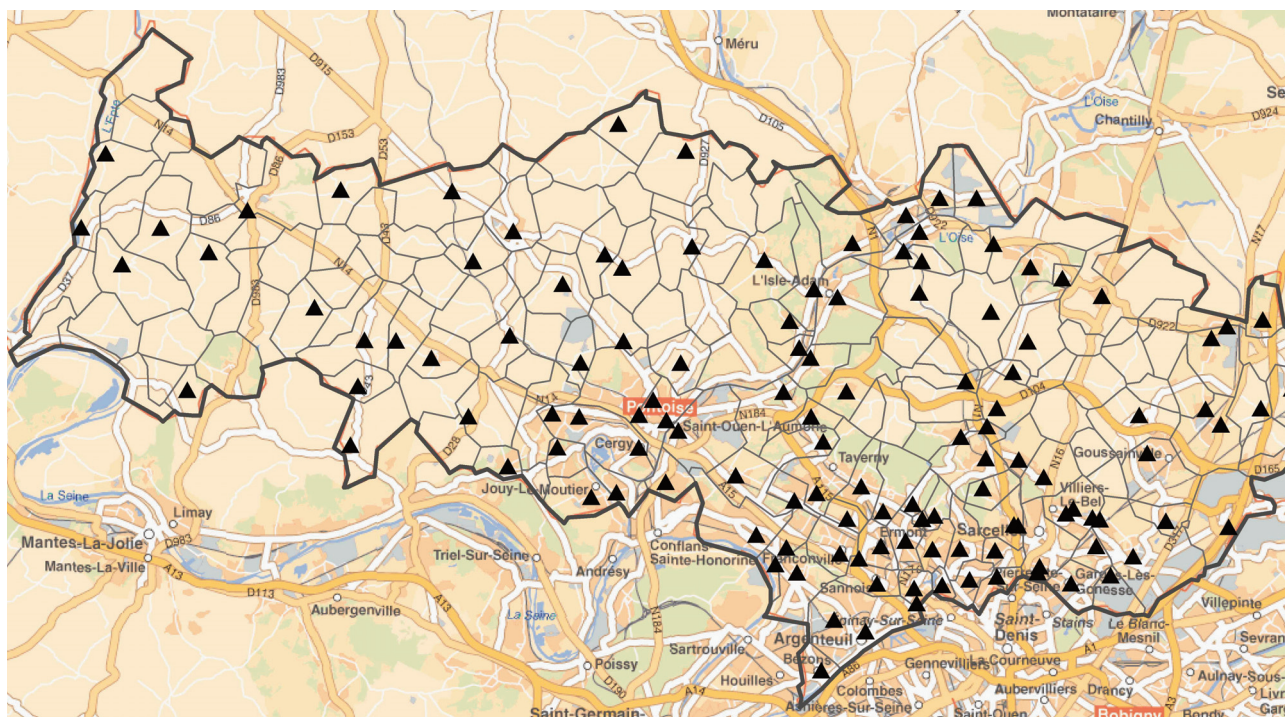


Comprendre quels sont les facteurs de réussite d'une bibliothèque ou médiathèque publique pour mieux décider, choisir, orienter, tel est le but de cette vaste enquête. Adoptant tour à tour le point de vue des usagers, des professionnels et de l'analyse statistique, elle procure une vision étendue du succès de ces établissements : quels sont les facteurs quantitatifs et qualitatifs qui y conduisent ? En contexte contraint, quels sont les choix possibles et quels en sont les effets ?

LES BIBLIOTHEQUES DU VAL-D'OISE



▲ Localisation des bibliothèques

Source : Conseil général du Val-d'Oise
GeoFLAIR © IGN - Paris 2007 Autorisation n° 2007 CLU 1614 - Reproduction interdite
Copyright Cartopshire 2005
Document : Conseil général - Observatoire départemental
AOUT 2011

L'ENQUÊTE

Statistiques 100 bibliothèques et médiathèques valdoisiennes ont été examinées sous l'angle des moyens¹, des résultats et du contexte². La réussite a été définie comme l'usage mesurable : fréquentation, prêts, inscrits. Il ne s'agissait pas de classer les établissements entre eux, mais de déterminer les clefs du succès par des corrélations qui indiquent quels sont les leviers de réussite.

Observations 6 établissements ont été observés et analysés de façon plus approfondie, pour comprendre les raisons de l'ampleur ou des limites de leur réussite : situation dans la ville, politique d'accueil, offre et services, aménagements intérieurs, visibilité.

Entretiens 21 Valdoisiens ont été interrogés dans 5 bibliothèques sur leurs perceptions et leurs usages : Qu'attendent-ils d'une bibliothèque ? Pourquoi la fréquentent-ils ? Quels éléments sont perfectibles ? Quels sont leurs besoins en termes d'horaires, de collection, de services et d'espaces ?

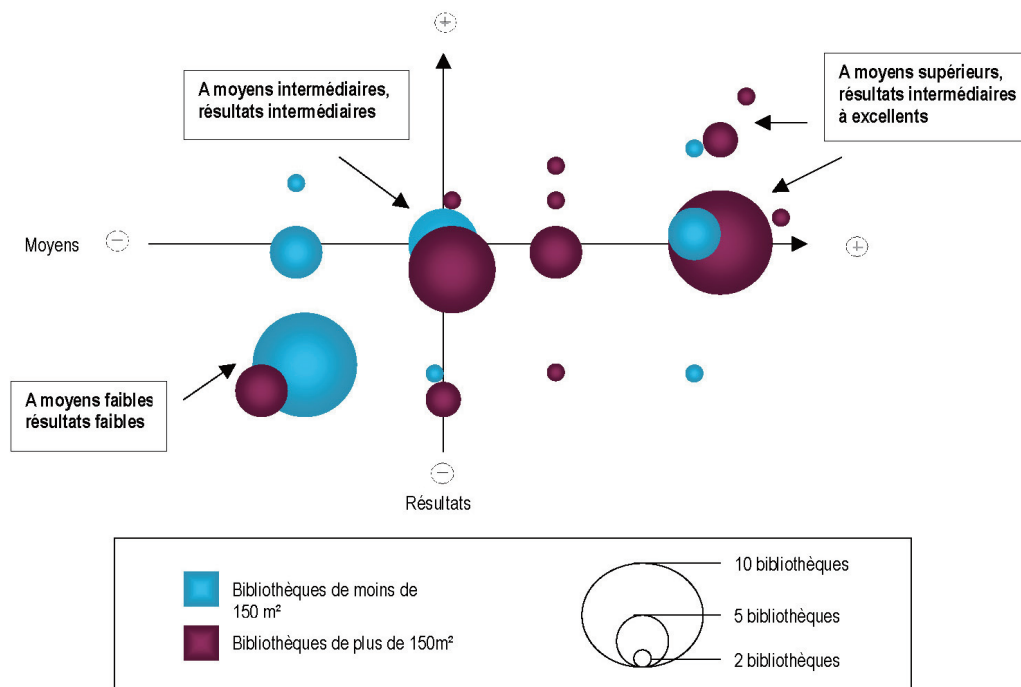
¹ Données 2008 en termes de surface, de budget de personnel, d'acquisition, de fonds, de places assises, de supports, de jours d'ouverture, d'heures d'ouverture, de postes connectés à Internet. Sources : Service du livre et de la lecture, Ministère de la Culture et de la Communication et Bibliothèque départementale du Val-d'Oise

² Deux éléments représentatifs ont été considérés : la proportion de cadres et celle des moins de 15 ans dans la population. Source INSEE, sur les recommandations de la Bibliothèque Publique d'Information.

UNE QUESTION DE MOYENS...

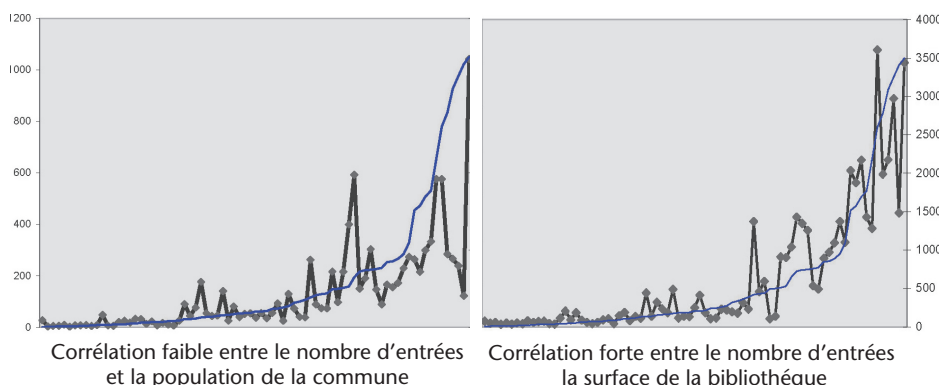
Leçon 1 A fréquentation importante, moyens conséquents

De faibles moyens conduisent à des résultats médiocres. C'est systématique pour les bibliothèques de plus de 150m², bien que ce ne soit pas une condition suffisante. Toutes les bibliothèques qui réussissent bénéficient de moyens conséquents, en termes de budget, surface, personnel...



Leçon 2 La bibliothèque crée son public

Les analyses statistiques ont montré que c'est le volume global des moyens qui détermine l'importance du public. **La fréquentation d'une bibliothèque est moins liée au nombre d'habitants qu'à la surface.** Il en est de même pour le nombre de prêts, qui dépend principalement du budget d'achat. En ce sens, la bibliothèque crée son public. Il faut donc dimensionner les moyens au public potentiel. Lorsqu'ils sont mal proportionnés, l'équipement est moins utilisé, moins rentabilisé. Ainsi, un sous-investissement peut finalement se révéler plus coûteux au regard du nombre d'utilisateurs réels.



La courbe bleue représente les entrées par bibliothèque, par ordre croissant. La courbe noire représente à gauche la population communale et à droite la surface de la bibliothèque. Les coefficients sont respectivement de 0,58 et 0,83 sur 1.

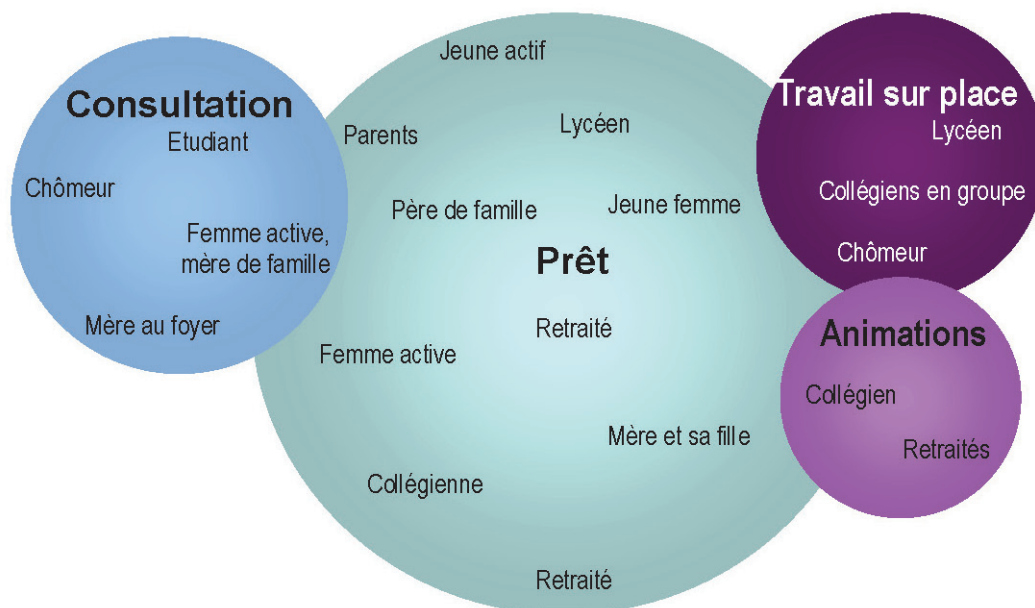
... MAIS PAS SEULEMENT

A moyens égaux et contexte socio-démographique équivalent, certaines bibliothèques réussissent mieux que d'autres. Par conséquent, une bibliothèque d'une taille appropriée ne suffit pas : encore faut-il que l'offre, les services et les espaces soient adaptés et de qualité.

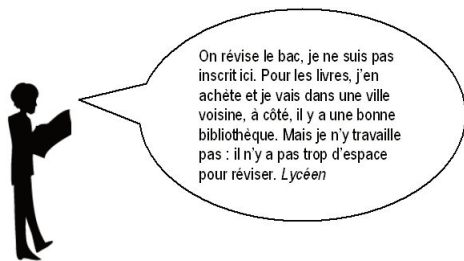
Leçon 3 Faciliter des usages différents

Il existe des usages diversifiés des bibliothèques. Les habitués y croisent des visiteurs occasionnels. Les actifs empruntent le samedi. Les retraités, chômeurs ou femmes au foyer s'y rendent les jours de semaine, pour feuilleter des magazines et rencontrer d'autres personnes. Les élèves et étudiants viennent surtout après les cours et recherchent souvent une ambiance studieuse.

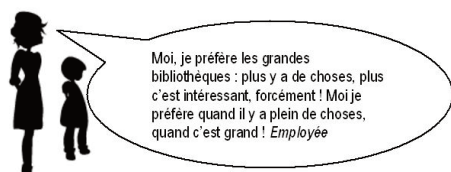
Ne pas proposer toutes ces possibilités en termes d'offre documentaire, de service, ou d'horaires, **c'est exclure certains publics** et limiter ainsi le niveau général de fréquentation.



Leçon 4 La complémentarité, pas la concurrence

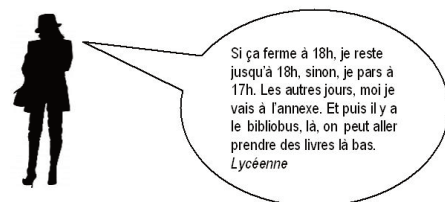


Le contraste des usages est tel qu'il peut être difficile d'apporter une réponse de qualité à chacun. Spécialiser l'offre d'une bibliothèque en fonction des besoins prioritaires de sa population ou des contraintes peut être compensé par **l'organisation d'une offre diversifiée** sur un territoire plus large, correspondant par exemple à un bassin de vie pour la population.



Organiser la complémentarité permet de servir :

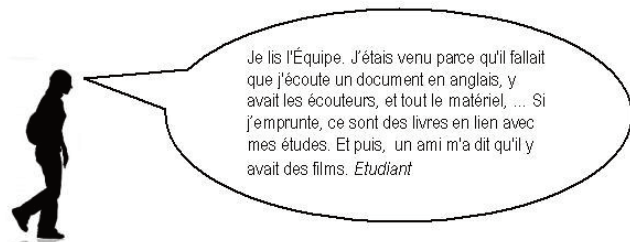
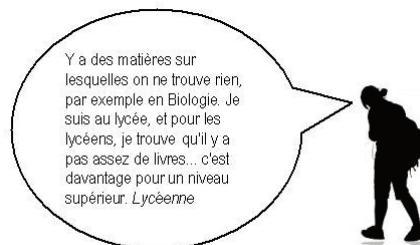
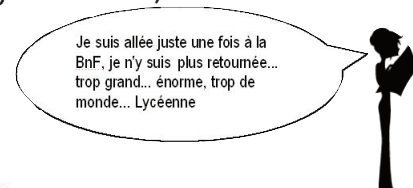
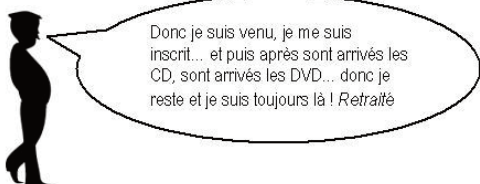
- un public de proximité³
- les usagers habitués à combiner les services public et marchands



³ 80% des visiteurs d'une bibliothèque ne se déplacent pas au-delà d'1/4 d'heure de leur lieu de vie. Source : Usages et usagers des bibliothèques publiques en Pays de France et Plaine de France, Conseil général du Val-d'Oise, 2003.

Leçon 5 Proposer une offre actualisée, variée, adaptée

Les usagers sont satisfaits de leur bibliothèque, la fréquentent et s'y réinscrivent en jugeant la pertinence des services au regard de leurs besoins et de leurs goûts. Ainsi, ils attendent que la **collection** soit **adaptée** en terme de niveau, **diversifiée** en genres et en thèmes, et qu'elle **évolue** dans ses contenus et ses supports.



Leçon 6 Aménager un lieu accueillant pour tous



Tables de travail à la médiathèque François Mauriac de Goussainville

Le confort dépend tout autant du bâtiment que de la qualité du contact avec le personnel. Si le public attend un accueil chaleureux, il peut être attaché à son autonomie. Certains usagers apprécient tout particulièrement la personnalisation du service. Quant à l'aménagement des espaces, s'il doit concilier quiétude des places de travail, intimité des coins de lecture, convivialité ailleurs, **une qualité est un animent saluée : la luminosité.**



Espace presse de la médiathèque Stendhal de Saint Ouen l'Aumône

Leçon 7 Rendre visible la bibliothèque et ses services



Page Facebook de la bibliothèque Aimé Césaire de Montmorency

Une fois l'offre définie, il est indispensable de la faire connaître. Les bibliothèques qui réussissent jouissent d'une situation stratégique dans la ville, le village ou le quartier. En outre, elles se rendent présentes sous les formes les plus variées : panneaux lumineux, plaquettes, une présence sur le web et les réseaux sociaux. Elles y diffusent une image dynamique de leurs services.

Lorsque la collectivité a investi dans la communication, le succès est souvent au rendez-vous.



Panneau lumineux annonçant une animation à la médiathèque Georges Sand d'Enghien-les-Bains

En quelques mots

- ▶ Les moyens doivent être dimensionnés par rapport au public potentiel.
- ▶ Si les moyens sont nécessaires, ils ne sont pas suffisants. Le succès repose aussi sur la qualité du bâtiment, l'adéquation de l'offre documentaire et des services aux besoins identifiés de la population. Un accueil équilibré entre autonomie de l'utilisateur, chaleur du contact et souplesse dans l'application des règles est une autre clef de la réussite.
- ▶ Une bibliothèque cible inévitablement un ou des publics particuliers. Il convient de le faire en connaissance de cause et dans le cadre d'un projet. Si toutes les attentes ne peuvent être satisfaites, organiser la complémentarité entre les équipements d'un même territoire est la solution.

En savoir plus

Le rapport complet sur cette enquête est disponible sur bibliotheques.valdoise.fr et envoyé sur demande sous forme imprimée, dans la limite des stocks disponibles, sur demande à bdvo@valdoise.fr.

Ont participé à cette enquête

Les services du Conseil général du Val-d'Oise

L'Observatoire départemental (Léna Marzin, Anne-Carline Paillas, Florence Bannerman)
La Bibliothèque départementale (Diane Roussignol, Dominique Lahary, Cécile Le Tourneau)

Les stagiaires de la Bibliothèque départementale

Alice Sculfort, Université Paris Ouest Nanterre La Défense, Pôle métiers du livre
Eléna Da Rui, Mireille Choffrut et Delphine Pichon, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

La **Bibliothèque publique d'information**, pour son appui méthodologique :
Service étude et recherche (Christophe Evans, Françoise Gaudet)

Merci

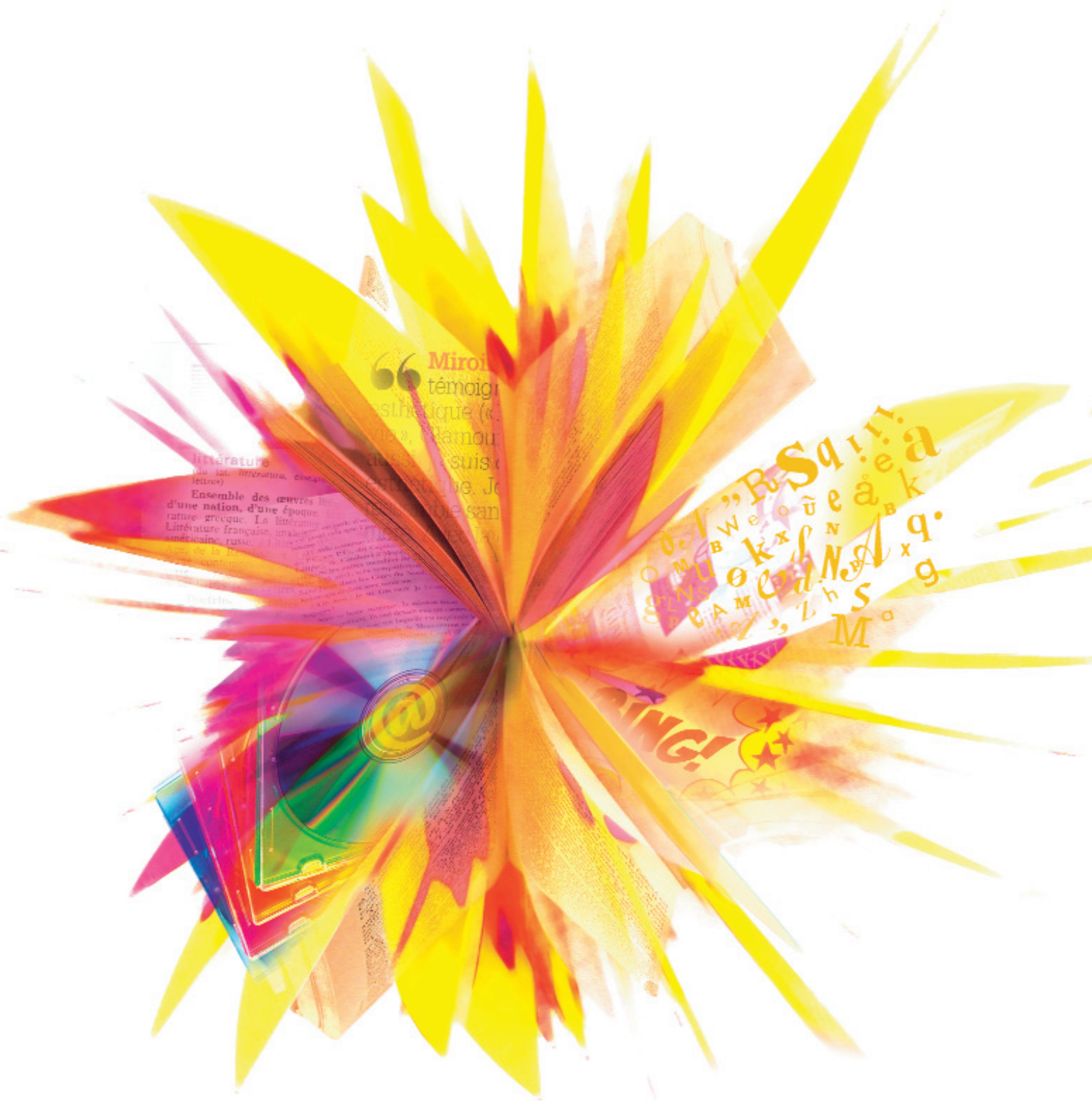
aux équipes des 100 bibliothèques et médiathèques du Val-d'Oise qui ont transmis leurs données

aux équipes des 11 bibliothèques et médiathèques où se sont déroulés des observations ou des entretiens

aux 21 Valdoisiens interrogés

aux 10 bibliothécaires du Val-d'Oise qui ont donné leur avis lors d'un atelier de restitution provisoire

N.B. Les photos choisies l'ont été pour leur caractère illustratif d'un phénomène, non pour distinguer particulièrement certains établissements



Bibliothèque départementale
du Val-d'Oise
28 avenue du Général Schmitz
95300 Pontoise

Tel. 01 30 30 33 34
Fax : 01 30 30 54 00
Courriel : bdvo@valdoise.fr
<http://bibliotheques.valdoise.fr>

val
d'oise 
le département