathèque, et les opportunités issues d'un contexte plus large. Les opportunités que nous avons dégagées à la Médiathèque du Canal sont :

- la centralisation des inscriptions mise en place début mars 1999 ;
- la nouvelle réglementation instituant un report de la gratuité de l'abonnement de 18 à 25 ans ;
- la présence d'un poste de départ sous-utilisé.

Cette réflexion centrée sur la notion de qualité s'inscrit dans le cadre de la modernisation du service public et de la réflexion sur la qualité de l'accueil dans les institutions culturelles publiques. Cela implique de repenser le rôle et les spécificités du métier de bibliothécaire, médiateur ou distributeur de biens culturels.

La parution récente d'une norme ISO sur les indicateurs de performance des bibliothèques (NF 11 620, octobre 1998) corrobore notre démarche.

Nous avons cerné quelques points susceptibles d'entraver notre démarche :

- la possible divergence des conceptions de l'accueil et de la médiation exprimées par les différentes catégories de personnel ;
- la réticence du personnel à la proposition du SAN d'élargir les horaires d'ouverture de la Médiathèque, notamment le dimanche.

V. PROBLÉMATIQUE

Vu le temps imparti, la définition donnée de l'accueil est limitée à l'intérieur de la bibliothèque : les aspects relatifs à la publicité et à la communication vers l'extérieur ne sont pas pris en compte. Dans le cadre d'un service public, l'accueil peut être défini comme tout ce qui s'offre aux usagers en terme de médiation en vue de la satisfaction de leurs besoins. Il s'agit donc de mettre en oeuvre une démarche qualité.

La qualité, c'est " l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'une entité (produit ou service) qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins (clients), exprimés ou implicites. " (Guy Laudoyer, La certification Iso 9 000. Paris : Les Éditions d'organisation, 1996, p. 56)

Notre réflexion sur l'amélioration de la qualité des services rendus au public consiste à nous interroger sur des modalités nouvelles de médiation à développer entre les collections et les usagers. Cette médiation s'articule selon deux axes, direct (contact individuel avec l'utilisateur) et indirect (relation établie au moyen d'un support à des fins collectives : guide du lecteur, bibliographies, présentoirs de nouveautés...). Cette réflexion nous amène à esquisser une nouvelle définition du métier de bibliothécaire.

V. STRATÉGIE

Dans l'optique de la réflexion sur la médiation et ses différentes modalités, directe et indirecte, nous sommes amenés à envisager les deux dimensions présentes dans chacun de ces domaines :

- les aspects humains par le biais de la réflexion sur l'organisation du travail : extension des horaires d'ouverture au public, rééquilibrage possible entre le service public et le travail interne, formation du personnel etc.

- les aspects techniques relatifs au redéploiement des services offerts au public : lisibilité et spécialisation des postes de service public, signalétique, différents modes d'accès au catalogue informatisé, généralisation du prêt direct.

VI. DÉMARCHE ENVISAGÉE

1. Au sein de la Médiathèque du Canal

A l'occasion du second stage, nous nous proposons :

- d'observer le fonctionnement des nouvelles mesures : inscription centralisée, prêt indirect de cédéroms, prêt inter-bibliothèques ;
- de mesurer l'impact de ces modifications sur le contenu de la médiation (renseignements, orientations...) : observation participante des postes d'accueil et de renseignements avec grille (typologie des requêtes formulées par les usagers, minutage...) ;
- de réaliser, à titre indicatif, une enquête auprès du public sur la connaissance et l'utilisation des services de la Médiathèque ;
- de rencontrer le responsable de la communication extérieure ;
- de réfléchir sur les priorités et le degré de qualité du service rendu.

2. Visites extérieures

Lors de l'élaboration du projet, nous nous proposons de visiter d'autres établissements afin de vérifier la pertinence de certains points de notre réflexion. Nous avons donc prévu :

- de visiter la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux pour y observer la fréquentation, les usages et les flux des publics le dimanche et pendant la nocturne ;
- de contacter Jean-Marie Compte, directeur de la Médiathèque de Poitiers, afin d'avoir un autre point de vue sur l'élargissement des horaires d'ouverture ;
- de mesurer l'impact des robots de prêt sur le volume et la qualité des transactions au Service Commun de la Documentation (SCD) de Lyon III et à la Médiathèque de Roanne ;
- de contacter les entreprises Sermme et 3M afin d'obtenir des informations supplémentaires sur les systèmes antivol disponibles sur le marché, en vue de la rédaction d'une fiche technique.

VII. ACTEURS

Groupe de projet ENSSIB

Tuteur : Jean-Michel Salaün

Chef de projet : Brigitte Luche

Communication interne : Antonina Gutta

Communication externe : Sébastien Gaudelus

Budget et archives : Claire Basquin

Plannification et journal de bord : Sébastien Lemerle

Comité de pilotage

Philippe Debrion, commanditaire

Groupe de projet ENSSIB et son tuteur

Véronique Leport, conservateur (médiathèque de Guyancourt)

Isabelle Jacquelain, bibliothécaire

Gaud Fort-Coatanlem, assistante qualifiée de conservation

Jean-François Thomas, agent du patrimoine

Personnel de la Médiathèque

toutes catégories et tous services

VIII. ÉTAPES

Phase I : 28 janvier-28 février 1999

- présentation de la mission par Philippe Debrion
- choix du projet

- lettre de mission
- préparation de la rencontre avec le commanditaire à partir d'un questionnaire
- 4 février: rencontre avec Philippe Debrion et première visite sur le site
- répartition des rôles
- recherches bibliographiques et premières lectures
- plan d'action du stage I

Phase II : 2-6 mars 1999, stage I

- élaboration de grilles d'observation et d'entretien
- dépouillement de la documentation
- visite et observation participante
- entretiens avec le personnel

Phase III : mars-8 avril 1999

- bilan et analyse des entretiens et des observations
 - élaboration du cahier des charges de la prestation des élèves
 - préparation du comité de pilotage
 - rédaction de l'article pour la Gazette des projets de L'ENSSIB
- 8 avril : première réunion du comité de pilotage

Phase IV : avril 1999

- bilan du comité de pilotage
- préparation du second stage
- contacts pour l'organisation des visites extérieures
- lectures et enrichissement de la bibliographie

Phase V : 4-7 mai 1999, stage II

En raison du samedi 8 mai férié, un jour d'observation complémentaire est prévu le samedi 27 mars pour trois membres du groupe, le samedi 15 mai pour les deux autres.

Phase VI: mai-mi-juin 1999

- dépouillement et traitement des données recueillies lors du stage II
- élaboration des scénarii possibles

- 14 ou 17 juin : deuxième réunion du comité de pilotage
- proposition des différents scénarii
- choix par le commanditaire du scénario

Phase VII : mi-juin-fin juin 1999

- parachèvement du scénario
- rédaction du cahier des charges du projet
- élaboration du planning détaillé de la mise en place du projet

- 28 ou 29 juin : troisième réunion du comité de pilotage
- présentation du cahier des charges du projet à partir du scénario retenu
- validation de ce cahier des charges

Phase VIII : juillet 1999

- finalisation du rapport
- autoévaluation
- soutenance
- rédaction
- archivage

IX. BUDGET PRÉVISIONNEL

coûts induits par la conduite du projet (février-juillet 1999)

1. Salaires des membres du groupe projet

Les taux horaires sont de 49 F/h. pour 4 personnes, et de 77 F/h. pour la 5ème.

| Intitulé | Nombre d'heures | | Financement |
|--|----------------------|---|-------------|
| | consacrées au projet | Coût | |
| à l'ENSSIB : cours consacrés au projet | 124 h. | 1 x 124 x 77 = 9 548 F 4 x 124 x 49 = 24 304 F | |
| à Saint-Quentin-en-Yvelines : première rencontre du 8 février, deux semaines de stage (2x35 h.), 3 comités de pilotage | 80 h. | 1 x 80 x 77 = 6 160 F 4 x 80 x 49 = 15 680 F | |
| Sous-total | 204 h. | 55 692 F | ENSSIB |
| deux personnes bénéficient d'une prime de recherche de 10 F/h. | | 204 x 10 x 2 = 4 080 F | |
| Total | | 59 772 F | ENSSIB |

2. Frais de déplacement

Lyon/Saint-Quentin-en-Yvelines

Les frais de déplacement aller-retour Lyon/Saint-Quentin-en-Yvelines sont estimés approximativement à 500 F, compte-tenu des calendriers SNCF, des réductions des différents membres du groupe projet...

| Intitulé | Prix | Financement |
|---|------------------------|-------------|
| 6 allers-retours Lyon/Saint-Quentin : rencontre du 8 février, 2 semaines de stage, 3 comités de pilotage | 6 x 500 x 5 = 15 000 F | |
| Total | 15 000 F | ENSSIB |

3. Déplacements intra-urbains lors des stages

Déplacement logement-lieu de stage

| Intitulé | Coût | Financement |
|--|-----------------|---------------------------|
| stage 1 | | |
| 2 cartes oranges hebdomadaires zones 1-5 | 2 x 162 = 324 F | |
| 1 carte orange zones 4-5 | 76 F | |
| 6 tickets à 5,50 F | 33 F | |
| 10 tickets à 6,80 F | 68 F | |
| stage 2 | | |
| 3 cartes oranges hebdomadaires zones 1-5 | 3 x 162 = 486 F | |
| 1 carte orange zones 4-5 | 76 F | |
| 10 tickets à 6,80 F | 68 F | |
| Total | 1 131 F | Saint-Quentin-en-Yvelines |

4. Déplacements supplémentaires

| Intitulé | Coût | Financement |
|--|-------------------|----------------------------------|
| 2 allers-retours Lyon/Saint-Quentin-en-Yvelines un samedi (en " remplacement " du 8 mai) | 2 x 500 = 1 000 F | ENSSIB/Saint-Quentin-en-Yvelines |
| 3 allers-retours Paris/Saint-Quentin-en-Yvelines | 3 x 57 = 171 F | ENSSIB |
| 3 allers-retours Saint-Quentin/Issy-les-Moulineaux | 3 x 23 = 69 F | Saint-Quentin-en-Yvelines |
| 2 allers-retours Lyon/Roanne | 2 x 150 = 320 F | Saint-Quentin-en-Yvelines |
| Total | 1 560 F | ENSSIB/Saint-Quentin-en-Yvelines |

5. Communication

| Intitulé | Coût | Financement |
|---|-----------------|---------------|
| Téléphone : un forfait équivalent à une carte de 120 unités | 100 F | |
| Frais postaux | 34,50 F | |
| Total | 134,50 F | ENSSIB |

6. Fournitures

| Intitulé | Coût | Financement |
|--|--------------|---------------|
| une carte de 1 000 photocopies | 320 F | |
| fournitures de bureau : cahier, classeurs etc. | 150 F | |
| Divers | 50 F | |
| Total | 520 F | ENSSIB |

7. Récapitulatif du financement du projet

ENSSIB : 76 097,50 F

Saint-Quentin-en-Yvelines : 2 000 F

En raison des différences de situation, les frais de logement et de restauration n'ont pas été pris en compte. Ils ont été en partie couverts par les frais de mission.

Claire Basquin, Sébastien Gaudelus, Antonina Gutta,
Sébastien Lemerle, Brigitte Luche

PROJET SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES

CAHIER DES CHARGES :
PRÉSENTATION DES SCENARIOS

**La qualité de l'accueil à la Médiathèque du Canal
de Saint-Quentin-en-Yvelines**

17 Juin 1999

I. INTRODUCTION

La problématique proposée par le commanditaire consistait à étudier “ la place des bibliothécaires dans l'accueil, dans la relation avec le public et la nature de la médiation à mettre en oeuvre ”. Les solutions proposées devaient être axées sur les modalités de mise en place, de gestion et d'organisation des services de médiation. Cette interrogation sur la recherche de la qualité d'un service public, et plus particulièrement de l'accueil des usagers, se pose à l'heure actuelle dans des administrations de cultures différentes : la *Gazette des communes* du 17 mai 1999 rend compte d'une table ronde interinstitutionnelle sur la qualité des services publics durant laquelle Bertrand de Quatrebarbes¹ a proposé la création d'un Observatoire territorial de la qualité des services publics. Cette démarche est confortée par la parution récente (fin 1998) de la norme ISO 11 620. Cependant cette norme ne fournit pas d'indicateurs sur la qualité de l'accueil en dehors des indicateurs quantitatifs. Elle ne nous est donc pas apparue pertinente pour l'élaboration de scénarios.

Nos enquêtes et observations nous ont amenés à donner une définition plus large de la notion de qualité présupposée par la problématique initiale. Cette dernière, s'appuyant sur les résultats de l'enquête SCP, mettait notamment en valeur le faible recours aux bibliothécaires pour des conseils de lecture et la forte déperdition de lecteurs. Nous avons été conduits à envisager la qualité de l'accueil sous trois angles différents. La première approche consiste à offrir le plus de services pour le plus grand nombre et le plus rapidement possible. La seconde, plus bibliothéconomique, propose une “ plus-value ” informative et pédagogique. La troisième envisage la Médiathèque davantage comme un lieu propice à créer du lien social en se préoccupant avant tout du confort de consultation.

Ces trois visions de la qualité de l'accueil induisent trois conceptions du métier de bibliothécaire dans sa mission d'accueil des publics. Par conséquent, nous avons formulé trois scénarios différents. Nous nous sommes efforcés de conduire la logique de chacun de ces trois scénarios le plus loin possible, sans perdre de vue leur réalisation éventuelle. On peut envisager pour chacun des scénarios une version plus souple et donc moins onéreuse. Il est possible de combiner entre eux certains éléments de ces scénarios pour élaborer le scénario définitif.

¹ Notons qu'il est l'auteur de *Quatrebarbes, Bertrand de, Usagers ou clients ?* Paris : Editions d'organisation, 1996.

II. DEMARCHE SUIVIE

Des enquêtes, des observations (cf. annexe VI) et des entretiens ont été menés au sein de la Médiathèque comme à l'extérieur auprès d'autres établissements.

1) A la Médiathèque

- Rencontre avec Hervé Marchand et Chantal Wlozeck

Cet entretien nous a permis de prendre connaissance des procédures à suivre pour la mise en place d'animations culturelles au sein de la Médiathèque et de la communication faite autour de ces animations. De plus, la charte graphique nous a été présentée.

- Observations du type de médiation aux différents bureaux de renseignements

La plupart des questions concernent les modalités de prêts (nombre de documents prêtés, durée), le prêt indirect et les demandes de réservations. Ces observations font apparaître un fort taux de réponses immédiates sur l'ensemble des requêtes formulées.

- Enquête auprès du personnel

Nous avons interrogé vingt personnes de statuts différents et appartenant à des services différents de la Médiathèque du Canal. La matrice décisionnelle, également proposée au public lors de l'enquête, leur a été soumise. Elle révèle une forte demande pour la publication de documents bibliographiques et l'augmentation du nombre d'OPAC.

- Enquête réalisée auprès du public

Nous avons interrogé 116 personnes sur les quatre jours d'ouverture de la Médiathèque. Nous avons veillé à ce qu'aucune indication de réponse ne soit suggérée aux usagers afin de ne pas les influencer. La même matrice décisionnelle a mis en évidence, contrairement à nos attentes, un souhait de pouvoir disposer d'outils bibliographiques pour faciliter les choix de documents. La seconde demande exprimée concerne l'extension des jours d'ouverture le lundi et/ou le mardi. En revanche, les usagers n'ont eu qu'à louer la disponibilité du personnel. Les résultats de cette enquête sont détaillés en annexe (cf. annexe I).

2) Visites extérieures

•Concernant l'élargissement des jours et des horaires d'ouverture

Nous avons rencontré avec M. Jacques, directeur de la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux (cf.annexe X) et contacté avec Marie-Paule Rolin, conservateur chargé de l'accueil du public à la médiathèque de Poitiers (cf. annexe XI).

L'ouverture toute la journée du dimanche était prévue dans la configuration du nouvel établissement d'Issy-les-Moulineaux. Le dimanche est le jour de plus grosse affluence. Cette ouverture a conduit de nouveaux publics à venir à la médiathèque, notamment un public familial et plus masculin. De nouveaux usages se sont développés : lecture et visionnage sur place. En revanche, la nocturne jusqu'à 21 heures ne semble pas avoir introduit de nouveaux publics ou de nouveaux usages dans la médiathèque. Le directeur estime qu'une ouverture jusqu'à 22 ou 23 heures serait plus pertinente.

L'ouverture du dimanche a été proposée lors de la configuration de la nouvelle médiathèque de Poitiers ouverte en 1996. Elle a été refusée par le personnel. La nocturne, tous les mardis jusqu'à 22 heures, proposée pour répondre aux besoins du public étudiant, permet la fréquentation de la médiathèque par des actifs. Les pratiques de lecture et de visionnage sur place y sont prédominantes.

Il serait donc intéressant pour la Médiathèque du Canal d'une part d'élargir sensiblement les jours d'ouverture aux lundis et/ou aux mardis et , d'autre part, de mettre en place une nocturne hebdomadaire jusqu'à 22 heures.

•Concernant les bornes de prêts

L'hypothèse d'introduire des robots de prêts dans la Médiathèque nous avait semblé judicieuse : ils auraient déchargé le personnel qualifié des tâches fastidieuses et lui auraient permis d'assurer les tâches de conseil et de documentation pour lesquelles il a été formé.

Nous avons visité le SCD de Lyon III qui a mis à la disposition des étudiants deux consoles de prêts (société 3M) dans deux bibliothèques différentes depuis février 1996. Elles fonctionnent en liaison avec le logiciel Advance Geac. Dans la bibliothèque de la section Droit et Lettres, pour inciter les étudiants à utiliser la console de prêts, celle-ci est mentionnée dans le guide du lecteur et un panneau posé sur la banque de prêts invite les étudiants à effectuer leurs transactions eux-mêmes. Cette console de prêts totalise 50 % des prêts.

A la médiathèque de Roanne (cf annexe VII), les trois automates de prêts de la société Sermme (deux pour le prêt, un pour le retour) ont été conçus avant l'ouverture de l'établissement, en novembre 1997, en collaboration avec une entreprise locale. Ces automates, qui ont bien fonctionné comme prototypes et lors des premiers jours d'ouverture, se sont révélés inadaptés et d'un fonctionnement trop lourd : bruit élevé, tâches de maintenance et de manutention trop importantes pour le personnel. De fait, ces automates de prêts ne fonctionnent plus. La médiathèque envisagerait d'adopter un système antivol by-pass pour libérer le personnel de ces tâches de manutention.

Il ne paraît donc pas réaliste ni souhaitable d'opter pour ce système des bornes de prêts, peu adapté pour les établissements de lecture publique (cf. annexe VIII).

- Concernant le système anti-vol

Des contacts ont été pris lors du congrès ABF avec les entreprises 3M et Sermme. Le système magnétique 3M nécessiterait le changement total de système antivol et le rééquipement complet des documents. Il impliquerait par ailleurs de nombreuses opérations de manutention relatives aux magnétisations et démagnétisations. Il permettrait en revanche de protéger de manière efficace contre le vol CD et cédéroms.

Le système Sermme fondé sur la radio-fréquence ne protège pas efficacement les CD et cédéroms. Deux solutions se posent alors : soit un second système By-Pass est créé dans la discothèque, impliquant le réaménagement de cet espace ; soit on adopte la coexistence au sein de la Médiathèque de deux systèmes antivols différents, dont un système magnétique pour les CD et cédéroms. Cette seconde solution nécessiterait le rééquipement complet des CD et cédéroms. Par ailleurs, le public devrait faire deux fois la queue aux banques de prêts.

L'entreprise Interco a également été consultée. Elle propose, pour lutter contre les vols, l'utilisation de surboitiers pour la totalité ou une partie des CD et cédéroms. Cette solution nécessite d'équiper chaque banque de prêt d'un déverrouilleur.

Compte tenu des coûts induits par un éventuel changement même partiel du système antivol, nous préconisons la solution la plus adaptée, celle des sur-boitiers, ou, à défaut, la mise à disposition de la pochette des CD, comme pour les cédéroms (cf. annexe IX).

III. SCENARIOS

Scénario 1

Tous à la Médiathèque !

Objectifs

Ce scénario entend tenir compte des souhaits des usagers en terme d'accueil et d'ouverture, et s'inscrit dans la logique de l'offre au plus grand nombre.

Description de la solution proposée

Il s'agirait d'abord d'élargir le nombre d'heures d'ouverture, en proposant une ouverture sur six jours de la semaine, du lundi au samedi, de 10 à 19 heures, ainsi qu'une nocturne jusqu'à 22 heures (éventuellement le vendredi). On optimiserait les services rendus notamment en facilitant davantage la circulation des usagers dans la Médiathèque (augmentation et/ou réaménagement des postes de départ et retour), en améliorant la disponibilité des documents, et en proposant de nouveaux services.

Avantages

Ce scénario prend en compte l'implantation de la médiathèque dans la zone commerciale, et tient compte également de la volonté du SAN d'élargir les jours et les horaires d'ouverture. Il prévoit à terme l'augmentation du nombre de prêts et celle de la fréquentation. Par ailleurs, sa mise en oeuvre attirerait de nouveaux publics (par exemple, les commerçants le lundi).

Inconvénients

Cette solution n'étant pas envisageable avec les effectifs actuels, sa réalisation nécessiterait des embauches de personnel supplémentaire, avec tout ce que cela suppose en terme de coût et de réorganisation du travail. Il faudrait ajouter à cela les coûts liés aux frais d'investissement.

Moyens nécessaires

Pour permettre un élargissement des horaires d'ouverture (25 heures supplémentaires) et sachant que le personnel travaille actuellement du mardi au samedi, il serait nécessaire de recruter au maximum 7 équivalents temps plein supplémentaires, de préférence en catégorie C.

Afin de faciliter les flux de prêts, on pourrait rentabiliser le quatrième poste départ, actuellement inutilisé en y installant une personne aux heures d'affluence. Dans ces conditions, il faudrait peut-être embaucher un vacataire supplémentaire. On pourrait aussi améliorer la gestion des retours en réaménageant les trois postes pour une meilleure lisibilité : guide-files et individualisation plus nette des postes de retour.

Quant à la disponibilité des documents, il faudrait faire respecter plus rigoureusement le règlement concernant les retards et mettre en place un système de prêt différencié selon les types de documents (nouveautés, vidéos pour enfants, etc.). Pour diminuer les délais d'attente du prêt entre bibliothèques, on pourrait utiliser le service quotidien de navette entre les différentes médiathèques du réseau.

Ce scénario proposerait des services supplémentaires aux usagers. Pour rendre le personnel plus facilement identifiable pour les usagers, le port du badge est conseillé (non nominatif, mais avec mention du service dont dépend la personne). Des paniers en plastique pourraient être mis à la disposition des usagers afin de leur permettre de faire leurs choix de manière commode. Par ailleurs, il serait opportun que les usagers puissent emporter un ticket récapitulatif des titres des documents empruntés, et la date de retour de chacun d'entre eux. Enfin, le catalogue de la bibliothèque serait accessible sur Internet. La possibilité de réserver des ouvrages à distance serait proposée.

Budget prévisionnel

Fonctionnement

7 personnes catégorie C

1 vacataire catégorie C

Paniers en plastique

Investissement

Catalogue en ligne

Quatre machines à tickets

Guides-files

Scénario 2

Médiation plus

Objectifs

Ce scénario a pour ambition de développer la médiation directe et indirecte établie entre le public et le personnel. Parallèlement, il permettrait l'enrichissement des tâches du personnel.

Description de la solution proposée

Ce scénario impliquerait une réorganisation des emplois du temps visant à revaloriser et à rationaliser le travail interne afin que celui-ci ne soit plus amputé par les contraintes de service public. Il permettrait ainsi l'élaboration de bibliographies et de présentoirs de nouveautés, moyens privilégiés de la médiation indirecte. Afin de favoriser l'appropriation de la Médiathèque par les usagers, une promotion plus large concernant les services proposés pourrait être envisagée, ainsi qu'une politique de formation à destination du personnel et du public.

Avantages

Les compétences intellectuelles du personnel seraient pleinement valorisées et reconnues comme telles, contribuant à améliorer encore les relations entre ce personnel et les usagers. L'établissement bénéficierait ainsi d'une meilleure image en proposant un service public qui mettrait davantage l'accent sur sa vocation culturelle.

Inconvénients

L'organisation du travail interne est à repenser, notamment en terme de travail en équipe. Par ailleurs, le stress induit par le service public face à une forte affluence pourrait freiner la mise en place de scénario de ce type.

Moyens nécessaires

Il conviendrait d'embaucher quelques vacataires supplémentaires pour les jeudis et vendredis afin de décharger une partie du personnel professionnel du service public pour se consacrer davantage au travail interne. Ce "volant de sécurité" permettrait également de

faire face avec plus de souplesse à différents types de congés (formations, arrêts maladie, vacances, etc.).

Les bureaux de renseignements devraient être déchargés des tâches administratives et de manutention. Les inscriptions et les réinscriptions seraient ainsi pleinement centralisées, ce qui nécessiterait la présence permanente de deux agents (et donc de deux postes informatiques) au poste d'accueil / inscription du rez-de-chaussée. De plus, le prêt direct serait généralisé en équipant de manière fiable tout ou partie des disques et des cédéroms grâce à des surboitiers.

Afin de rationaliser et d'optimiser les heures qui ne sont pas consacrées au service public, chaque agent serait chargé de rédiger un planning de son travail interne de la semaine, planning qui serait validé par le chef de service. Ce document servirait d'indicateur pour le suivi de l'activité de ce service. Cette réorganisation du travail interne impliquerait de repenser les priorités. Elle pourrait privilégier l'élaboration de bibliographies sélectives et critiques, courtes et à périodicité régulière. Elle induirait une mise à disposition non-immédiate des documents au public. De plus, on consacrerait du temps à la mise au point plus systématique de présentoirs de livres et d'affiches d'information concernant les animations culturelles. Pour améliorer les conditions de travail hors service public, une transformation des bureaux paysagers, peu favorables à la concentration, pourrait être envisagée grâce à la mise en place de cloisons.

Pour améliorer la communication auprès des usagers, des affiches relatives au nombre et à la nature des documents empruntables pourraient être réalisées et disposées dans les différents espaces de la Médiathèque. Par ailleurs, un programme plus régulier de formation aux usagers qui comprendrait la visite des services et une démonstration de l'utilisation des OPAC serait mise en place.

Enfin, pour améliorer l'autonomie des usagers et réduire les temps d'attente aux postes d'OPAC, il serait souhaitable d'augmenter le nombre de catalogues informatisés à disposition du public.

Budget prévisionnel

Fonctionnement

2 vacataires catégorie C

Investissement

1 200 surboitiers

1 000 boitiers simples

3 déverrouilleurs

5 OPAC

1 poste informatique

Réaménagement des bureaux

Scénario 3

Home, sweet home

Objectifs

Ce scénario vise à modifier les usages du public à la Médiathèque, notamment en développant les pratiques sur place par l'aménagement d'un cadre plus convivial et chaleureux, sur le modèle de certaines librairies. Cette solution permettrait de fidéliser les usagers. Parallèlement, le personnel serait doté de meilleures conditions de travail.

Description de la solution proposée

Les locaux seraient réaménagés, en particulier l'espace bibliothèque, le hall d'entrée et le troisième étage, pour proposer aux usagers des salons de lecture plus confortables, une cafétéria et une halte-garderie. Afin de faciliter l'accès du public à la Médiathèque, les horaires seraient étendus par le biais d'une nocturne jusqu'à 22 heures, éventuellement le vendredi.

Avantages

Dans la conception et la construction des médiathèques récentes, la notion de convivialité a été particulièrement développée. En aménageant des espaces propices aux pratiques sur place (lecture, écoute, consultation, visionnage), on inciterait le public à adopter un comportement moins consumériste. Cette solution améliorerait l'image de l'établissement et, par conséquent, celle du SAN. Par ailleurs, la présence de personnels issus d'autres filières de la fonction publique territoriale encouragerait les partenariats établis avec les autres institutions du SAN. Cet enrichissement de l'offre serait susceptible de faire venir à la Médiathèque de nouveaux publics.

Inconvénients

La mise en place de ce scénario nécessiterait un budget d'aménagement et de fonctionnement conséquent. Il impliquerait le recrutement de personnels issus d'autres filières professionnelles que celle des bibliothèques, notamment pour la halte-garderie. La marge de manoeuvre pour le réaménagement des locaux peut paraître restreinte en raison de la superficie et de l'agencement actuel des espaces de la Médiathèque. Ce scénario pourrait entraîner un tassement des prêts de documents.

Moyens nécessaires

Les réaménagements des locaux consisteraient à supprimer l'escalier en bois afin d'installer dans la place laissée vacante un salon de lecture (fauteuils, lampes de chevet, etc.), à remplacer les chaises par des chauffeuses, notamment autour du kiosque et dans le hall d'accueil, derrière les bureaux de prêts. Le projet visant à améliorer les conditions d'écoute de disques sur place s'insère dans cette optique. Une cafétéria (quelques chaises et tables, un ou deux distributeurs de boissons et friandises) serait également installée dans le hall près du point-téléphone. Le quatrième poste de départ, inemployé jusqu'à présent, serait remplacé par un espace d'information culturelle. La formatheque serait réaménagée en halte-garderie. Elle accueillerait une halte-garderie déjà présente sur la commune de Montigny-le-Bretonneux et serait cogérée par la Médiathèque et les services socio-éducatifs du SAN.

La mise en place d'une nocturne aurait pour conséquence le réaménagement des horaires de travail du personnel et le recrutement d'une personne de catégorie C à temps plein.

L'organisation des animations culturelles pourrait tirer profit de l'extension des horaires en nocturne. Parallèlement, la mise en place d'animations en milieu d'après-midi susciterait l'intérêt de nouveaux publics.

L'intégration des usagers dans la vie de la Médiathèque pourrait se faire par l'intermédiaire de "clubs de lecture" organisés régulièrement. Cette intégration serait également favorisée par la promotion plus systématique des services offerts.

Le projet d'installation de postes multimédia permettant la consultation du réseau internet et de cédéroms en prêt s'intégrerait dans ce scénario. Ce projet pourrait être complété par l'augmentation du nombre d'OPAC à disposition du public (un poste supplémentaire par secteur).

Par ailleurs, la mise en place d'une boîte à documents permettant la remise de ceux-ci en dehors des heures d'ouvertures de la Médiathèque allégerait la charge de travail immédiat des postes retour et éviterait à certains usagers des pénalités de retard trop lourdes.

Une climatisation réellement efficace rendrait le séjour à la Médiathèque encore plus agréable.



Budget prévisionnel

Fonctionnement

1 personne de catégorie C

Investissement

Mobiliers

2 distributeurs : boissons et friandises

Réaménagement de la formathèque en

halte-garderie : W.C., points d'eau, etc.

5 OPAC

2 boîtes pour le retour des documents

Amélioration de la climatisation

Claire Basquin, Sébastien Gaudelus, Antonina Gutta,
Sébastien Lemerle, Brigitte Luche

PROJET SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES

CAHIER DES CHARGES :
PRÉSENTATION DU SCENARIO RETENU

**La qualité de l'accueil à la Médiathèque du Canal
de Saint-Quentin-en-Yvelines**

29 Juin 1999

I Introduction

La Médiathèque du Canal appartient au réseau des médiathèques du Syndicat de l'Agglomération Nouvelle (SAN) de Saint-Quentin-en-Yvelines. Dès son ouverture à l'automne 1993, elle s'est trouvée confrontée à des flux importants de publics. Dans ce contexte, le personnel a mené une réflexion sur les notions d'accueil et de qualité des services offerts, quand bien même une enquête auprès des usagers révèle un indice élevé de satisfaction.

La problématique proposée par le commanditaire consistait à étudier « la place des bibliothécaires dans l'accueil, dans la relation avec le public et la nature de la médiation à mettre en oeuvre ». Les solutions proposées devaient être axées sur les modalités de mise en place, de gestion et d'organisation des services de médiation. Cette interrogation sur la recherche de la qualité d'un service public, et plus particulièrement de l'accueil des usagers, se pose à l'heure actuelle dans des administrations de cultures différentes : la *Gazette des communes* du 17 mai 1999 rend compte d'une table ronde interinstitutionnelle sur la qualité des services publics durant laquelle Bertrand de Quatrebarbes a proposé la création d'un Observatoire territorial de la qualité des services publics. Cette démarche est confortée par la parution récente (fin 1998) de la norme ISO 11 620. Cependant cette norme ne fournit pas d'indicateurs sur la qualité de l'accueil en dehors des indicateurs quantitatifs. Elle ne nous est donc pas apparue pertinente pour l'élaboration de scénarios.

Nos enquêtes et observations nous ont amené à donner une définition plus large de la notion de qualité présupposée par la problématique initiale. Cette dernière, s'appuyant sur les résultats de l'enquête SCP, mettait notamment en valeur le faible recours aux bibliothécaires pour des conseils de lecture et la non-réinscription de lecteurs. Nous avons été conduits à envisager la qualité de l'accueil sous trois angles différents. La première approche consiste à offrir le plus de services pour le plus grand nombre et le plus rapidement possible. La seconde, plus bibliothéconomique, propose une " plus-value " informative et pédagogique. La troisième envisage la Médiathèque davantage comme un lieu propice à créer du lien social en se préoccupant avant tout du confort de consultation.

Ces trois visions de la qualité de l'accueil induisent trois conceptions du métier de bibliothécaire dans sa mission d'accueil des publics. Par conséquent, nous avons formulé trois scénarios différents. Nous nous sommes efforcés de conduire la logique de chacun de ces trois scénarios le plus loin possible, sans perdre de vue leur réalisation éventuelle. Lors de la

réunion du deuxième comité de pilotage, le commanditaire a souhaité que nous élaborions un scénario s'inspirant des éléments proposés dans les deux premiers scénarios, jugés complémentaires : élargissement des jours et horaires d'ouverture combiné à un développement de la médiation.

II Scénario

Canal 2 000

Objectifs

Ce scénario entend tenir compte des souhaits des usagers en terme d'accueil et d'ouverture, et s'inscrit dans la logique de l'offre au plus grand nombre. Son ambition est de développer la médiation directe et indirecte établie entre le public et le personnel. Parallèlement, il permettrait l'enrichissement des tâches du personnel qualifié.

Description de la solution proposée

Il s'agirait d'abord d'élargir le nombre d'heures d'ouverture, en proposant une ouverture sur cinq jours de la semaine, du mardi au samedi, ainsi qu'une nocturne le vendredi. Les horaires d'ouvertures seraient donc les suivants : le mardi et le jeudi de 12 heures à 19 heures, le mercredi et le samedi de 10 heures à 19 heures, et le vendredi de 10 heures jusqu'à 22 heures. Le volume hebdomadaire d'heures d'ouverture passerait donc de 32 à 42 heures, soit plus de la moyenne nationale (environ 40 heures par semaine). On optimiserait les services rendus notamment en facilitant davantage la circulation des usagers dans la Médiathèque (augmentation et/ou réaménagement des postes de départ et retour), en améliorant la disponibilité des documents, et en proposant de nouveaux services.

Ce scénario impliquerait une réorganisation des emplois du temps visant à revaloriser et à rationaliser le travail interne afin que celui-ci ne soit plus amputé par les contraintes de service public. Il permettrait ainsi l'élaboration de bibliographies et de présentoirs de nouveautés, moyens privilégiés de la médiation indirecte. Afin de favoriser l'appropriation de la Médiathèque par les usagers, une promotion plus large concernant les services proposés pourrait être envisagée, ainsi qu'une politique de formation à destination du personnel et du public.

Bénéficiaires

Le public serait le premier à bénéficier de ces changements grâce à l'amélioration de la qualité des services, tant sur le plan quantitatif que qualitatif. De plus, cette solution améliorerait l'image de l'établissement et, par conséquent, celle du SAN. Enfin, les compétences du personnel seraient pleinement valorisées.

Avantages

Ce scénario prend en compte l'implantation de la Médiathèque dans la zone commerciale, et tient compte également de la volonté du SAN d'élargir les jours et les horaires d'ouverture. Par ailleurs, cette extension des heures d'ouverture s'inscrit logiquement dans la politique documentaire déjà définie par la Médiathèque. Ce scénario prévoit à terme l'augmentation du nombre de prêts et celle de la fréquentation. Par ailleurs, sa mise en oeuvre attirerait de nouveaux publics et régulariserait les flux sur toute la semaine (par exemple, un public plus masculin comprenant davantage d'actifs en nocturne).

Les compétences intellectuelles du personnel seraient pleinement valorisées et reconnues comme telles, contribuant à améliorer encore les relations entre ce personnel et les usagers. L'établissement bénéficierait ainsi d'une meilleure image en proposant un service public qui mettrait davantage l'accent sur sa vocation culturelle.

Inconvénients

Cette solution n'étant pas envisageable avec les effectifs actuels, sa réalisation nécessiterait des embauches de personnel supplémentaire, avec tout ce que cela suppose en terme de coût et de réorganisation du travail. Il faudrait ajouter à cela les coûts liés aux frais d'investissement.

L'organisation du travail interne est à repenser, notamment en terme de travail en équipe. Par ailleurs, le stress induit par le service public face à une forte affluence pourrait freiner la mise en place de scénario de ce type.

Moyens nécessaires

a) Moyens humains

Pour permettre un élargissement des horaires d'ouverture (10 heures supplémentaires) et sachant que le personnel travaille actuellement du mardi au samedi, il serait nécessaire de recruter 6 équivalents temps plein supplémentaires, répartis entre 4 personnes de catégorie C, auxquelles viendraient se joindre 4 vacataires. Ce "volant de sécurité" permettrait de respecter l'équilibre entre service public et travail interne dans un rapport de 60 / 40 % et également de faire face avec plus de souplesse à différents types de congés (formations, arrêts maladie, vacances de postes, etc.).

b) Services publics

• Dans le hall d'accueil

Afin de faciliter les flux de prêts, on pourrait rentabiliser le quatrième poste départ, actuellement inutilisé en y installant une personne aux heures d'affluence. On pourrait aussi améliorer la gestion des retours en réaménageant les trois postes pour une meilleure lisibilité : guide-files et individualisation plus nette des postes de retour.

Les bureaux de renseignements devraient être déchargés des tâches administratives et de manutention. La centralisation des inscriptions et des réinscriptions, à l'essai jusqu'à présent, serait définitivement adoptée, évitant aux personnes des bureaux de renseignements dans les services d'effectuer ce genre de tâches. Les postes d'accueil et d'inscription seraient par ailleurs nettement différenciés, ce qui nécessiterait la présence permanente de deux agents (et donc de deux postes informatiques). Pour être plus visibles, ces deux postes seraient déplacés face à l'entrée de la Médiathèque. Parallèlement, les deux postes de retour seraient décalés vers la gauche.

Quant à la disponibilité des documents, il faudrait faire respecter plus rigoureusement le règlement concernant les retards et mettre en place un système de prêt différencié selon les types de documents (nouveau, vidéos pour enfants) sur le modèle de ce qui se fait déjà avec les méthodes de langue.

Les usagers ne semblent pas déplorer la présence de prêt indirect pour certains documents (les disques enregistrant les taux de vol les plus élevés). Le seul moyen de résoudre définitivement le problème des vols serait, à long terme, d'opter pour un système

antivol électro-magnétique en rééquipant l'intégralité des documents. Tous les documents seraient ainsi en prêt direct ; mais ce changement impliquerait de nombreuses tâches de manutentions nécessaires à la démagnétisation et à la remagnétisation des documents.

•Nouveaux services

Ce scénario proposerait des services supplémentaires aux usagers. Pour rendre le personnel plus facilement identifiable par les usagers, le port du badge est conseillé (non nominatif, mais avec mention du service dont dépend la personne). Des paniers en plastique aux couleurs du SAN (bien adaptés au respect des documents et distinct des sacs plastiques distribués aux usagers aux postes-départs) pourraient être mis à la disposition des usagers afin de leur permettre de faire leur choix de manière commode. Par ailleurs, il serait opportun que les usagers puissent emporter un ticket récapitulant les titres des documents empruntés, et la date de retour de chacun d'entre eux. Enfin, le catalogue de la bibliothèque serait accessible sur Internet, avec des fonctionnalités multiples : consultation du dossier du lecteur, réservation.

Le prêt entre Médiathèque mis en place courant mars pourrait être étendu à l'ensemble des documents. Il pourrait également bénéficier de l'envoi immédiat et systématique de la demande par fax et du service quotidien de la navette entre les différentes Médiathèques du réseau. Ceci permettrait de réduire les délais d'attente. Une personne serait désignée pour coordonner ce service et centraliser ces prêts.

Pour améliorer la communication auprès des usagers, des affiches relatives au nombre et à la nature des documents empruntables pourraient être réalisées et disposées dans les différents espaces de la Médiathèque.

Enfin, pour accroître l'autonomie des usagers et réduire les temps d'attente aux postes d'OPAC, il serait souhaitable d'augmenter le nombre de catalogues informatisés à disposition du public. Cette autonomie des usagers serait également développée grâce à la mise en place d'un programme plus régulier de formations qui comprendrait la visite des services et une démonstration de l'utilisation des OPAC.

c) Services internes

Afin de rationaliser et d'optimiser les heures qui ne sont pas consacrées au service public, chaque agent serait chargé de rédiger un planning de son travail interne de la semaine,

planning qui serait validé par le chef de service. Ce document servirait d'indicateur pour le suivi de l'activité de ce service. Cette réorganisation du travail interne impliquerait de repenser les priorités. Elle pourrait privilégier l'élaboration de bibliographies sélectives et critiques, courtes et à périodicité régulière.

Elle autoriserait un léger délai entre la réception du document et sa mise à disposition du public.

De plus, on consacrerait du temps à la mise au point plus systématique de présentoirs de livres et d'affiches d'information concernant les animations culturelles.

Pour améliorer les conditions de travail hors service public, une transformation des bureaux paysagers, peu favorables à la concentration, pourrait être envisagée grâce à la mise en place de cloisons.

Planification

La planification que nous proposons ci-après doit tenir compte des contraintes suivantes :

- poste de conservateur à pourvoir le plus tôt possible
- passation des commandes après le vote du budget primitif au plus tôt fin mars 2 000
- la mise en place du nouveau système informatique au printemps 2 000
- formations à l'accueil pour toutes les catégories de personnels et notamment pour les agents du patrimoine, les agents qualifiés du patrimoine et les vacataires entre mai et septembre 2 000
- travaux à réaliser de préférence pendant l'été afin de perturber le moins possible le service public.

L'élaboration de cette planification a pour objectif la réalisation complète et définitive à la rentrée scolaire de l'an 2 000.

Septembre-décembre 1999

Nomination du conservateur de la Médiathèque du Canal

Hiver 1999-2 000

Première réunion pour l'élaboration de documents bibliographiques

Printemps 2 000

Recrutement du personnel de catégorie C

Réorganisation des plannings

Désignation d'une personne responsable du prêt inter-Médiathèques

Mise en service du nouveau système informatique prévu dans le cahier des charges

Installation des 5 OPAC supplémentaires

Mise en service du catalogue en ligne

Mise en place des machines à tickets

Eté 2 000

Réaménagement des bureaux du personnel

Réaménagement du hall d'accueil : guides-files, signalétique (retour 1 & 2, accueil, inscription) et mise en place des boîtes pour le retour des documents

Remise en service du 4^e poste départ

Achat de paniers

Automne 2 000

Recrutement des vacataires

Mise en place des nouveaux horaires d'ouverture au public

Parution de la première bibliographie

Mise en service des boîtes de réception de documents

Mise en place du prêt entre Médiathèques dans ses nouvelles modalités

janvier 2 001

Premières évaluations

Budget prévisionnel

Fonctionnement

4 personnes de catégorie C : 140 000 à 150 000 F par an et par agent

4 vacataires de catégorie C

Investissement

Informatique : voir le cahier des charges qui comprend

Catalogue en ligne

5 OPAC :

prix unitaire : 15 000 F, soit 75 000 F

4 machines à tickets

3 guides-files :

prix unitaire pour trois poteaux et deux cordons : 5 136 F H.T. soit 15 408 F HT

2 boîtes pour le retour des documents

150 paniers en plastique : prix unitaire 109, 87 F H.T. soit 16 480, 50 F H.T.

Réaménagement des bureaux

BIBLIOGRAPHIE

- Association française de normalisation, *Norme NF ISO 11620 : information et documentation : Indicateurs de performances des bibliothèques*, Puteaux, La Défense, Afnor, 1998
- BAKER Sharon L. , LANCASTER F.W., *The Measure and Evaluation of Library Services* , Arlington, Information ressources press, 1991, 2e édition
- BAYART Denis, BENGHOZI Pierre-Jean, *Diversification et activités commerciales dans les musées : une comparaison internationale*, Ecole polytechnique, CRG, 1992
- BENGHOZI Pierre-Jean, *Innovation et gestion des projets* , Paris, Eyrolles, 1990.
- BENGHOZI Pierre-Jean, *A la recherche de régulations nouvelles : la gestion dans le monde de la culture : dossier* , Paris, Centre de recherche en gestion, 1990 (*Cahiers/Centre de recherche en gestion*, 1147-4572;6)
- BENGHOZI Pierre-Jean, *Le tournant commercial des musées en France et à l'étranger*, Paris, La Documentation française, 1993
- BERTRAND Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, Paris, BPI - Centre Georges Pompidou, 1995 (*Etudes et recherche*)
- BESSIERE Jérôme, *Le Management total de la qualité en bibliothèque* , Villeurbanne, Ed. de l'Enssib, 1997 (Mémoire de DCB)
- BRINLEY Franklin, « The Cost of Quality : Its Application to Libraries », *Journal of Library Administration*, vol.2, n°2, 1994, p. 67-79
- CALENGE Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques* , Paris, Cercle de la Librairie, 1996 (*Bibliothèques*)
- CARBONE Pierre, GIAPPICONI Thierry, *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*, Paris, Cercle de la Librairie, 1997
- Certification et management de la qualité. Démarches, méthodes et outils pour maîtriser et mettre en œuvre la qualité à tous les niveaux de l'entreprise dans le système ISO 9000* , Paris, Ed. Weka, 1999
- DEBRION Philippe, "Quels services offrir dans la médiathèque?", *Bulletin de l'ABF*, 1er trimestre 1996, p.24-25
- « La démarche qualité », *BBF* , n°1, 1998
- DIAMENT Nic (dir.), *Organiser l'accueil en bibliothèque*, Villeurbanne, IFB, 1997 (*Boîte à outils*)

- « La formation des usagers », *BBF*, n°1, 1999
- FOX Nick, "Comment évaluer nos services d'information", dans *Evaluer pour évoluer : l'évaluation en bibliothèque*, Paris, BPI, 1993, p.21 et suivantes
- GENZ Marcella D, "Working the Reference Desk", *Library Trends*, vol.46, n°3, hiver 1998, p.505-525
- HARRIS Roma M, MARSHALL Victoria, "Reorganizing Canadian Libraries : a Giant Step Back from the Front », *Library Trends*, vol.46, n°3, hiver 1998, p. 564-580
- HORELLOU-LAFARGE Chantal (dir.), *Consommateur, usager, citoyen : quel modèle de socialisation ?*, Paris, L'Harmattan, 1996
- KUPIEC Anne (dir.), *Bibliothèques et évaluation*, Paris, Cercle de la Librairie, 1994 (*Bibliothèques*)
- LANCASTER F.W., *If you Want to Evaluate your Library*, London, Library association publishing, 1993, 2e édition
- LAUDOYER Guy, *La certification ISO 9000*, Les Editions d'organisation, 1996
- LANGÉARD E., EIGLIER P., *Servuction : le marketing des services*, Paris, Mc Graw-Hill, 1987
- LETURCQ Sandrine, *Les médiateurs en bibliothèque*, Villeurbanne, Ed. de l'Enssib, 1999 (Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur)
- MILNER Eileen, KINNELL Margaret, USHERWOOD Bob, « Quality Management : the Public Library Debate », *Public Library Journal*, vol.9, n°6, novembre - décembre 1994, p.151-155
- MIRIBEL Marielle de, *Contribution à la reconnaissance de la fonction communication en bibliothèque : approche théorique et historique : la communication écrite en direction des lecteurs*, (s.l.), (s.n.), 1999 (Thèse de doctorat, Paris X-Nanterre, 1999)
- POULAIN Martine, "L'effet médiathèques : quelle culture pour quels publics", dans SEIBEL Bernadette (dir.), *Lire, faire lire*, Paris, Le Monde Ed, p.225-238
- Le Petit Quentin*, Saint-Quentin-en-Yvelines, SAN, n°132, mai 1999
- "Qualité des services publics : la relation à l'usager", *La Gazette des communes*, numéro du 17 mai 1999, p.8-13
- QUATREBARBES Bertrand de, *Usagers ou clients? : marketing et qualité dans les services publics*, Paris, Les Editions d'organisation, 1996
- SALAÜN Jean-Michel (dir.), *Economie et bibliothèques*, Paris, Cercle de la Librairie, 1997
- SALAÜN Jean-Michel, *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*, Paris, Cercle de la Librairie, 1992

- SANTANTONIOS Laurence, "Monsieur 40%", *Livres Hebdo*, n°303, 1998, p.58
- SANTANTONIOS Laurence, "Saint-Quentin veut rallier les déserteurs", *Livres Hebdo*, n°281, 1998, p.52
- SCP Communication, *Les bibliothèques de Saint-Quentin-en-Yvelines : sondage*, janvier 1998, dactylographié
- SUTTER Eric, *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*, Paris, ADBS, 1992
- USHERWOOD Bob, *Rediscovering Public Library Management*, London, Library association publishing, 1996
- UTARD Jean-Claude, "Le succès des bibliothèques publiques. Des exigences à préciser", *BBF*, tome42, n°4, 1997, p.24-29
- VAN HOUSE Nancy, "The Grail of Goodness : the Effective Public Library", *Library Journal*, octobre 1989, p.44-45
- WHITEHALL Tom, «Quality in Library and Information Service : a Review », *Library Management*, vol.13, n°5, 1992, p. 23-35

ANNEXE I

Analyse de l'enquête et des observations

Les résultats qui suivent ont été obtenus à la suite d'observations et d'entretiens menés auprès des usagers de la Médiathèque du Canal tout au long du printemps 1999. Ils comprennent d'abord les résultats de l'enquête par questionnaires menée au mois de mai auprès de 136 personnes, interrogées sur place, fréquentant la Médiathèque ou appartenant à son personnel. Ils englobent également des observations faites en mars et mai en service public.

1. L'enquête par questionnaires auprès des usagers et du personnel (5-7 mai et samedi 15 mai)

Démarche suivie

A l'occasion de cette enquête, un questionnaire a été soumis à 116 usagers de la Médiathèque ; une partie de ce questionnaire a ensuite été soumis à 20 membres du personnel de la Médiathèque.

Voulant résister à la tentation de faire un travail "représentatif", nous nous sommes volontairement abstenus de collecter toute variable de type socio-professionnel. Au-delà des difficultés méthodologiques que pose la notion de représentativité, nous ne disposions pas de suffisamment de temps pour être en mesure de contrôler de manière fiable l'élaboration d'un échantillon. Nous n'étions à la recherche que d'indications générales et restons conscients du caractère précaire de nos résultats.

Le questionnaire se divisait à l'origine en deux grandes parties, la première portant sur la visite faite le jour même par l'utilisateur à la Médiathèque, la seconde portant sur ses pratiques

habituelles. L'analyse des résultats a conduit à désassembler l'ordre des questions de manière à pouvoir traiter de grands thèmes à la lumière des chiffres obtenus. Les numéros de questions ont cependant été conservés pour la commodité du commentaire.

L'Accueil du public à la Médiathèque du Canal

Questions aux usagers

Mai 1999-ENSSIB

Jour:

Heure:

1) Êtes-vous inscrit(e) ?

oui

non

2) Si oui, dans quelle(s) bibliothèque(s) ?

Canal

réseau

hors réseau

3) Êtes-vous inscrit(e) pour emprunter des vidéos, des disques ou des cédéroms ?

oui

non

4) Combien de temps estimez-vous avoir passé à la Médiathèque aujourd'hui ?

moins de 15 minutes

entre 15 et 30 mn

entre 30 mn et une heure

plus d'une heure

5) Dans quelles sections êtes-vous allé(e) ? (*noter les termes; plusieurs réponses possibles*)

bibliothèque

discothèque

salle de lecture/infodoc/consultation de cédéroms

auditorium

jeunesse/consultation de cédéroms

vidéo

6) Combien de documents avez-vous sur votre carte actuellement ?

ne sait pas

0 à 10

11 à 22

7) Êtes-vous venu(e) aujourd'hui avec une idée précise de documents à consulter ou à emprunter ?

oui

non

8) L'avez-vous trouvé ?

oui

non

une partie seulement

9) Si oui, comment l'avez-vous trouvé ? (*plusieurs réponses possibles*)

Tout seul

Bibliothécaire

Catalogue

10) Si non, si vous n'avez pas trouvé le document:

Vous ne l'avez pas trouvé en rayonnage ?

Vous n'avez pas pu repérer l'emplacement ?

Vous n'aviez pas la cote précise ?

Etait-ce parce qu'il n'était pas au catalogue ?

Vous n'avez trouvé personne auprès de qui vous renseigner ?

11) Vous êtes-vous aujourd'hui adressé(e) au personnel de la bibliothèque ?

oui

non

12) Si oui, où ? (*plusieurs réponses possibles*)

bureau de renseignements

dans les rayons

hall d'accueil

13) Pour quel type de renseignements ?

accueillir

orienter

guider

conseiller

servir

14) A-t-on répondu à votre demande ?

oui

non

15) Pendant votre venue à la Médiathèque, avez-vous attendu ?

oui

non

16) Où ?

bureau de renseignements

dans les rayons

hall d'accueil

OPAC

17) Le temps passé à attendre vous a-t-il paru acceptable ?

oui

non

sans opinion

Questions d'ordre général

18) Quels sont les jours d'ouverture ?

correct

incorrect

ne connais pas

19) Quels sont les horaires d'ouverture ?

correct

incorrect

ne connais pas

20) En êtes-vous satisfait(e) ?

oui

non

21) Proposeriez-vous d'autres horaires d'ouvertures ? (*plusieurs réponses possibles*)

lundi

mardi

dimanche

ouverture étendue le matin

à partir de quelle heure ?

nocturne

jour préféré

combien ?

jusqu'à quelle heure ?

22) Savez-vous s'il existe un plan de la médiathèque ?

oui

non

ne sait pas

23) Si oui, où se trouve t-il ? (*plusieurs réponses possibles*)

hall d'accueil

ascenseur

bibliothèque entrée

bureau

24) Si oui, l'utilisez-vous ?

oui

non

25) Savez-vous s'il existe un auditorium ?

oui

non

ne sait pas

26) Connaissez-vous le programme ?

oui

non

27) Si oui, comment ? (*plusieurs réponses possibles*)

annonce vocale

affiche

autres

28) Vous est-il déjà arrivé lors de vos passages à la Médiathèque

...de regarder une vidéo ?

oui

non

ne connaît pas l'offre

29) ...d'écouter un disque ?

oui

non

ne connaît pas l'offre

30) ...de consulter un cédérom ?

oui

non

ne connaît pas l'offre

31) ...de lire sur place un livre, une revue ?

oui

non

31 bis) ...de consulter la presse du kiosque ?

oui

non

32) Si vous avez des enfants, ont-ils déjà assisté à l'heure du conte ?

oui

non

ne connaît pas l'offre

33) Empruntez-vous des disques de rock, rap, raï, reggae, zouk ?

oui

non

34) Si oui, êtes-vous satisfait(e) des conditions d'obtention de ces disques ?

oui

non

sans opinion

35) Empruntez-vous des cédéroms ?

oui

non

36) Si oui, êtes-vous satisfait(e) des conditions d'obtention de ces cédéroms ?

oui

non

sans opinion

37) Consultez-vous les livres, les revues, les disques sur les présentoirs ?

oui

non

38) Si oui, à quel endroit ? (*plusieurs réponses possibles*)

rayonnage

présentoirs dans les sections

dans le hall

39) Avez-vous déjà fait des suggestions d'achat ?

oui

non

ne connaît pas l'offre

40) Si oui, avez-vous consulté la réponse ?

oui

non

41) Si oui, en êtes-vous satisfait ?

oui

non

sans opinion

Nouveaux services

42) Avez-vous eu le nouveau guide du lecteur ?

oui

non

43) Avez-vous été amené(e) à le consulter ?

oui

non

44) Pour quel type de renseignements ? (*plusieurs réponses possibles*)

horaires d'ouverture

nombre de documents prêtés

prêt inter-réseau

modalités de réservation

lecture de l'intégralité du guide

autres

45) Depuis début mars, l'inscription se fait dans le hall d'accueil.

L'aviez-vous remarqué ?

oui

non

46) Pensez-vous que c'est mieux ou moins bien qu'avant ?

mieux

moins bien

sans opinion

47) Début mars, de nouveaux services ont été mis en place, les connaissez-vous ?

oui

non

48) Si oui, lesquels ? (*plusieurs réponses possibles*)

prêt entre bibliothèques

prêt indirect des cédéroms

49) Est-ce que des listes de documents (listes de nouveautés, listes thématiques...) vous aideraient à faire vos choix ?

oui

non

sans opinion

49 bis) Si oui, quel(s) genre(s) de listes de documents ?

liste thématique

liste par auteur, par compositeur

liste de nouveautés

sélections par support

autres

50) Souhaiteriez-vous disposer de présentoirs spécifiques aux nouveautés ?

oui

non

sans opinion

51) Voici une liste de points susceptibles d'être améliorés. Attribuez une note de 1 à 10 à chacun d'entre eux, 10 signifiant qu'il s'agit d'un élément à améliorer en priorité :

délai d'attente

disponibilité des documents

choix des ouvrages directement sur les chariots de rangement

informations bibliographiques

jours d'ouverture

horaires d'ouverture

disponibilité du personnel

nombre de catalogues informatisés

animations culturelles

autres

52) Quel âge avez-vous ?

25 ans ou moins

Plus de 25 ans

Présentation

La variable de l'âge a été la seule retenue : 40% des 116 usagers interrogés avaient moins de 25 ans.

Parmi les personnes rencontrées, 107 (92 %) d'entre elles étaient inscrites dans une au moins des bibliothèques du réseau de Saint-Quentin en Yvelines et plus précisément, pour une grande majorité, à la Médiathèque du Canal.

On peut noter par ailleurs la plus forte proportion de personnes inscrites dans un autre établissement du Réseau des Médiathèques le jeudi 7 mai.

| | Mercredi 5 mai | Jeudi 6 mai | Vendredi 7 mai | Samedi 15 mai | Total et pourcentages | Pourcentages SCP |
|--|-------------------|----------------|-------------------|------------------|--------------------------|---------------------|
| Nombre de personnes inscrites sur le réseau* | 30 (33) | 35 (38) | 22 (24) | 20 (21) | 107 (92 %) | 84% |
| Etablissement d'inscription | 28 | 31 | 13 | 19 | 91 (78 %) | 83% |
| Canal | 2 | 4 | 8 | 2 | 9 | |
| Autres établissements du réseau | | | | | | |

nb. : Quand aucune indication n'est ajoutée, les pourcentages sont calculés par rapport au total des 116 questionnaires.

Certains chiffres tirés de l'enquête SCP ont été mentionnés à fin de comparaison lorsque cela a été jugé possible et pertinent.

* Question 1 : entre parenthèses, nombre de personnes rencontrées ce jour-là.

Usages et pratiques

A l'examen des déclarations des usagers, les services offerts par la Médiathèque semblent sous-utilisés.

a. Le phénomène peut d'abord s'expliquer par le fait que certains besoins des publics ont sans doute été surestimés : **85% des inscrits n'ont pas plus de 10 documents en prêt**. Ce dernier résultat aurait pu fournir un autre axe de réflexion, concernant les fondements de la politique de l'offre mise en œuvre par la Médiathèque du Canal. Cette piste a toutefois été écartée, car elle s'écartait du cadre de la problématique posée au départ de cette étude.

| | Mercredi 5 mai | Jeudi 6 mai | Vendredi 7 mai | Samedi 15 mai | Total et pourcentages | Pourcentage SCP |
|--|-------------------|----------------|-------------------|------------------|--------------------------|-------------------------|
| 6) Nombre de documents actuellement sur la carte de la personne interrogée | | | | | | |
| 0 à 10 | 28 | 31 | 20 | 20 | 99 (85%) | |
| 11 à 22 | 1 | 4 | 1 | 0 | 6 (5%) | |
| ne sait pas | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| 3) Nombre d'inscrits pour l'emprunt de documents audiovisuels | 20 | 23 | 10 | 13 | 66 (57%) | 46% (CD) 39% (vidéo) |

Les jours où nous les avons rencontrés, les usagers ont passé, pour plus de 50% d'entre eux, au moins une demi-heure dans la Médiathèque. En dépit d'une grande variété concernant les services visités, on voit bien que la bibliothèque "adultes" attire le plus grand nombre de personnes.

| | Mercredi 5 mai | Jeudi 6 mai | Vendredi 7 mai | Samedi 15 mai | Total et pourcentages | Temps moyen (calcul SCP) |
|--|-------------------|----------------|-------------------|------------------|--------------------------|-----------------------------|
| 4) Temps passé par l'utilisateur à la Médiathèque le jour de l'entretien | | | | | | |
| moins de 15 mn | 10 | 6 | 8 | 4 | 28 (24%) | 46 min |
| entre 15 et 30 mn | 12 | 13 | 4 | 7 | 36 (31%) | |
| entre 30mn et 1heure | 5 | 12 | 4 | 5 | 26 (22%) | |
| plus d'une heure | 6 | 7 | 8 | 5 | 26 (22%) | |

| 5) Services fréquentés le jour de l'entretien | | | | | | |
|---|----|----|----|----|-----------------|--|
| Bibliothèque | 25 | 28 | 15 | 16 | 84 (72%) | |
| Discothèque | 12 | 11 | 5 | 11 | 39 (34%) | |
| Salle de lecture/infodoc/consultation de cédéroms | 3 | 9 | 7 | 3 | 22 (19%) | |
| Jeunesse/ consultation de cédéroms | 6 | 4 | 3 | 9 | 22 (19%) | |
| Vidéotheque | 10 | 11 | 3 | 6 | 30 (26%) | |
| Auditorium | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 (0,9 %) | |

b. Au-delà d'un désintérêt pour telle ou telle offre, la non utilisation de services pourtant majoritairement connus, tels l'auditorium ou le cahier de suggestion d'achats, peut traduire une communication insuffisamment efficace de la part de la Médiathèque des animations et possibilités offertes.

De ce point de vue, les réponses à la question 26 sont corroborées par les faibles chiffres enregistrés à la question 27, qui peuvent traduire autant un faible recours de la part des usagers aux moyens d'information mis à leur disposition que le faible impact de ces derniers.

La méconnaissance des plus récentes transformations dans le fonctionnement de la Médiathèque est encore, de ce point de vue, révélatrice (45-48).

| | Mercredi 5 mai | Jeudi 6 mai | Vendredi 7 mai | Samedi 15 mai | Total et pourcentages | Pourcentage SCP |
|--|-------------------|----------------|-------------------|------------------|-----------------------------|--------------------|
| 25) Connaissance de l'existence d'un auditorium au Canal | | | | | | |
| oui | 22 | 28 | 14 | 20 | 84 (72 %) | |
| non | 2 | 5 | 4 | 1 | 12 | |
| NSP | 9 | 4 | 6 | 0 | 19 | |
| 26) Connaissance du programme de l'auditorium | | | | | | |
| oui | 5 | 3 | 3 | 5 | 16 | |
| non | 17 | 26 | 15 | 16 | 74 (64 %) | |

| | | | | | | |
|---|----|----|----|----|-----------------|------------|
| 27) Si connaissance du programme, par quels moyens ? | | | | | | |
| annonce vocale | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | |
| affiche | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 | |
| autres : courrier | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 39) La personne a-t-elle déjà fait des suggestions d'achat ? | | | | | | |
| oui | | | | | 26 (22%) | |
| non | | | | | | 89% |
| ne connaît pas l'offre | | | | | 31 (27%) | ("jamais") |
| 45) L'inscription dans le hall d'accueil a-t-elle été remarquée par l'utilisateur ? | | | | | | |
| oui | 18 | 16 | 9 | 6 | 49 (42%) | |
| non | 24 | 22 | 14 | 15 | 65 (56%) | |
| 47) L'utilisateur a-t-il pris connaissance des nouveaux services ? | | | | | | |
| oui | 12 | 11 | 6 | 11 | 40 (34%) | |
| non | 20 | 27 | 17 | 10 | 74 (64%) | |
| 48) Si oui, quels nouveaux services ? | | | | | | |
| prêt entre bibliothèque | 7 | 4 | 1 | 4 | 16 (14%) | |
| prêt indirect de cédéroms | 6 | 6 | 4 | 9 | 25 (22%) | |
| nouveau règlement | 0 | 3 | 0 | 1 | 4 | |

D'autres taux de réponses négatives assez élevés ne peuvent être entièrement expliqués par les conditions de l'accueil à la Médiathèque. On peut ainsi supposer, pour les questions 33 et 35, que les réponses sont largement induites respectivement par les goûts musicaux et la possession ou non d'un lecteur de cédéroms par la personne interrogée.

| | Mercredi 5 mai | Jeudi 6 mai | Vendredi 7 mai | Samedi 15 mai | Total et pourcentages |
|--|-------------------|----------------|-------------------|------------------|-----------------------------|
| 33) La personne emprunte-t-elle des disques en prêt indirect ? | | | | | |
| oui | 8 | 11 | 5 | 6 | 30 (26%) |
| non | 19 | 23 | 15 | 11 | 68 (59%) |
| 35) Emprunte-elle des cédéroms ? | | | | | |
| oui | 5 | 4 | 3 | 3 | 15 (13%) |
| non | 23 | 30 | 18 | 15 | 86 (74%) |

La même relation entre connaissance de l'offre et sous-utilisation peut être élargie à la majorité des activités proposées au sein de la Médiathèque en dehors de celles en rapport avec la lecture. C'est sur la base d'un tel résultat qu'on pourrait reconsidérer les conditions de séjour du public au sein de l'établissement.

| | Mercredi 5 mai | Jeudi 6 mai | Vendredi 7 mai | Samedi 15 mai | Total et pourcentages | Pourcentage SCP |
|---|-------------------|----------------|-------------------|------------------|--------------------------|----------------------------|
| 28) La personne regarde-t-elle des vidéos sur place | | | | | | |
| oui | 6 | 4 | 5 | 5 | 20 (17%) | 12% (vidéos et disques) |
| non | 27 | 28 | 9 | 13 | 77 (66%) | |
| ne connaît pas l'offre | 0 | 5 | 10 | 3 | 18 (16%) | |
| 29) Ecoute-t-elle des disques sur place ? | | | | | | |
| oui | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 (13%) | |
| non | 28 | 26 | 11 | 9 | 74 (64%) | |
| ne connaît pas l'offre | 2 | 7 | 9 | 8 | 26 (22%) | |
| 30) Consulte-t-elle des cédéroms ? | | | | | | |
| oui | 4 | 2 | 4 | 8 | 18 (16%) | 6% |
| non | 29 | 29 | 12 | 7 | 77 (66%) | |
| ne connaît pas l'offre | 0 | 6 | 8 | 6 | 20 (17%) | |

| | | | | | | |
|--|----|----|----|----|-----------------|------------------------|
| 31) Lit-elle sur place livres et revues ? | | | | | | |
| oui | 26 | 28 | 21 | 17 | 92 (79%) | 64% |
| non | 7 | 10 | 3 | 4 | 24 (21%) | |
| 31 bis) Consulte-t-elle la presse du kiosque ? | | | | | | |
| oui | 20 | 22 | 13 | 10 | 65 (56%) | de 29 à 37% |
| non | 13 | 16 | 11 | 11 | 51 (44%) | (selon type de presse) |
| 32) Ses enfants assistent-ils à l'heure du conte ? | | | | | | |
| oui | 7 | | 1 | 2 | 10 (9 %) | |
| non | 7 | 1 | 4 | 5 | 17 (15%) | 95% |
| ne connaît pas l'offre | 2 | | 3 | 2 | 7 (6%) | |

Cette sous-utilisation est particulièrement regrettable lorsqu'il s'agit des instruments comme le guide du lecteur et les plans mis à la disposition des publics pour faciliter leur séjour dans l'établissement. Dans ce domaine toutefois, les résultats sont nuancés et permettent même de dégager parmi les usagers interrogés des besoins majoritairement partagés, concernant les présentoirs et d'éventuelles listes de nouveautés.

Plan et guide : sous-employés

| | Mercredi 5 mai | Jeudi 6 mai | Vendredi 7 mai | Samedi 15 mai | Total et pourcentages |
|--|-------------------|----------------|-------------------|------------------|----------------------------------|
| 22) La personne sait-elle qu'il existe un plan de la Médiathèque ? | | | | | |
| oui | 16 | 20 | 15 | 12 | 63 (54%) |
| non | 6 | 7 | 4 | 3 | 20 (17%) |
| ne se prononce pas | 11 | 11 | 5 | 6 | 33 (28%) |

| | | | | | |
|---|----|----|----|----|--|
| 23) Où a-t-elle localisé le plan ? | | | | | |
| hall d'accueil | | | | | 8 |
| ascenseur | | | | | 15 (13%) |
| bibliothèque | | | | | 29 (25%) |
| dépliant | | | | | 2 |
| 24) En a-t-elle déjà fait usage ? | | | | | |
| oui | | | | | 25 (22%) |
| non | | | | | 27 (23%) |
| 37) A-t-elle déjà consulté des documents figurant sur les présentoirs ? | | | | | |
| oui | 27 | 30 | 18 | 18 | 93 (80%) |
| non | 3 | 6 | 3 | 3 | 15 (13%) |
| 38) A quel endroit ? | | | | | |
| rayonnage et présentoirs dans les services | 27 | 24 | 21 | 21 | 93 (80%) |
| dans le hall | 17 | 23 | 15 | 9 | 64 (55%) |
| escaliers/ascenseur | | | | 6 | 6 (5%) |
| 42) Connait-elle l'existence du nouveau guide du lecteur ? | | | | | |
| oui | 15 | 16 | 8 | 6 | 45 (39%) |
| non | 17 | 22 | 16 | 15 | 70 (60%) |
| 43) L'a-t-elle consulté ? | | | | | |
| oui | | | | | 31 (28%) |
| | | | | | Pourcentages par rapport au total de la question 43 |
| 44) type de renseignements recherchés | | | | | |
| horaires d'ouverture | | | | | 19% |
| nombre de documents prêtés | | | | | 23% |
| lecture de l'intégralité du guide | | | | | 48% |
| autres | | | | | 29% |

Pour mémoire, à la question 112 SCP : “ Lisez-vous les documents (bibliographies, choix de livres, revues de presse) publiés par les médiathèques de Saint Quentin en Yvelines ? ”, la proposition “ jamais ” obtenait 64% des réponses.

Listes et présentoirs : utilisés et réclamés

| | Mercredi 5 mai | Jeudi 6 mai | Vendredi 7 mai | Samedi 15 mai | Total et pourcentages |
|--|-------------------|----------------|-------------------|------------------|--------------------------|
| 49) La personne souhaite-t-elle des listes de documents ? | | | | | |
| oui | 26 | 22 | 18 | 12 | 78 (67%) |
| non | 6 | 13 | 5 | 8 | 32 (28%) |
| sans opinion | 1 | 3 | 0 | 0 | 4 |
| 49 bis) Quel type de listes ? | | | | | |
| listes thématiques | | | | | 5 (4%) |
| 50) La personne souhaite-t-elle des présentoirs spécifiques aux nouveautés ? | | | | | |
| oui | 28 | 34 | 21 | 16 | 99 (85%) |
| non | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 (13%) |

Relations avec le personnel de la Médiathèque

Comme pour confirmer les résultats de l'enquête SCP, les relations des usagers avec les professionnels semblent assez limitées, tant en nombre qu'au plan de la nature des requêtes (voir, pour vérification, les résultats des observations menés dans les bureaux de renseignements, présentés plus loin). Dans leurs recherches d'un document, il s'avère que les usagers n'éprouvent pas le besoin (ni l'envie ?) de faire appel d'emblée aux professionnels de la Médiathèque. Un tel résultat concorde avec notre hypothèse d'un sous-emploi par les usagers des possibilités mises à leur disposition, ici en termes d'information.

Le questionnaire SCP ménageait une large place à ce thème, consacrant les questions 60 à 74 aux divers aspects des relations que peuvent lier agents et usagers. Il convient notamment de rappeler que si 47% des personnes interrogées reconnaissent ne faire jamais appel à leurs

services, 92% d'entre elles se déclaraient très ou assez satisfaites de ceux-ci d'un point de vue général. Service par service, les taux de satisfaction oscillaient entre 89 et 96%, sauf pour les renseignements donnés par les bibliothécaires d'un point de vue général (question 61), où le taux n'est que de 76%.

| | Mercredi 5 mai | Jeudi 6 mai | Vendredi 7 mai | Samedi 15 mai | Total et pourcentages |
|---|-------------------|----------------|-------------------|------------------|----------------------------------|
| 11) L'utilisateur s'est-il aujourd'hui adressé au personnel de la bibliothèque ? | | | | | |
| oui | 13 | 17 | 8 | 7 | 45 (39%) |
| non | 20 | 20 | 16 | 14 | 60 (52%) |
| 12) A quel endroit ? | | | | | |
| bureau de renseignements | 13 | 10 | 6 | 3 | 32 (28%) |
| rayons | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 (2%) |
| hall d'accueil | 1 | 5 | 3 | 4 | 13 (11%) |
| 13) Quel type de renseignements demandés ? | 14, dont | 16, dont | 8, dont | 8, dont | 47 : |
| accueillir | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 (32%) |
| orienter | 3 | 3 | 0 | 1 | 7 (15%) |
| guider | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 (15%) |
| conseiller | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 (6%) |
| servir | 5 | 6 | 3 | 2 | 16 (34%) |
| 9) Lorsque l'utilisateur a trouvé le document qu'il cherchait, l'a-t-il fait par lui-même ? | 10 | 12 | 10 | 8 | 40 (34%) |
| en ayant eu recours au bibliothécaire ? | 3 | 3 | 1 | 0 | 7 (6%) |
| en ayant interrogé le catalogue ? | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 (16%) |

Horaires

L'étude de cet aspect de l'offre avait été posée comme prioritaire dès le début de nos investigations. A la lumière des déclarations des usagers rencontrés, son importance, si elle doit toujours être soulignée, se trouve en même temps quelque peu relativisée.

Les taux de réponses justes ou fausses concernant la connaissance des jours et horaires semblent corrélés avec un degré d'insatisfaction : ce qu'on retient le plus, les jours d'ouverture, est justement retenu parce qu'il convient le moins. C'est également cette rubrique qui retient le plus l'attention lorsque sont demandées à l'usager les améliorations à apporter au fonctionnement de l'établissement : l'ouverture le lundi ou le mardi recueille la moitié des avis des personnes interrogées (en revanche, l'ouverture le dimanche n'est quasiment jamais évoquée).

Inversement, ce qui pose le moins de problème (les horaires) est considéré comme moins prioritaire : les propositions pour la question 20 sont numériquement assez faibles, preuve peut-être du caractère peu décisif de cet aspect de la question. Ces résultats sont corroborés par ceux de la matrice décisionnelle présentée plus bas.

| | Mercredi 5 mai | Jeudi 6 mai | Vendredi 7 mai | Samedi 15 mai | Total et pourcentages | Pourcentage SCP |
|---|-------------------|----------------|-------------------|------------------|--------------------------|---------------------|
| 18) Quels sont les jours d'ouverture ? | | | | | | |
| connus | 26 | 31 | 10 | 11 | 78 (67%) | |
| inconnus | 7 | 7 | 14 | 10 | 38 (32%) | |
| 19) Quels sont les horaires d'ouverture ? | | | | | | |
| connus | 14 | 11 | 7 | 5 | 37 (32%) | |
| inconnus | 19 | 26 | 17 | 16 | 76 (66%) | |
| 20) satisfaction concernant les jours et horaires d'ouverture | | | | | | (jours et horaires) |
| oui | 16 | 26 | 9 | 14 | 65 (56%) | 47% et 54% |
| non | 17 | 10 | 12 | 7 | 46 (40%) | |

| 21) Autres horaires d'ouverture proposés | | | | | | |
|--|----------|----|-----------|-------|--|-----------------|
| lundi | 20 | 16 | 9 | 5 | | 50 (43%) |
| mardi | 18 | 19 | 10 | 4 | | 51 (44%) |
| dimanche | 1 | 3 | 0 | 0 | | 4 (3%) |
| matin | 1 | 3 | 3 | 1 | | 8 (7%) |
| nocturne : | 1 | 3 | 5 | 3 | | 10 (9%) |
| jour préféré | vendredi | | mercredi | lundi | | |
| | | | jeudi (2) | | | |
| | | | vendr (2) | | | |
| 20 h. | | | 1 | 1 | | |
| 20-21 h. | | | 3 | | | |
| 21 h. | | | 1 | | | |
| 21-22 h. | 2 | | 1 | 1 | | |

Satisfaction

Les résultats concernant la satisfaction doivent être manipulés avec précaution d'abord à cause de la difficile évaluation des besoins qui poussent un usager à se rendre à la Médiathèque (voir le fort taux de réponses négatives à la question 7).

Dans l'enquête SCP, le taux de satisfaction concernant l'accueil général atteignait 94% (question 32)

| | Mercredi 5 mai | Mardi 6 mai | Jeudi 7 mai | Samedi 15 mai | Total et pourcentages | Pourcentage SCP |
|--|-------------------|----------------|----------------|--|--------------------------|--------------------|
| 7) La personne avait-elle une idée précise de documents à consulter ou emprunter en venant aujourd'hui à la Médiathèque? | | | | | | |
| oui | 24 | 26 | 14 | 11 | 75 (65%) | |
| non | 9 | 12 | 10 | 9 | 40 (34%) | |
| | | | | Total et pourcentages par rapport à la question 7 | | |
| 8) Ces documents ont-ils été trouvés ? | | | | | | |
| oui | 15 | 18 | 14 | 11 | 58 (77%) | 53%* |
| pas tous | 2 | 1 | 0 | 2 | 5 (5%) | |
| non | 7 | 7 | 0 | 5 | 19 (25%) | 47% |
| 10) Si non pourquoi ? | | | | | | |
| pas trouvé en rayonnage | 7 | 7 | 0 | 3 | 17 (23%) | |
| emplacement non repéré | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| n'était pas au catalogue | 1 | 2 | 0 | 1 | 4 | |

* L'enquête SCP indiquait également que 23% des personnes interrogées estimaient avoir trouvé " très facilement " leurs documents et 63% " assez facilement ". (quoique la précision manque, ces chiffres s'appliquent sans doute aux personnes ayant effectivement trouvé ce qu'elles cherchaient).

On ne peut cependant strictement indexer le taux de satisfaction aux succès des recherches des usagers (ici 77 %). Le taux relativement élevé de recherches ayant échoué par suite de l'absence d'un livre en rayonnage (23%) pourrait tout aussi bien conduire à poser la question de la disponibilité des ouvrages.

La satisfaction de l'utilisateur est une notion qui met en jeu aussi bien l'accueil que le confort de séjour dans l'établissement. On peut multiplier les indicateurs sans jamais arriver à cerner

complètement la question. On peut considérer en premier lieu le taux de réponses satisfaisantes fournies par le personnel aux requêtes des usagers.

| | Total et pourcentages par rapport à question 13 (47 réponses) | Pourcentage SCP |
|--|---|-----------------|
| 14) Le personnel a-t-il répondu de manière satisfaisante à la demande de l'utilisateur ? | | |
| oui | 44 (94%) | 92% |
| non | 3 (6%) | |

Concernant la satisfaction vis-à-vis de certains documents en accès indirect ou du cahier de suggestion, les taux, sont toujours faibles. Peu utilisables, ils ont néanmoins pour vertu de révéler les questions pour lesquelles les personnes interrogées n'avaient que peu d'intérêt. Le fait qu'ils demeurent pourtant supérieurs aux taux d'insatisfaction prouve que, même confrontées à des thèmes qu'elles n'ont pas à l'esprit, les personnes interrogées ont tendance à vouloir aller dans le sens du professionnel qui l'interroge et à dire "oui" quand ce ne sera pas "sans opinion".

| | Pourcentages |
|---|--------------|
| 34) Taux de satisfaction vis-à-vis du prêt indirect de disques | 18% |
| 36) Taux de satisfaction vis-à-vis du prêt indirect de cédéroms | 14% |
| 41) Taux de satisfaction par rapport aux réponses apportées au cahier de suggestion | 10 % |

Le sentiment de satisfaction général est confirmé par l'impression ressentie par les usagers au sujet des délais d'attente. Les rares résultats défavorables semblent essentiellement concerner des endroits spécifiques, le hall d'accueil et les ordinateurs. Concernant le hall, de tels résultats seront en partie expliqués par les observations menées sur la circulation des usagers dans le hall, présentées plus loin.

| | Mercredi 5 mai | Jeudi 6 mai | Vendredi 7 mai | Samedi 15 mai | Total et pourcentages |
|--|-------------------|----------------|-------------------|------------------|---|
| 15) L'utilisateur a-t-il attendu au cours de son séjour à la Médiathèque ? | | | | | |
| oui | 9 | 7 | 2 | 8 | 26 (22%) |
| non | 18 | 19 | 14 | 13 | 54 (47%) |
| 16) A quel endroit ? | | | | | |
| bureau de renseignements | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 (3%) |
| rayons | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| hall d'accueil | 5 | 4 | 0 | 4 | 13 (11%) |
| ordinateur | 2 | 1 | 1 | 4 | 8 (7%) |
| | | | | | Total et pourcentages par rapport à la question 15 |
| 17) Le temps d'attente a-t-il paru acceptable ? | | | | | |
| oui | 9 | 4 | 2 | 6 | 21 (81%) |
| non | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 |
| sans opinion | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Matrice décisionnelle

Un ensemble de 9 thèmes a été ensuite présenté aux personnes interrogées, concernant les listes bibliographiques, jours d'ouverture, les horaires d'ouverture, la disponibilité des documents, le nombre d'OPAC, les délais d'attente, la possibilité de se servir sur les chariots de rangement, la disponibilité du personnel, les animations culturelles.

Il s'agissait de mettre à chaque item une note allant de 1 à 10 selon le degré d'urgence à améliorer le thème en question (1 signifiant qu'il n'y a rien à changer, 10 signifiant : à réformer immédiatement). La même matrice a été ensuite soumise à 20 agents de la Médiathèque du Canal, tous statuts confondus. Un classement a ensuite été établi, à partir des moyennes calculées pour chaque population.

| | Classement des usagers par jour de la semaine |
|----------------|---|
| Mercredi 5 mai | 1-Jours d'ouverture 2-Disponibilité des documents 3-Informations bibliographiques 4-Horaires d'ouverture 5-Délai d'attente 6- Possibilité de se servir sur les chariots de rangement 7-Nombre d'OPAC 8- Animations culturelles 9-Disponibilité du personnel |
| Jeudi 6 mai | 1-Informations bibliographiques 2-Jours d'ouverture 3-Disponibilité des documents 4-Nombre d'OPAC 5-Horaires d'ouverture 6-Délai d'attente 7 -Possibilité de se servir sur les chariots de rangement 8- Animations culturelles 9-Disponibilité du personnel |
| Vendredi 7 mai | 1-Informations bibliographiques 2-Jours d'ouverture 3-Horaires d'ouverture 4-Disponibilité des documents 5-Nombre d'OPAC 6-Délai d'attente 7-Possibilité de se servir sur les chariots de rangement 8-Disponibilité du personnel 9-Animations culturelles |

| | |
|---------------|---|
| Samedi 15 mai | 1-Informations bibliographiques 2-Nombre d'OPAC 3-Disponibilité des documents 4-Animations culturelles 5-Jours d'ouverture 6-Horaires d'ouverture 7-Possibilité de se servir sur les chariots de rangement 8-Délai d'attente 9-Disponibilité du personnel |
|---------------|---|

Les différences assez nettes observées entre les différents jours de la semaine peuvent servir à rappeler les difficultés inhérentes à ce genre d'exercices. Les personnes interrogées ont eu plus ou moins tendance à noter "large", ce qui a eu pour effet de doter, à rang quasi égal, certains thèmes de notes cumulées beaucoup plus élevées le vendredi plutôt que le mercredi, alors le nombre de questionnaires passés le mercredi a largement excédé celui du vendredi. Évidemment, on ne peut pas ne pas penser à certaines particularités des publics selon différents jours de la semaine. Nos informations étaient toutefois trop succinctes pour espérer approfondir l'analyse dans ce sens.

Un dixième item était proposé aux personnes interrogées, qu'elles pouvaient remplir à leur guise. Parmi tout ce qui a été proposé émerge assez nettement la demande de la mise du catalogue de la Médiathèque sur Internet et l'installation d'une climatisation.

On obtient donc :

Classement des usagers

- 1- Informations bibliographiques
- 2- Jours d'ouverture
- 3- Disponibilité des documents
- 4- Nombre d'OPAC
- 5- Horaires d'ouverture
- 6- Délai d'attente
- 7- Possibilité de se servir sur les chariots de rangement
- 8- Animations culturelles
- 9- Disponibilité du personnel

Classement des agents

- 1- Informations bibliographiques
- 2- Nombre d'OPAC
- 3- Jours d'ouverture
- 4- Disponibilité des documents
- 5- Animations culturelles
- 6- Disponibilité du personnel
- 7- Délai d'attente
- 8- Horaires d'ouverture
- 9- Possibilité de se servir sur les chariots de rangement

Usagers et agents convergent approximativement pour les quatre premiers thèmes, qui pourraient constituer une première base de réflexion.

Les différences entre les deux classements sont explicables par les intérêts "professionnels" des agents, qui estiment que leur activité aurait tout à gagner d'un accent mis sur les animations culturelles et la disponibilité du personnel. La question des horaires est en revanche moins prise en considération.

L'enquête SCP apporte d'autres éléments de comparaison. Autour des propositions de la question 103 : " Qu'est-ce qui manque le plus dans cette bibliothèque ? ", celle se rapportant aux jours et horaires d'ouverture recueillait le plus d'opinions (13% des personnes interrogées). La question 46, relative à la disponibilité des ouvrages, recueillait un taux de satisfaction de 79%. La question 48, relative au nombre d'OPAC, un taux de satisfaction de 65% seulement.

2. Observations aux bureaux de renseignements (5-7 mai)

Le 27 mars, puis du 5 au 7 mai, des observations ont été menées aux différents bureaux de références des différents services de la Médiathèque. Il s'agissait de rester une à deux heures aux côtés de l'agent chargé du service public et de noter aussi précisément que possible chaque type de requête formulée par les usagers, selon l'exemple de la grille suivante :

Bibliothèque

| | Mercredi 5 mai 10h45-11h45 | Samedi 15 mai 11h-13h |
|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Nombre d'actions relevé | 30 | 34 |
| Réponses immédiates : | 24 | 32 |
| Modalités de fonctionnement | 5 | 9 |
| Inscription | 2 | 2 |
| Réinscription | | 1 |
| Recherches 1 ^{er} niveau | 4 | 3 |
| Localisation | 3 | |

| | | |
|-----------------------------------|----------|----------|
| Recherche 2 ^e niveau | 1 | 4 |
| Réservation | 1 | 4 |
| Réception réservation | 6 | 3 |
| Cédéroms | 2 | 6 |
| Réorientation verbale | 2 | |
| Orientation générale | | |
| Localisation | 1 | |
| Inscription | | |
| Recherches 1 ^{er} niveau | | |
| Recherches 2 ^e niveau | 1 | |
| Déplacement en rayon | 1 | 1 |
| Recherches 1 ^{er} niveau | | 1 |
| Localisation | 1 | |
| Pas de réponse | 3 | 1 |
| Recherches 1 ^{er} niveau | 1 | |
| Réception réservation | 2 | 1 |

Comme on le voit sur l'exemple, il nous a été matériellement difficile de revenir aux mêmes heures dans les mêmes endroits jour après jour. Les durées des plages d'observation ont trop varié (de vingt minutes à près de deux heures) pour que les données recueillies soient exploitables de manière fiable, voire comparées. Certains services ont reçu 6 visites tandis que d'autres seulement 3 ou 4. Toutefois quelques résultats nous sont apparus, d'un point de vue plus général.

L'ensemble des observations a couvert une période d'environ 24 heures, à l'issue de laquelle on a dénombré **401** requêtes. Sur ces 401, **près de 85 % ont donné lieu à des réponses immédiates**. Plus de 18% des renseignements donnés concernent les modalités de fonctionnement de la Médiathèque. Le reste se répartit selon les diverses attributions des salles (réservation et réception de certains documents, mise en route de machines). A peine plus de 13% des réponses concernent des renseignements de 1^{er} et 2^{ème} niveaux (le 1^{er} niveau concernant les recherches sur le catalogue, ne nécessitant pas plus de quelques minutes, le 2^{ème} niveau portant sur une aide bibliographique dans le cadre d'une recherche, d'un exposé).

3. Flux des usagers dans le hall d'accueil (samedi 27 mars)

Ces observations ont été faites le samedi 27 mars, par plage d'une demi-heure, d'abord de 15h à 15h30, puis de 15h30 à 16h, enfin de 17h à 17h30.

15h-15h30

Entrée

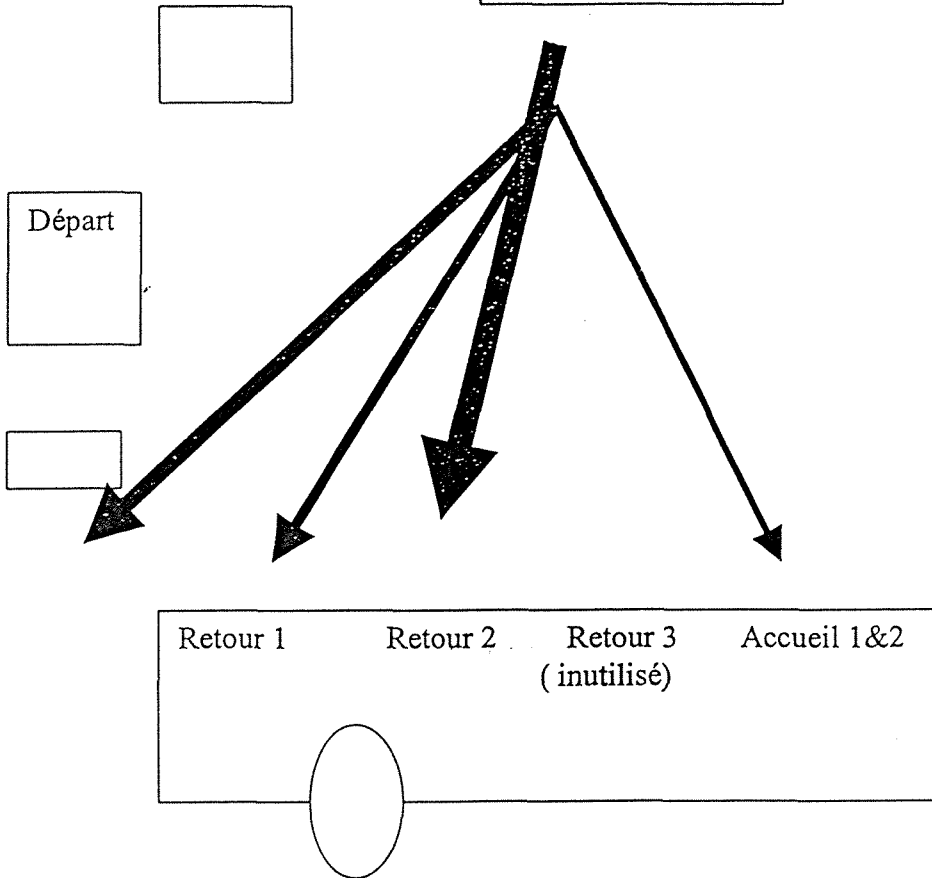
Départ

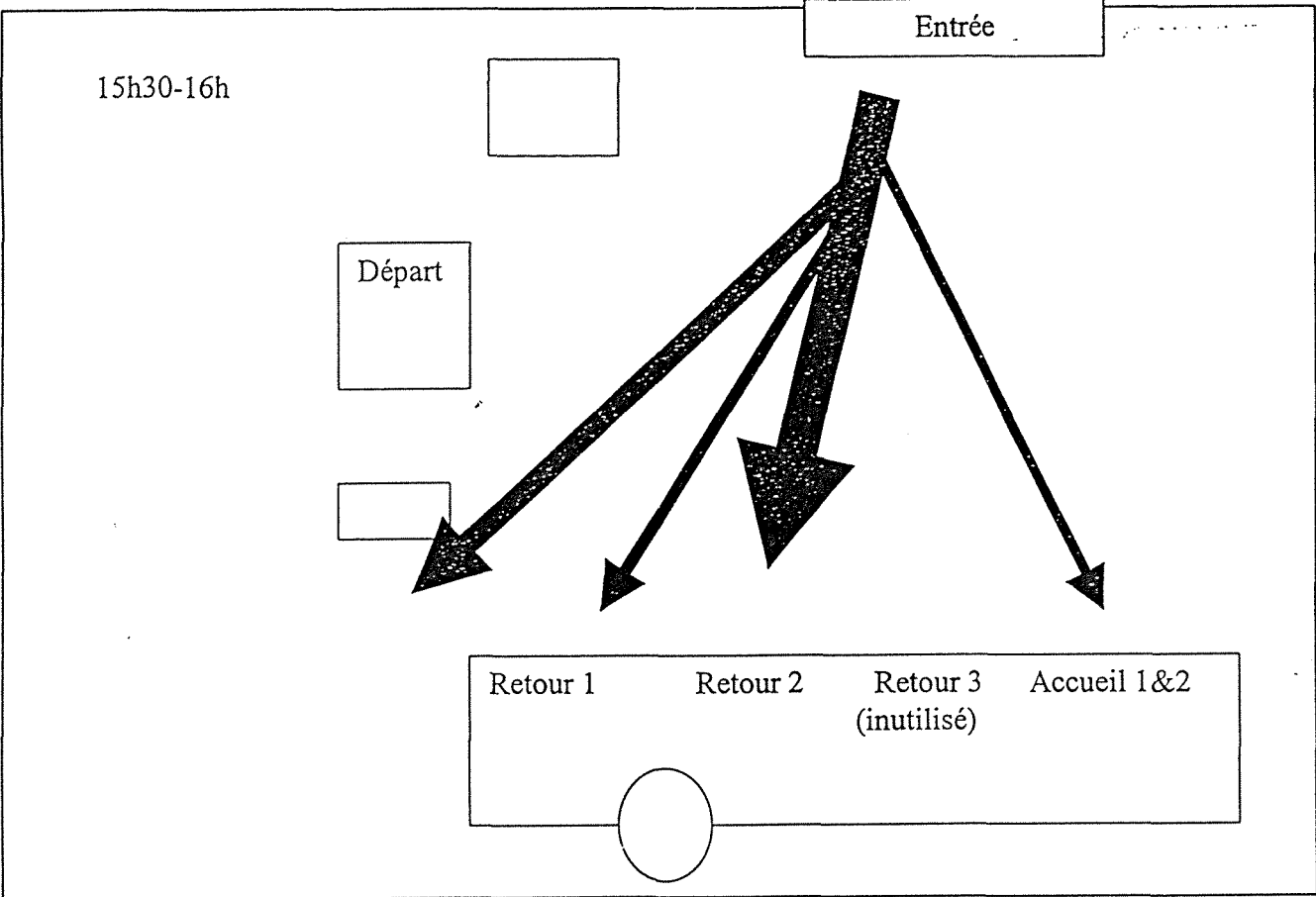
Retour 1

Retour 2

Retour 3
(inutilisé)

Accueil 1&2





17h-17h30

Entrée

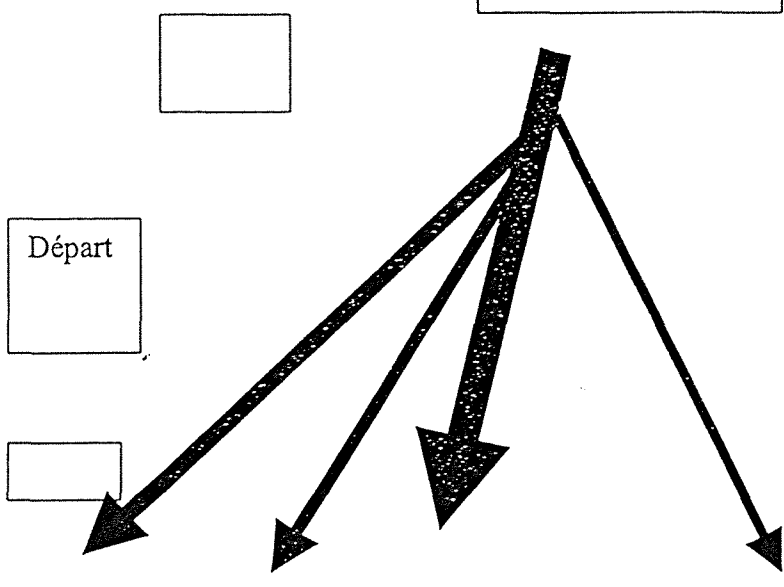
Départ

Retour 1

Retour 2

Retour 3
(inutilisé)

Accueil 1&2



Les flèches figurent les flux de personnes entrant dans la Médiathèque et la direction qu'elles ont prises spontanément. Leur épaisseur est rigoureusement proportionnelle au nombre d'individus comptabilisés.

Les résultats obtenus montrent que dans un espace non structuré comme l'est le hall d'accueil actuellement, le public a tendance à prendre le chemin le plus court en allant droit devant lui. Un tel phénomène a pour conséquence de créer des files d'attente, d'engorger un poste retour au détriment des autres, entraînant par là même le personnel à des manipulations supplémentaires de manière à rééquilibrer les masses de documents à traiter par poste.

Enfin la position totalement excentrée du poste d'accueil, situé en période d'affluence derrière les files pour le retour, dessert sa fonction.

ANNEXE II

Sélection de comptes rendus des séances de travail

Compte rendu de la première rencontre, le 8 février à Saint-Quentin

Philippe Debrion fait tout d'abord état des documents qui nous permettront d'y voir plus clair dans notre projet :

- l'ouvrage d'Anne-Marie Bertrand, *Bibliothécaires face au public*
- l'étude SCP effectuée à la Médiathèque du Canal

Il nous fait part de quelques caractéristiques du personnel :

- beaucoup de catégories A et B
- immobilité du personnel, d'un site à un autre
- d'une section à une autre
- peu de mouvements de personnel, peu de départ, peu d'afflux de nouveaux membres du personnel

Il nous fait également part de certaines caractéristiques de l'organisation mise en place ; dans la mesure du possible, les membres du personnel ne font pas plus de 60% de service public.

La Médiathèque est ouverte 32 heures par semaine et le personnel travaille 35 heures par semaine.

Philippe Debrion nous signale également que les plages de service public sont autrement plus éprouvantes au Canal que dans les autres établissements du réseau ; seules les plages horaires 12-16h du jeudi et du vendredi sont relativement tranquilles.

Il affirme que le problème qui se pose à la Médiathèque du Canal touche également la MLIS de Villeurbanne, la bibliothèque municipale de la Part-Dieu, Melville (Paris XIII^e arrondissement) et les BMVR de Poitiers, La Rochelle, Limoges.

Le Canal a été confronté à un choc dès son ouverture : on a accueilli un nouveau public, ardemment désiré depuis bien des années, mais le personnel n'a pas été préparé à l'accueil de

ce nouveau public. Le public de cette Médiathèque se caractérise par son autonomie: 17% seulement utilisent les services des bibliothécaires pour se diriger ou trouver un livre.

Le personnel, nostalgique de structures plus petites qui permettaient d'établir des liens plus étroits avec les individus qui composaient le public, ne semble pas conscient du fait qu'il fait toujours autant de médiation mais que cette médiation se fait désormais de façon indirecte. La définition du mot médiation pose problème.

Philippe Debrion insiste sur l'ambiguïté du personnel, qui se lamente de ne plus faire de médiation, mais qui n'agit pas toujours de façon à rendre le public autonome ; en lui montrant une bonne fois pour toutes comment fonctionne l'OPAC par exemple. Il met en évidence le décalage entre la conception que se fait le personnel de son métier et la conception qu'en a le public. Il est convaincu du fait qu'aujourd'hui le bibliothécaire est un diffuseur ; mais explique le malaise de son personnel par le fait que la FNAC et Leclerc, sont, eux aussi, des diffuseurs culturels.

Il nous signale la place exceptionnelle qu'occupe la Médiathèque au sein de la cité ; certains disent "le Mac Do ? il est en face de la Médiathèque." Et non pas toujours l'inverse.

Compte-rendu de la réunion du jeudi 11 février

Durant cette réunion, nous avons :

- réparti les rôles au sein de notre équipe ;
- écouté les suggestions de Jean-Michel Salaün ;
- réparti le dépouillement de la presse professionnelle ;
- préparé un courrier à Philippe Debrion concernant la préparation à notre premier stage.

1/ répartitions des rôles internes

chef de projet : Brigitte Luche

communication interne : Antonina Gutta

communication externe : Sébastien Gaudelus

documentation, archives - sauf journal de bord - et budget : Claire Basquin

planification et journal de bord : Sébastien Lemerle

2/ indications de Jean-Michel Salaün

Nous avons été invités à creuser 6 pistes :

1/ consulter des manuels de management, appliqué ou non aux bibliothèques, pour se pencher sur la signification du mot *qualité en management*

2/ se pencher sur les publicités de la FNAC et consulter :

La Revue française de marketing

La Revue française de gestion

3/ faire le parallèle avec les entreprises culturelles, les boutiques de musées, cf ouvrages de Pierre-François Benghozi

4/ réfléchir sur la notion de médiation à partir notamment de l'ouvrage d'Anne-Marie Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, et celui de Sandrine Leturcq, *Les Médiateurs en bibliothèque*

5/ consulter la littérature professionnelle anglo-saxonne traitant des notions d'accueil du public et du stress des professionnels

6/ prendre contact avec l'équipe projet qui travaille sur Chambéry

3/ répartition du dépouillement des revues professionnelles

à partir de maintenant et jusqu'en 1993

Brigitte : *BBF*

Sébastien G : *ABF*

Antonina : *Livres Hebdo*

Sébastien L : interrogation du catalogue de la bibliothèque

Claire: recherche des références bibliographiques des documents suggérés par

Jean-Michel Salaün

4/ à ce jour, Brigitte a envoyé à Philippe Debrion nos desiderata

Sur ce, bonnes lectures !

Compte-rendu de la réunion du 2 mars 1999⁵

1/ Compte-rendu des lectures

Discussion autour des livres d'Eric Sutter et Anne-Marie Bertrand ainsi que sur des articles parus dans des revues américaines sur la violence et le stress dans les bibliothèques et sur le bureau des renseignements et la reconstitution de l'identité du métier de bibliothécaire.

N.b. : Un article sur la Médiathèque serait paru dans le *Figaro* du 5 février 1999.

2/ Définition de l'accueil

Lu dans la revue *Enjeux* (février 1999) : une norme ISO existerait portant sur la qualité en bibliothèque : NF ISO 11 620. Autres normes à consulter sur la certification : ISO 9001 et 9003.

3/ Questions abordées

Les heures d'ouvertures

Le projet d'ouverture le dimanche et plus généralement celui de l'élargissement des horaires d'ouverture semblent constituer l'un des points cruciaux de l'étude. On a pu remarquer que la moyenne d'ouverture publique pour les villes de plus de 100 000 habitants est de 40 heures ; or la Médiathèque du Canal culmine à 32 heures.

Signalétique et orientation

La pauvreté en est frappante : mauvaise lisibilité, manque de certains renseignements fondamentaux, insuffisance des plans destinés au lecteur.

La disposition de certains secteurs paraît inadaptée : effet "mur" des rayonnages coupant toute perspective à l'entrée de la bibliothèque adulte. Dans le même ordre d'idées, la dissémination d'OPAC par ailleurs mal signalés (les publics en exploitent-ils vraiment toutes les possibilités ?).

⁵ En l'absence de la personne chargée de la rédaction des comptes-rendus le 2 mars on insère ici l'extrait du journal de bord concernant cette journée.

Autres pistes potentielles

Outre les améliorations à apporter dans les deux domaines cités précédemment, ont été également évoqués l'installation de robots de prêt, de bureaux différenciés (inscriptions-réinscriptions / accueil / renseignements de premier niveau / recherches approfondies), l'organisation de visites générales de la bibliothèque pour former les lecteurs, l'élaboration de bibliographies papier du type "listes des nouveautés", "coups de cœur", résumés, etc., le port de badges mentionnant simplement l'appartenance à un service...

On sera également amenés à s'interroger sur la nature de la médiation à instaurer auprès du public.

4/ Elaboration d'une grille d'observation en vue de la journée du 3 mars

Compte-rendu de la première semaine de stage du 2 au 6 mars

Durant cette semaine de stage, nous :

- nous sommes mis en situation d'observations sur les postes d'accueil : poste d'accueil général, banque de prêt : emprunts, retours, accueil dans les différentes sections ;
- avons élaboré les grilles d'entretiens et d'observation qui se sont avérées satisfaisantes à l'usage ;
- avons fait 14 entretiens auprès des membres du personnel ;
- avons lu les livres blancs des années 1993-1995 à la recherche de pistes de travail.

PISTES

1/ signalétique, orientation

robot de prêts : Sermme, 3M, BM de Roanne, SCD de Lyon II.

2/ horaires d'ouverture :

nocturne, lundi, mardi, dimanche (dimanche proposé par élus : grande réticence)

3/ réaménagement de mobilier : banque de prêt

4/ centralisation des inscriptions, y associer les réinscriptions ?

5/ polyvalence du personnel

6/ prêt indirect en discothèque

7/ améliorer la médiation indirecte pour permettre aux lecteurs d'être autonomes :

- organiser des visites guidées, présenter et former à l'OPAC
- augmenter les postes d'OPAC
- mieux indiquer les OPAC et la photocopieuse
- afficher les informations de base qui font l'objet des questions les plus fréquentes : nombre de documents empruntables dans les différentes sections

- faire davantage usage de documents à destination des usagers concernant notamment les animations organisées

8/ différencier le poste de renseignements pour le dégager des réservations et autres tâches administratives pour favoriser le rôle de prescripteur de lectures dont le personnel déplore l'absence

différenciation des types de questions : questions d'orientation, renseignements bibliographiques de premier niveau, renseignements plus poussés

FFOM

FORCES

- motivation pour améliorer service public
- changement d'équipe, travail en doublette
- réflexion et action amorcées sur la question par la direction et le personnel
- bonne cohésion de l'équipe grâce au fait que tous les membres du personnel font du service public dans d'autres services
- équipe travaille un samedi sur deux

FAIBLESSES

- vacance du poste de conservateur
- problème de communication interne : les notes de service ne sont pas toujours lues

OPPORTUNITÉS

- réflexion du personnel de la Médiathèque et début d'application : centralisation des inscriptions
- ancrage du projet dans la réalité et l'actualité
- projet qui s'inscrit dans le cadre de la modernisation du service public et de la réflexion sur la qualité de l'accueil dans les institutions culturelles publiques
- problème présent dans d'autres grandes médiathèques municipales
- récente publication des normes ISO sur la notion de qualité en bibliothèque
- ce projet nous amène à repenser le rôle et les spécificités du métier de bibliothécaire : médiateur ou distributeur

MENACES

Le risque que l'équipe projet paraisse prendre partie sur un point sensible - l'éventuelle ouverture du dimanche - qui a suscité une polémique au sein de l'équipe de la Médiathèque.

À VENIR

Il a été convenu que :

Claire, Sébastien Lemerle et Antonina retournent à Saint-Quentin le samedi 27 mars

Brigitte et Sébastien Gaudelus retournent à Saint-Quentin le samedi 15 mai

Une visite à Issy-les-Moulineaux est prévue pour le mois de mai.

Une rencontre avec la personne chargée de la communication est prévue.

Compte-rendu de la première réunion de comité de pilotage, le 8 avril

Cette première réunion a duré environ 2h30.

Étaient présents : Jean-Michel Salaün, les membres de l'équipe projet, Philippe Debrion, Véronique Leport, Isabelle Jacquelin, Gaud Fort-Coatenlem, Jean-François Thomas.

Le commanditaire et l'ensemble des membres du personnel présents à la réunion semblent assez satisfaits du cahier des charges qui leur a été proposé.

Philippe Debrion intervient sur un certain nombre de points touchant notre projet et notamment :

1/ Le nouveau poste d'inscription et le prêt inter réseau du SAN

Quelles sont les forces et faiblesses de ce poste ?

2/ Les horaires d'ouverture

Les horaires d'ouverture de la Médiathèque sont les mêmes depuis l'ouverture de l'établissement. Nous sommes invités à prendre contact avec Jean-Marie Compte de la Médiathèque de Poitiers au sujet d'une éventuelle extension des horaires d'ouverture le dimanche.

3/ Les robots de prêts

Si nous faisons ce type de proposition, il faudrait constituer une fiche sommaire des implications d'un changement de système anti-vol. En effet, Philippe Debrion estime qu'actuellement le meilleur système anti-vol est celui de 3 M et la Médiathèque est équipée par Sermme.

4/ La signalétique

Il est très difficile d'élaborer une signalétique satisfaisante. En fin de réunion, il est décidé d'évacuer cet aspect de la problématique.

5/ La formation des usagers

L'OPAC est-il vraiment un enjeu pour les usagers ?

6/ La médiation effectuée en base arrière

Pour pouvoir mettre à plat l'organisation du travail interne, il est nécessaire de hiérarchiser les priorités à mettre en place à la Médiathèque.

7/ La collection

Un réaménagement des collections est prévu à long terme.

Aspect financier :

Un budget de 120 000F est consacré à un projet concernant l'écoute sur place.

Le commanditaire accepte de payer la part - les déplacements à Issy-les-Moulineaux - qui lui était impartie dans le budget prévisionnel.

A l'issue de la réunion, les modifications exprimées par le commanditaire sont effectuées: le cahier des charges est signé le jour même.

L'article rédigé pour la gazette des projets est déposé auprès du commanditaire et à l'ENSSIB.

Les dates des prochaines réunions du comité de pilotage ont été fixées aux :

- 17 juin à 14h
- 29 juin à 14h

Compte-rendu de la séance du 29 avril

Durant cette séance nous :

- établissons le programme de notre semaine de stage
- rédigeons une liste de questions concernant l'ouverture le dimanche et en nocturne que nous faxons à la Médiathèque d'Issy-les-Moulineaux
- élaborons le questionnaire destiné au public : dans la seconde partie de ce questionnaire nous ébauchons une matrice décisionnelle
- prévoyons de relancer Sermme afin qu'il nous envoie la documentation que nous lui avons demandée
- fixons la date de la visite à Roanne : le 20 mai ; il semblerait possible de n'y consacrer qu'une demi-journée.

Jean-Michel Salaün nous invite de nouveau à nous interroger sur l'offre de service. Il serait souhaitable de poser et de creuser un peu la question - sans qu'elle fasse nécessairement l'objet d'un scénario. Philippe Debrion raisonne en terme d'organisation de service et de mission. L'application de la stratégie marketing menée à Saint-Quentin dévoie la mission bibliothéconomique de la Médiathèque, sans que cela soit assumé. L'établissement serait moins victime de son succès que d'une dérive liée à la stratégie adoptée. L'offre, presque marchande de documents semble avoir pris le pas sur la mission pédagogique. Est-il légitime qu'une médiathèque fasse concurrence aux industries culturelles en offrant gratuitement des documents que ces dernières produisent à des gens qui peuvent se les payer ?

La Médiathèque de Saint-Quentin semble être tombée dans l'excès inverse de la Médiathèque de Blanc-Mesnil. Cette dernière a tout misé sur l'offre. Elle constitue en fait une utopie conçue par un élu. La politique d'acquisition n'a absolument pas pris en compte les attentes et besoins de son public. La collection, d'une exceptionnelle qualité est, par conséquent, largement sous-employée.

Compte-rendu du second stage à Saint-Quentin du 4 au 7 mai

Durant ce second stage nous :

- menons nos entretiens auprès du public
- élaborons une grille d'observations
- faisons nos observations aux bureaux des renseignements des différentes sections
- menons nos entretiens concernant les priorités à mettre en place à la Médiathèque auprès des membres du personnel
 - rencontrons Hervé Marchand, chargé de la communication externe et Chantal Wlozeck, responsable des actions culturelles et du développement de la lecture du Réseau des Médiathèques
 - rencontrons Isabelle Jacquelain au sujet des plannings
 - rencontrons Jean-François Jacques, directeur de la Médiathèque d'Issy-les-Moulineaux.

Le questionnaire rédigé à l'attention du public se compose de 2 parties : la première concerne ses usages actuels de la Médiathèque ; la seconde est une liste de 10 points susceptibles d'être améliorés : il s'agit en fait de la matrice décisionnelle. Voici les premières observations que l'on peut dégager de la centaine d'entretiens auprès du public :

Horaires d'ouverture

Les personnes interrogées expriment leur désir d'une ouverture les lundis et/ou mardis.
Peu de personnes évoquent une éventuelle ouverture le dimanche ou en nocturne.

Usages du public

Les personnes interrogées ont majoritairement moins de 10 documents sur leur carte ; certaines semblent se cantonner à un seul support ; l'aspect consumériste de l'usage du public semble donc à relativiser - du moins pour les jours autres que le samedi.

Les usages sur place sont assez méconnus.

Le public dans son ensemble ne voit pas l'intérêt de la proposition " choix des ouvrages directement sur les chariots de rangement ".

Pour les entretiens menés auprès du personnel, on a repris la seconde partie du questionnaire destiné aux usagers. Les membres du personnel, autrement plus impliqués que les usagers, ont pris beaucoup de temps pour répondre à nos questions. On notera deux propositions d'agents qui s'intègrent extrêmement bien à notre scénario 7/7 :

- la première concerne le prêt inter : il faudrait rendre disponibles les documents d'un autre établissement du réseau en 30 min. ; "on emploierait des coursiers, ça ferait des emplois-jeunes".

- la seconde concerne la banque de retour : il serait bien d'installer des tapis roulants au retour afin que les documents qu'il faut passer au retour ne soient pas à portée de main des usagers.

Il est prévu, dans le budget de l'année 1999, d'acheter du mobilier pour améliorer le poste accueil/inscriptions.

Après s'être mis d'accord sur quelques points concernant le dépouillement des entretiens auprès du public nous nous répartissons ces questionnaires.

Compte-rendu de la deuxième réunion de comité de pilotage, le 17 juin

Cette 2^e réunion s'est faite en comité restreint ; étaient présents : les 5 conservateurs-stagiaires et le commanditaire. Les autres membres du personnel étaient soit en congé, soit retenus par des contraintes de service public.

Cette réunion a duré 2 heures et demie. Philippe Debrion nous informe du fait que Jean-François Rault, directeur-général adjoint aux directions opérationnelles sera présent à la prochaine réunion du comité de pilotage. Il a été prévu que cette dernière se déroule en 2 temps ; dans un premier temps nous nous mettrons d'accord avec le commanditaire, dans un second temps, à 15h. la réunion se poursuivra en présence de Jean-François Rault.

Philippe Debrion nous demande d'élaborer un scénario qui prenne en compte des éléments figurant dans les scénarios 1 et 2. Il aurait pour axes directeurs :

- l'extension des horaires d'ouverture : une journée supplémentaire, le mardi, de 12 à 19h., et une nocturne de 19 à 21h. voire 22h. (à déterminer en fonction de l'heure de fermeture de Carrefour).

- la rédaction de bibliographies de format A5

Ce scénario inclurait également :

- le recrutement d'un conservateur
- le recrutement de vacataires et d'agents de catégorie C
- l'achat de 5 OPAC
- la mise en place de 2 boîtes pour réceptionner les documents.

Philippe Debrion nous rappelle le problème de communication qu'il rencontre avec son personnel en ce qui concerne les bibliographies. Le personnel souhaiterait rédiger des bibliographies exhaustives, alors que le commanditaire souhaiterait qu'elles soient courtes (format A5), critiques et de parution régulière. On pourrait, à l'instar des plaques plastifiées que l'on trouve dans les salles des musées mettre en place des plaques présentant au lecteur la classification Dewey.

Le prochain comité de pilotage se tiendra le 29 juin à 14h.



Compte-rendu de la troisième réunion de comité de pilotage, le 29 juin

Cette troisième réunion a duré environ 2h30.

Etaient présents : Jean-Michel Salaün, les membres de l'équipe projet, Philippe Debrion, Gaud Fort-Coatenlem, Jean-François Thomas et dans un second temps Jean-François Rault directeur-général adjoint aux directions opérationnelles.

Quelques points du scénario retenu sont abordés. Le personnel pourrait être réticent à la nocturne le vendredi soir. En effet, les mères de jeunes enfants sont nombreuses au sein du personnel. Cette nocturne impliquerait une réorganisation du travail.

Philippe Debrion nous rappelle que les bibliothèques de lecture publique ne sont pas des lieux forts de médiation. Il estime qu'en matière de médiation, 2 discours sont possibles : on peut dégager du temps et de l'espace pour permettre aux usagers de recourir à la médiation des bibliothécaires ; reste à savoir si cette possibilité va être pleinement utilisée ; ou bien on peut employer des moyens coercitifs pour obliger les usagers à recourir à la médiation directe. Lorsque l'on souhaite faire de la médiation il convient avant tout de s'interroger sur la manière dont le public souhaite qu'on lui parle.

Jean-François Rault remet en cause la double démarche qui sous-tend notre projet. Il opterait plutôt pour un projet qui instaurerait une véritable démarche qualité puis envisagerait ensuite l'extension des horaires d'ouverture.

Il nous rappelle la nécessité de tout justifier très fortement, en exposant les raisons de notre démarche et la façon de la mettre en pratique.

ANNEXE III

Résumé du journal de bord

28 janvier

Présentation de la mission ; constitution de l'équipe

4 février

Première visite à Saint-Quentin-en-Yvelines : rencontre avec Philippe DEBRION et Véronique LEPORT.

11 février

Répartition des fonctions ; réflexion sur la problématique, répartition des lectures.

18 février

Élaboration d'une problématique à partir des lectures effectuées ; examen de la documentation remise par la Médiathèque.

Préparation du premier stage ; élaboration du programme de stage.

2-6 mars - premier stage

2 mars

Visite et discussion avec le personnel de la Médiathèque ; réflexion sur l'organisation générale de l'établissement ; établissement d'une liste de pistes de réflexion ; élaboration d'une grille d'observation et d'une grille d'entretien.

3 mars

Observation en service public.

4 mars

Mise en commun des premières observations ; dépouillement des livres blancs de la Médiathèque ; compte-rendu de lecture d'articles américains sur les notions de service public et de "front office" ; entretiens avec le personnel.

5 mars

Poursuite des entretiens ; réunion de bilan avec Véronique LEPORT.

6 mars

Derniers entretiens ; observations en service public.

8 mars

Bilan du stage avec Jean-Michel SALAÛN ; première synthèse des observations et des entretiens ; élaboration consécutive de nouvelles pistes de réflexion.

10 mars

Début de la rédaction du cahier des charges de la prestation des conservateurs-stagiaires;

11 mars

Séminaire avec le cabinet de consultant Algoe portant sur la gestion de projet.

Poursuite de l'élaboration du cahier des charges.

18 mars

Réunion avec Jean-Michel SALAÛN portant sur la rédaction du cahier des charges ; poursuite de la rédaction du cahier des charges après avoir arrêté les deux grands axes de l'étude à venir.

27 mars

Journée de stage complémentaire à la Médiathèque du Canal ; observations en service public.

29 mars

Bilan de la journée du 27 ; relecture et correction du cahier des charges, remis ensuite à Jean-Michel SALAÛN.

1^{er} avril

Modifications apportées au cahier des charges en fonction des remarques de Jean-Michel SALAÛN ; élaboration de l'introduction.

6 avril

Fin de la rédaction du cahier des charges ; envoi du document à la Médiathèque du Canal accompagné d'une lettre adressée à Philippe DEBRION ; rédaction de l'article pour la *Gazette des projets* ; préparation du premier comité de pilotage.

8 avril

Première réunion du comité de pilotage ; signature par le commanditaire du cahier des charges proposé après corrections effectuées sur place.

22 avril

Élaboration et présentation à l'occasion du deuxième séminaire avec le cabinet de consultant Algoe de deux ébauches de scénarios, l'une privilégiant l'aspect "volume d'offre", l'autre l'aspect "médiation".

Répartition de lectures ; début de la préparation du second stage et des visites extérieures projetées : travail autour d'une grille d'observation et d'un questionnaire "public" ; appels auprès de fournisseurs de matériels de bibliothèques (3M, Sermme).

29 avril

Compte-rendu des lectures ; examen de la documentation envoyée par 3M ; prise de rendez-vous pour des visites auprès d'autres établissements ; élaboration d'un questionnaire en vue de la visite à la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux (envoyé par fax).

4-7 mai - second stage

4 mai

Travail sur la bibliographie ; mise au point définitive du questionnaire "public" et de la grille d'observation ; élaboration de plannings individualisés pour les entretiens et les observations.

Visite de la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux à l'occasion de la nocturne.

5 mai

Entretiens auprès du public et observations en service public ; première synthèse des données récoltées.

Rencontre avec M. JACQUES, directeur de la médiathèque d'Issy.

6 mai

Poursuite des entretiens “public” et début des entretiens auprès du personnel.

7 mai

Fin des entretiens et des observations ; réunion de bilan avec Isabelle JACQUELAIN.

12 mai

Bilan du stage avec Jean-Michel SALAÛN ; traitement des questionnaires ; demande à la Médiathèque du rapport d’activités 1998 ; élaboration d’un questionnaire en vue des visites à la médiathèque de Roanne et du SCD de Lyon III.

15 mai

Seconde journée complémentaire de stage à Saint-Quentin-en-Yvelines : observations en service public et entretiens auprès du public et du personnel.

19 mai

Lecture du rapport d’activité 1998 de la Médiathèque et des documents envoyés à notre demande par la médiathèque de Poitiers.

Compte-rendu de la journée du 15 mai ; première ébauche des trois scénarios qui seront proposés au comité de pilotage ; présentation orale à Jean-Michel SALAÛN.

20 mai

Visite à la médiathèque de Roanne et au SCD de Lyon III.

Traitement informatique des résultats de l’enquête.

27 mai

Compte-rendu des visites extérieures ; élaboration du plan du deuxième cahier des charges ; rédaction du scénario 1 ; début de la rédaction du scénario 2.

31 mai

Fin de la rédaction du scénario 2.

1^{er} juin

Fin de la rédaction du scénario 3 ; synthèse des informations recueillies lors du congrès de l'ABF auprès du commanditaire, de 3M, Sermme et Interco.

2 juin

Rédaction de l'introduction au deuxième cahier des charges;

3 juin

Relecture des scénarios ; mise au point du budget prévisionnel ; remise du document à Jean-Michel SALAÛN.

14 juin

Ajout de corrections au cahier des charges en fonction des remarques de Jean-Michel SALAÛN ; envoi du document par fax à la Médiathèque ; préparation de la deuxième réunion du comité de pilotage.

17 juin

Deuxième réunion du comité de pilotage ; choix par le commanditaire d'un scénario combinant des éléments des scénarios 1 et 2.

21 juin

Bilan du comité de pilotage avec Jean-Michel SALAÛN ; début de la rédaction du cahier des charges final : nouveau scénario, moyens et budget, calendrier.

23 juin

Corrections apportées aux annexes ; poursuite de la rédaction du document final.

24 juin

Fin de la rédaction et des corrections ; envoi du document par fax à la Médiathèque.

29 juin

Troisième réunion du comité de pilotage.

1^{er} juillet

Début de la constitution du dossier projet ; rédaction de l'introduction, du journal de bord et de la bibliographie ; sélection et correction des comptes rendus.

5 juillet

Poursuite de la constitution du dossier projet.

8 juillet

Edition et remise du dossier projet à l'ENSSIB.

ANNEXE IV

Grille d'observation des bureaux de renseignements

(2-6 mars)

Généralités

Nombre de personnes au poste ?

Délai d'attente au poste/tps passé avec chaque usager ?

Rôle de police ?

Comment s'effectue le roulement aux postes ? temps de pause ?

Accueil général

Accueil/renseignement téléphonique ? quel type de renseignements fourni par téléphone ?

Questions sur le fonctionnement général de bibliothèque (nbre d'emprunts, ...) ?

Questions d'orientation dans bibliothèque (différents services, WC,...) ?

Quel type de renseignements demandés ? réorientation vers personne ou service plus compétent/adapté ?

Prêt

Réservations

Prolongations

Inscriptions/réinscriptions

Possibilité de sortie d'ouvrage quand oubli de carte ?

Retour

Examen de l'état des ouvrages et CD

Remagnétisation couplée avec retour ?

Prolongation ? avec ou sans carte ?

Sections

Combien de personnes au poste de renseignement ?

Quelle utilisation/vision des postes de renseignement par usagers ?

Questions sur l'orientation dans la section pour trouver un type de document/un rayon/un document précis ?

Renseignements bibliographiques de base ?

Recherches bibliographiques plus poussées ? avec quels outils (OPAC,...) ?

Accompagnement pédagogique de la recherche pour rendre l'utilisateur autonome ultérieurement ?

Si recherche de fiction/romans, conseils de lectures ?

Que fait personnel aux renseignements quand pas de lecteur ?

Déplacement du personnel avec lecteur ?

Y a-t-il du personnel dans les rayons ?

Des questions sont-elles posées au personnel dans les rayons ? quel type de questions ?

Utilisation des postes d'OPAC par usagers/délai d'attente

Vidéo/CDROM

Ecoute, visualisation, consultation sur place ?

Importance du prêt indirect ?

ANNEXE V

Grille d'entretien avec le personnel de la Médiathèque

(2-6 mars)

Quel est votre statut ?

Travail dans quel service ?

Ancienneté dans le métier ? dans le SAN ?

Présence au Canal: depuis l'ouverture en 1993 ?

Temps de travail

Combien d'heures en service public ?

A quel poste ?

Retour

Prêt

Accueil

Rangements

Dispatch

Combien d'heures en service public dans le service propre ?

Service public dans autre service ? Quelle fréquence ?

Satisfaction vis-à-vis du planning ?

Avantage et inconvénients que tout le monde fasse service public ?

D'où vient cette idée ? Direction ? souhait du personnel ?

Est-ce obligation ? Est-il possible de s'y soustraire ?

Avantage/inconvénients de passer dans d'autres service ?

Avantage/inconvénients de changer de poste toutes les heures ?

Mêmes avantages et inconvénients selon type de poste ?

Temps d'adaptation pour être opérationnel sur un poste de service public ?

Différence selon les postes ?

Accueil

Prêt

Retour

Vous sentez-vous obligé de faire du quantitatif plutôt que du qualitatif ?

Quelles questions vous sont le plus fréquemment posées à l'accueil ?

Orientation dans la bibliothèque

Plainte

Quel type de plaintes ?

Questions sur le prêt

Recherches bibliographiques de base

Recherches bibliographiques plus poussées

Conseils de lecture

Réponses pêtes pour certains types de questions ?

Lecteurs sont-ils autonomes ?

Lecteurs sont-ils informés du type de renseignements qu'ils peuvent demander au personnel ?

Estimez-vous que les lecteurs connaissent ou reconnaissent vos compétences ?

Lecteurs font-ils appel aux bibliothécaires pour des conseils de lectures (fictions) ?

Lecteurs sont-ils consommateurs ?

Quelles sont, selon vous, spécificités d'un service public culturel ?

Que pensez-vous des horaires d'ouvertures ?

Trop de service public par rapport au travail interne

Régularité/aménagement des pauses

Plus/moins de service public ? Pourquoi ? A quel poste ?

Avez-vous reçu une formation ? Est-ce suffisant ?

Sinon, quel type de formation souhaiteriez-vous

Faut-il formation adaptée à chaque poste ?

Quelle solutions apporteriez-vous pour améliorer le service public ?

Autres solutions pour entrer en contact avec/toucher public ? directement

Avantages/inconvénients du libre accès ?

ANNEXE VI

Grille d'observation des bureaux de renseignements

(5-7 mai, 15 mai)

Jour: Heure Lieu: Nom:

| | Réponse immédiate | Réponse différée délai d'attente | Réponse par recours à une autre personne | Réorientation verbale | Déplacement en rayon | Pas de réponse |
|--------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--|--------------------------|-------------------------|----------------|
| Modalités | | | | | | |
| Inscription | | | | | | |
| Réinscription | | | | | | |
| Orientation générale | | | | | | |
| Recherche 1er niveau | | | | | | |
| Localisation | | | | | | |
| Recherche 2e niveau | | | | | | |
| Réservation | | | | | | |
| Réservation interéseau | | | | | | |
| Réception d'une réservation | | | | | | |
| CD | | | | | | |
| Cédérom | | | | | | |

ANNEXE VII

Questionnaire sur les robots de prêts adressé à la Médiathèque de Roanne

1) Généralités

Nom de la société qui commercialise le robot de prêt

Date de mise en service

Prévu dès l'ouverture ?

Principaux points du cahier des charges techniques

Contraintes matérielles

Prix ? (quelle enveloppe budgétaire au départ ?)

Coût de la maintenance ?

Durée de vie du robot ?

2) Fonctions

prêt

retour

démagnétisation

accès au dossier individuel du lecteur

prolongation

réservation

paiement des amendes

renouvellement des inscriptions

types de support acceptés

Convivialité ?

Compatibilité avec le système anti-vol ?

Possibilité d'usage pour personnes handicapées et enfants ?

3) Performance

Débit

Nombre de prêts annuels ?

Statistiques de prêt par le robot (jour, heure, périodes de pointe/creuses)

Coexistence de prêts effectués par le personnel et de prêts par le robot ?

Si oui, proportion de transactions effectuées par le robot de prêt par rapport au total de prêts d'une journée, d'une année.

Temps moyen de transaction : départ / retour. Comparaison avec le temps pris par les transactions manuelles.

Si le robot de prêt fonctionne tous les jours

Pannes - fréquence

Pannes éventuelles - nature

4) Origines

Qui a eu l'idée d'installer un robot de prêt ? Pour quelles raisons ?

5) Contraintes

Contraintes techniques :

réaménagement des locaux ?

nécessité de rééquiper les documents ?

6) Personnel

Réactions du personnel à l'installation du robot ?

Formation du personnel pour assurer la maintenance de premier niveau ?

L'introduction des robots de prêt a-t-elle eu des répercussions sur la politique d'embauche ?

A-t-elle entraîné un redéploiement ou une redéfinition des tâches exécutées par le personnel ?

7) Public

Réactions du public ?

Evolution des attitudes ?

Evolution de la composition du public utilisant le robot ?

Formation du public ?

Informe-t-on les nouveaux inscrits de l'existence du robot de prêt ? Leur fait-on une démonstration ?

Y-a-t-il des consignes d'utilisation auprès du robot ?

Mention dans le guide du lecteur ?

Etes-vous globalement satisfait ?

ANNEXE VIII

Fiches techniques sur les robots de prêts

L'importance des flux de prêts, notamment les mercredis et les samedis, incite à élaborer une solution pour raccourcir les délais d'attente des usagers aux postes de départ et diminuer les tâches répétitives du personnel afin de le redéployer aux banques de renseignements.

Cette solution consisterait à introduire à la Médiathèque des robots de prêts appelés “ automates de prêts ” par la société Sermme et “ consoles de prêts ” par la société 3M.

Ces robots, à l'heure actuelle, ne sont efficaces que pour les fonctions d'emprunt par l'utilisateur.

L'automate de prêts Sermme

Il est fondé sur un système de radio-fréquence.

Avantages :

- Même système que le système By-Pass actuellement en vigueur à la Médiathèque.

Inconvénients :

- Durée d'enregistrement des prêts plus longue qu'avec un employé
- Niveau sonore élevé
- Nécessité de rééquiper tous les documents en positionnant le code-barre au même emplacement
- Avec ce système By-Pass, un poste de départ doit être remplacé par un automate de prêts “ retour ” vu à la médiathèque de Roanne. Or, ce dernier n'a jamais fonctionné pour des raisons ergonomiques liées au système antivol. De plus, cette adaptation d'un poste retour en poste départ nécessiterait des études et travaux complémentaires : lecture de la carte lecteur, interface avec le logiciel de bibliothèque et éventuellement émission d'un ticket de prêts.

La console de prêts 3M

Elle est fondée sur un système électro-magnétique.

Avantages :

- Le système électro-magnétique protège efficacement du vol les CD et les cédéroms puisqu'une bande est collée sur le disque. Si on réussit à l'enlever, le disque est irrémédiablement inutilisable.

Inconvénients :

- Durée d'enregistrement des prêts plus longue qu'avec un employé
- Nécessité de passer du système radio-fréquence By-Pass au système électro-magnétique
- Nécessité de rééquiper tous les documents en bandes de protection antivol électro-magnétiques
- Coût en matériel et en heures supplémentaires
- Nécessité de procéder à des opérations de désensibilisation / resensibilisation lors des transactions de prêts : augmentation très importante des manipulations, temps perdu pour les bibliothécaires et les usagers, accroissement des délais d'attente aux postes traditionnels de départ
- Cette console de prêt n'est pas encore en service dans une médiathèque en France, mais uniquement dans quelques SCD, celui de Lyon 3 par exemple.

N.B. : ce système serait réalisable avec la société Sermme avec les mêmes inconvénients.

ANNEXE IX

Fiche technique sur les systèmes anti-vol

et l'extension du prêt direct

Le prêt indirect, à l'heure actuelle, existe pour les cédéroms en Bibliothèque et en Jeunesse et pour une partie du fonds des CD (fonds dit sensible de la discothèque).

Pour prévenir le vol de tous ces documents, il faudrait procéder à un réaménagement complet de la Discothèque de manière à créer un deuxième système By-Pass fondé sur une longueur d'onde différente de celle du système implanté dans le hall : banque de prêts à la sortie de la Discothèque, pose de leurres sur tous les CD et les cédéroms, nécessité de mettre en discothèque tous les cédéroms.

Inconvénients :

- L'utilisateur, en cas d'emprunt de documents sur supports multiples, doit faire deux fois la queue
- Coût du réaménagement de la Discothèque
- Coût de mise en place du système By-Pass : 88 400,00 f TTC pour un système de garde et deux portillons
- Impossibilité de faire évoluer la Médiathèque vers une médiathèque thématique éclatée géographiquement sur plusieurs supports.

ANNEXE X

Questionnaire concernant l'élargissement

des horaires d'ouverture : médiathèque d'Issy-les-Moulineaux

Généralités

Quel est le volume hebdomadaire d'heures d'ouverture de la médiathèque ?

Quel est le nombre de jours d'ouverture ?

Des modifications ont-elles été apportées aux heures d'ouverture depuis l'ouverture de la médiathèque ?

Utilisez-vous des statistiques de fréquentation du public, notamment lors des nocturnes et des dimanches ?

Si oui, vous serait-il possible de nous en communiquer des échantillons ?

Quelle est l'évolution de ces statistiques sur l'année 1998, ainsi que sur les années précédentes ?

Questions relatives au personnel

Quel est le nombre minimum de membres du personnel requis pour l'ouverture de l'établissement ?

Quels est le statut de ce personnel ?

Le personnel travaillant les dimanches et les nocturnes est-il volontaire ? Y a-t-il un roulement ? Avec quelle fréquence et sur quels postes ?

Quels sont les avis du personnel sur les ouvertures des dimanches et en nocturne ?

Dimanche et nocturne

Quelle est l'origine de ces ouvertures le dimanche et en nocturne (élus, personnel, usagers...) ?

Une enquête auprès du public a-t-elle été faite à ce sujet ?

Quels motifs ont été avancés pour expliquer ces ouvertures ?

D'autres propositions ont-elle été faites ?

Les ouvertures des dimanches et en nocturne sont-elles maintenues en été ?

Quel public fréquente la médiathèque les dimanches et en nocturne ?

Les usages et les pratiques du public sont-ils différents à cette occasion ?

Ces ouvertures le dimanche et en nocturne ont-elles fait venir un nouveau public à la médiathèque ?

La médiathèque est-elle ouverte à l'occasion des jours fériés ?

ANNEXE XI

Questionnaire concernant l'extension

des horaires d'ouverture : médiathèque de Poitiers

Généralités

Quelle est la superficie de la Médiathèque ?

Quel est le volume hebdomadaire d'heures d'ouverture de la médiathèque ?

Quel est le nombre de jours d'ouverture ?

Des modifications ont-elles été apportées aux heures d'ouverture depuis l'ouverture de la médiathèque ?

Utilisez-vous des statistiques de fréquentation du public, notamment lors des nocturnes ?

Si oui, vous serait-il possible de nous en communiquer des échantillons ?

Quelle est l'évolution de ces statistiques sur l'année 1998, ainsi que sur les années précédentes ?

Utilisez-vous un logiciel pour gérer le planning ?

Si oui, lequel ?

Est-il efficace ?

Questions relatives au personnel

Quel est le nombre minimum de membres du personnel requis pour l'ouverture de l'établissement ?

Quel est le statut de ce personnel ?

Le personnel travaillant les dimanches et les nocturnes est-il volontaire ? Y a-t-il un roulement ? Avec quelle fréquence et sur quels postes ?

Quels sont les avis du personnel sur les ouvertures en nocturne ?

Nocturne

Quelle est l'origine des ouvertures en nocturne (élus, personnel, usagers...) ?

Une enquête auprès du public a-t-elle été faite à ce sujet ?

Quels motifs ont été avancés pour expliquer ces ouvertures ?

D'autres propositions ont-elle été faites ?

Les ouvertures en nocturne sont-elles maintenues en été ?

Quel public fréquente la médiathèque en nocturne ?

Les usages et les pratiques du public sont-ils différents à cette occasion ?

Ces ouvertures en nocturne ont-elles fait venir un nouveau public à la médiathèque ?

La médiathèque est-elle ouverte à l'occasion des jours fériés ?

Avez-vous prévu ou prévoyez-vous une ouverture le dimanche ?

