
Enquête de satisfaction du public

Mars-juin 2011

Médiathèque de
Franconville

Synthèse des entretiens
qualitatifs

Sommaire :

p.1 : méthodologie

p. 2 : premières conclusions

p. 6 : les entretiens

p. 34 : annexes

Enquête de satisfaction des publics

Synthèse des entretiens

Méthodologie

Les entretiens ont été réalisés par Cécile Le Ralle, étudiante en sociologie à l'Université de Paris-Villetaneuse, entre le 12 mars 2011 et le 26 avril 2011. 15 usagers ont été reçus au cours d'entretiens qui ont duré entre 30 minutes et 1 heure. La commande qui avait été faite à Mlle Le ralle était de cibler des usagers représentatifs du public âgé de plus de 14 ans fréquentant la médiathèque : adulte ou jeune adulte, majoritairement féminin (64% des inscrits à la médiathèque sont des femmes), employé ou cadre, sans oublier les étudiants et les retraités. Les femmes se sont prêtées plus facilement au jeu, ce qui explique que seuls 4 hommes figurent dans la liste ci-dessous (27 %), néanmoins on peut affirmer que les profils de ces derniers sont représentatifs.

Les entretiens ont été enregistrés sur un dictaphone et retranscrits à la médiathèque par Mlle Le Ralle. Les entretiens ont été mis en forme et légèrement résumés¹ pour permettre une lecture synthétique.

Liste des usagers interviewés²

Françoise : femme, 56 ans, habite Franconville depuis 5 ans, employée dans les services.

Michèle : femme, 51 ans, habite Franconville depuis plus de 10 ans, éducatrice de jeunes enfants.

Louise : femme, 48 ans, 4 enfants, « *artiste, poète, photographe* », habite Franconville depuis au moins 6 ans.

Sandrine : femme, 34 ans, employée dans l'aéronautique. Habite Franconville depuis 1 an.

Perrine : femme, 42 ans, attachée commerciale en congé parental (3 enfants), habite Franconville depuis 8 ans.

André : cadre de la Poste à la retraite, 2 enfants. Habite Franconville depuis 32 ans.

Anne : femme, 42 ans, 2 enfants, formatrice en alphabétisation, habite le Plessis-Bouchard.

Joëlle : femme, 60 ans, aide-soignante à la retraite, habite Franconville depuis 1984.

Antonio : homme, 52 ans, fonctionnaire (surveillant d'établissement pénitentiaire), habite Franconville depuis 20 ans.

Sylvianne : femme, 52 ans, en reconversion professionnelle (a travaillé 33 ans dans le secteur social et de formation), habite Franconville depuis 1990.

Juliette : femme, 32 ans, sans enfants, nourrice, habite Franconville depuis décembre 2010.

Léa : femme, 21 ans, étudiante en médecine, habite Franconville depuis 10 ans.

Jean : homme, 85 ans, conseiller de l'enseignement aux Comores à la retraite, habite Franconville depuis 20 ans.

Aude : femme, 38 ans, employée dans la publicité en congé parental, habite Franconville depuis 3 ans.

Benoît : homme, 27 ans, ingénieur, vient d'emménager à Franconville.

¹ Les entretiens originaux sont disponibles sur demande.

² Pour des raisons évidentes de confidentialité, les prénoms sont pure invention.

Premières conclusions

En préambule

Deux observations : la très grande majorité des usagers interviewés continue de dire « bibliothèque » au lieu de « médiathèque ». Et, bien que Cécile Le Ralle se soit toujours présentée comme une étudiante, une majorité des sondés s'est adressée à Cécile Le Ralle en l'associant plus ou moins directement au personnel de la médiathèque (« vous, à la médiathèque »). Espérons que cela n'ait pas trop influencé leur jugement...

Le top des sujets évoqués, mode d'emploi

Il est possible de classer et d'établir une hiérarchie des sujets ou des domaines qui ont recueilli le plus de remarques de la part des 15 usagers. Ainsi le **tableau 2 : synthèse des items recueillis au cours de entretiens** comptabilise aussi précisément que possible (avec une marge d'erreur qui reposerait sur le sens exact de certains propos, parfois confus ou incomplets) le nombre de réponses obtenues (exemple : tous les usagers n'ont pas évoqué la question du prêt du portail de la médiathèque, soit qu'ils n'avaient rien à dire sur ce sujet, soit que l'on ne leur a pas posé la question), ainsi que le nombre de fois (occurrences) où l'évocation d'un sujet principal (exemple : les espaces de la médiathèque) a suscité de sous-domaines (occurrences ; soit, en matière d'emménagements : l'ambiance, la luminosité, le mobilier, la section adulte, etc.).

Ainsi peut-on avancer, si l'on se tient aux occurrences, que les principales préoccupations des usagers sont, par ordre décroissant :

- Les espaces de la médiathèque (39 occurrences)
- Les collections (24 occurrences)
- Les horaires (21 occurrences)
- Les nouveaux aménagements (18 occurrences)
- L'accueil / le conseil (16 occurrences)
- L'accessibilité (13 occurrences)
- L'information / la communication (14 occurrences)
- Le portail de la médiathèque (11 occurrences)

Les usagers (un peu de sociologie des usages des bibliothèques)

Avant de prétendre interpréter les témoignages de la manière la plus rigoureuse et objective qui soit, il faut rappeler que le personnel de la médiathèque n'est ni sociologue ni spécialiste des enquêtes d'opinion. Cette synthèse doit donc être replacée dans un contexte bien particulier qui est que l'objet de l'étude (la médiathèque/le personnel de la médiathèque) est celui qui interprète l'enquête. Il manquera toujours une analyse extérieure qui serait impartiale. De même, les lectures et relectures successives des entretiens n'épuiseront jamais, comme tout texte littéraire, les interprétations possibles. Néanmoins, nous nous sommes exercés à la plus grande rigueur, en nous attachant avant tout aux éléments factuels et circonstanciés explicitement mentionnés dans les entretiens, qu'ils concernent les usagers eux-mêmes (parcours professionnel, rapport à la lecture et aux livres, vie de famille, etc.) et leurs réponses au questionnaire qui leur a été proposé.

Il en ressort plusieurs choses :

- Le critère des catégories d'âge ne permet pas d'expliquer certaines des critiques adressées à l'encontre de la médiathèque, notamment en ce qui concerne les aménagements effectués depuis le mois de juillet 2010.

- Dans une moindre mesure, le taux d'équipement multimédia (connexion Internet, biens informatiques et audiovisuels...), pris isolément, n'est pas non plus déterminant pour expliquer l'attitude de certains usagers à l'égard des changements intervenus à la médiathèque.
- Il semble que ce soit principalement le rapport à la lecture et aux livres qui conditionne le jugement des usagers sur la médiathèque. Ainsi, les usagers qui ont une relation étroite avec le livre et la lecture, voire exclusive, sont les usagers les plus critiques à l'égard de la cafétéria et de l'écran plat.
- D'autre part, mais il s'agit là d'une interprétation délicate, la situation personnelle des certains usagers (sentiment d'échec professionnel, quasi absence de vie familiale...), renforce la critique. Ces usagers surinvestissent le lien qu'ils ont avec la médiathèque, soit qu'ils attendent beaucoup de la médiathèque, qu'ils voient comme le bastion de la lecture légitime, soit que la médiathèque constitue leur seule et unique sortie « culturelle »³.
- Ainsi peut-on trouver comme points communs aux les usagers les plus cléments (ou confiants, ou enthousiastes) à l'égard des nouvelles propositions de la médiathèque : un rapport aux livres ou à la lecture plus orienté *loisirs/recherches d'informations pratiques* ; un bon taux d'équipement multimédia et/ou la maîtrise d'un Internet de base ; un minimum de vie familiale ; une vie professionnelle épanouie, du-moins choisie. Ces variables ne constituent pas un bloc insécable, mais on peut avancer que plus les usagers présentent ces caractéristiques, et plus ils auront une attitude « positive » à l'égard des changements intervenus à la médiathèque depuis un an⁴.

L'accessibilité

C'est une des rares surprises de ces entretiens : si l'on exclue les rares usagers qui viennent systématiquement à pied pour des raisons de proximité, 9 d'entre eux soulignent les difficultés pour stationner en voiture, essentiellement le samedi. Une partie de ces usagers n'utilise pas uniquement la voiture pour le confort : soit ils sont trop âgés pour venir à pied, soit ils viennent avec des enfants, soit (mais c'est une supposition) la médiathèque est sur leur itinéraire (le samedi est le jour des courses, des activités culturelles et/ou sportives des enfants).

L'information et la communication sur Internet

L'information générale ne fait pas l'unanimité : 5 usagers la trouvent insuffisante, 5 la jugent correcte mais estiment qu'elle pourrait être améliorée, 4 la jugent peu ou pas satisfaisante. A noter qu'un usager focalise ses critiques sur le portail de la ville et notamment sur la page de la médiathèque.

3 usagers estiment que le public qui n'est pas sensible à l'information, quelle qu'elle soit, n'est par nature pas intéressé : il est donc inutile d'aller chercher cette partie du public...

Sur 11 usagers ayant évoqué le portail Internet de la médiathèque, 10 disent le connaître et/ou l'utiliser. Parmi ceux-ci, 2 le connaissent mais l'utilisent peu ou l'ont utilisé, principalement car ils semblent avoir rencontré des difficultés pour y accéder et/ou n'ont pas eu le sentiment d'avoir été encouragés par le personnel à se l'approprier. Les 6 utilisateurs qui sont familiers du portail le trouvent plutôt attrayant et riche en informations diverses.

³ Hasard ? ce sont les mêmes personnes qui sont les plus critiques à l'égard de la gratuité et du prêt illimité...

⁴ A noter que la lectrice qui cite en exemple la médiathèque de Sannois préfère une médiathèque très en retard sur le plan technologique, qui ne propose ni accès Internet publics, ni prêts de DVD (mais avec des CD), ni portail documentaire. La médiathèque de Sannois compte moins de 10% d'inscrits (Franconville : 15%).

Les usages de la médiathèque

Toutes les personnes interrogées sont inscrites à la médiathèque et utilisent avec plus ou moins d'intensité ses services. Seul un usager n'était pas inscrit, car il venait tout juste d'emménager, ce qui ne l'a pas empêché de se rendre très tôt à la médiathèque (et sur le site Internet). A noter d'ailleurs, si l'on en croit les témoignages recueillis, que très souvent l'inscription à la médiathèque suit de très peu le déménagement des usagers à Franconville.

13 usagers sur 15 ont déclaré venir pour emprunter des livres ; suivent le prêt de DVD, la consultation sur place d'Internet (ce qui confirme que la pratique des TIC est devenue une habitude pour beaucoup d'usagers), l'emprunt de magazines (cette pratique courante, tout comme la lecture sur place de magazines, est certainement minorée par les usagers, car allant de soi). 4 usagers sur 15 ont déclaré se rendre aux animations de la médiathèque.

La satisfaction globale des usagers

- *Les espaces de la médiathèque.*

Les usagers interrogés sont globalement satisfaits des espaces de la médiathèque. 8 sont satisfaits des espaces ouverts au public ; un usager souligne même les qualités architecturales du bâtiment dans son ensemble. Malgré tout, les usagers satisfaits des espaces ne représentent qu'un peu plus de la moitié des usagers. Parmi les usagers globalement satisfaits, beaucoup n'hésitent pas à pointer du doigt certains problèmes, rejoignant souvent, sur ce terrain, les usagers insatisfaits, à savoir : une section adulte trop exigüe (qui, en outre, n'a pas bénéficié des mêmes aménagements que la section jeunesse), plus de places assises (chaises ou chauffeuses). Car ce qui se dégage, c'est la grande part prise par la thématique des emménagements intérieurs dans les témoignages des usagers : les 15 personnes interrogées ont abordé ce sujet, et les occurrences liées de près ou de loin aux espaces apparaissent 39 fois dans leurs discours ! Ce qui se traduit principalement par des reproches à l'égard de l'ambiance dégagée par la médiathèque, jugée « *surannée* », « *vieillotte* », en contradiction, même, avec le portail de la médiathèque et les outils multimédia proposés par la médiathèque. En conclusion, 4 usagers font explicitement référence à un « *agrandissement* », qu'ils appellent de leurs vœux avec plus ou moins de conviction.

- *Les nouveaux aménagements.*

Les aménagements de l'été 2010 ne font pas l'unanimité. C'est bien évidemment la cafétéria (le S.P.O.T) qui focalise toutes les attentions. Elle revient 9 fois dans les témoignages : 4 usagers sont pour, 2 usagers y sont (virulemment) opposés, 3 usagers ne sont ni pour ni contre. On peut ainsi dire qu'une petite majorité des usagers est favorable à la présence de la cafétéria, ou n'y est, au minimum, pas opposée. C'est le grand écran plat installé en section jeunesse qui attire les foudres de certains usagers : 3 usagers y font référence à chaque fois pour s'interroger sur la présence incongrue, selon eux, d'une « *télévision* » dans une médiathèque.

Plus largement, deux usagers vont à l'encontre de l'opinion générale en se déclarant peu satisfaits des nouveaux emménagements de la section jeunesse (cafétéria et écran plat exclus).

En marge de la problématique des nouveaux aménagements, 3 usagers apprécient spontanément « *l'apport de l'informatique* », qu'il est logique d'associer aux changements apportés.

- *L'accueil et le conseil.*

Une très grande majorité des usagers interrogés (14 sur 15) juge positif voire très positif l'accueil du personnel de la médiathèque et autant, lorsqu'ils l'évoquent, la qualité des conseils prodigués. Une seule lectrice est très dure avec le personnel, comme est l'est avec la la médiathèque en général et surtout avec la section adulte. Vraisemblablement, un premier contact catastrophique (selon elle) a modelé son jugement. A noter qu'une autre lectrice, bien

que satisfaite de l'accueil, regrette que la fonction de conseil des bibliothécaires ne soit pas plus mise en avant (voir chapitre : communication).

- *Les horaires.*

La question des horaires (13 réponses, 21 occurrences⁵) fait partie des items, qui, au cours des entretiens, a fait naître le plus de réponses ou propositions diverses, sans qu'un réel consensus se dégage. S'ajoute à cette complexité inhérente à la problématique des horaires le fait que les horaires de la médiathèque ont légèrement changé en avril, au cours des entretiens⁶.

Pour l'heure, 7 usagers s'estiment globalement satisfaits des horaires actuels, 5 d'entre eux avouent s'être adaptés (à distinguer, donc, des 2 usagers très satisfaits). 4 usagers apprécient l'ouverture continue du samedi, 1 usager voudrait voir la médiathèque ouvrir plus tôt l'a-m, aucun usager n'évoque de journée continue le mercredi. La surprise vient du nombre d'usagers (7) qui souhaitent une « vraie nocturne » en semaine, jusqu'à 20H.

- *Les collections.*

Comme les horaires, la question des collections amène inévitablement des revendications catégorielles. D'autre part, certains usagers, s'ils sont globalement satisfaits, ne s'interdisent pas de suggérer des améliorations.

Néanmoins, on distingue : 7 usagers ouvertement satisfaits de ce qui leur est proposé, 4 usagers satisfaits des nouveautés (rythme, diversité), 4 usagers satisfaits des présentations d'ouvrages, ainsi que quelques demandes ponctuelles d'enrichissement de certains domaines (Histoire, actualités), notamment au niveau du développement personnel (3 demandes de 3 usagers différents).

Autres remarques

- La gratuité et le prêt illimité ne sont pas cités assez souvent pour faire l'objet d'un bilan pertinent. Mais, sans surprise, ces deux mesures sont globalement appréciées.
- Un usager (qui ne dispose pas de connexion Internet à domicile) regrette l'interruption des impressions multimédia.
- Trois usagers pointent du doigt les défaillances du système de gestion des prêts/retours : 2 usagers se plaignent des relances qui leur ont été adressées par erreur, 1 usager se plaint de la très grande sensibilité du portique anti-vol (qui se traduit par des « bips » fréquents).

⁵ La question des horaires, comme toutes les autres questions du questionnaire soumis aux usagers, était une question ouverte : ainsi toutes les occurrences apparues au cours des entretiens (exemple : la journée continue) sont des occurrences spontanées.

⁶ Ce qui explique qu'un usager regrette la fermeture de la médiathèque le samedi à 17H.

ENTRETIEN 1

Françoise : femme, 56 ans, habite Franconville depuis 5 ans, employée dans les services. Fréquente la médiathèque de Franconville depuis 2007-2008, ainsi qu'une médiathèque située sur son lieu de travail (Levallois-Perret). Pour Françoise, les livres c'est avant tout un hobby synonyme d'évasion, de distraction, de temps en temps à visée documentaire (elle apprécie les documents politiques dans un « *souci d'instruction* »). Elle va peu au cinéma, encore moins au théâtre, et écoute peu de musique. Elle n'a pas Internet chez elle, mais au travail, où elle l'utilise professionnellement, mais très occasionnellement. Elle n'utilise pas le bibliobus car habite à côté.

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque** : prêt d'ouvrages, de magazines, DVD cinéma et documentaires, consultations d'internet.

- **Utilisation du portail de la médiathèque** : « *on m'avait donné un numéro [pour accéder au compte-lecteur], ça n'a pas fonctionné. On m'avait dit de réessayer, et puis je l'ai pas fait, enfin je sais plus, [...] j'ai fait une tentative ça n'a pas fonctionné, donc je sais plus ce qu'on m'a dit, j'en ai parlé à l'accueil, j'avais le sentiment qu'on m'avait un peu... que c'était pas trop leur problème* ».

- **L'information et la communication de la médiathèque** : correctes. « *Dans le journal de la municipalité j'ai vu qu'il y avait un café philo* ».

Opinion sur la médiathèque :

- **Les espaces de la médiathèque** : « *La jeunesse je n'ai pas de point de vue car je n'y vais jamais. En adulte ça me paraît correct, on peut s'asseoir à différents endroits, il y a des tables si on veut poser les livres, ça me paraît pas mal... je préférerais qu'il y ait peut être un peu plus de sièges, plus d'endroits où on puisse s'asseoir. Après [...] est-ce que l'on est obligé de mettre des tables dans un espace où on est censé emprunter des livres, je ne suis pas sûre, il pourrait y avoir plus de sièges et moins de tables. C'est sûr, pour les jeunes qui veulent travailler c'est bien, quand ça fait un peu plus café du commerce c'est moins bien quoi, parce que malheureusement parfois c'est... y'a des discussions qui...je pense qu'on peut parler mais ça devrait être un peu moins fort* ». « *[A propos de rayonnages] : ce qui est très bas c'est un peu embêtant, mais c'est une question d'âge, pour le dos* ». « *Pour moi c'est un endroit spacieux, où on respire bien, je n'ai pas le sentiment d'être dans un endroit oppressant. Effectivement, le samedi on fait la queue pour les livres mais ça me paraît normal, j'ai jamais eu l'impression d'avoir une foule...non tel que je le conçois y a suffisamment de place* ».

Les services proposés :

- **Les collections** : « *les ouvrages sur la politique, sur les Etats-Unis, je trouve qu'il n'y a pas beaucoup de choix, sur les pays étrangers, actualités, le choix est un petit peu réduit* ».

- **L'accueil** : « *Au niveau de l'accueil j'ai jamais eu de souci, je les trouve très professionnelles, rien de particulier, accueillantes en général, [...] « elles sont très réactives, [...], je vois qu'on enregistre les livres rapidement »*.

- **Le conseil** : « *En revanche, je demande rarement conseil, j'utilise plutôt les postes de recherche, [...] dans une bibliothèque ça ne me vient jamais à l'idée, je ne sais pas pourquoi [...] oui je devrais le faire en fait ! Peut être à des heures creuses, quand y a pas trop de monde [...]. Il faudrait qu'il y ait quelqu'un vraiment... ou alors la personne qui est assise dans l'autre salle .Mais je ne connais pas très bien les attributions des personnes, je ne sais pas ce qu'elles font, dans la grande salle y a toujours une femme qui est assise à un espèce*

de petit bureau mais... je ne sais pas ce qu'elle fait si vous voulez, je suppose qu'elle doit être là pour voir un peu si il y a des gens mais est ce qu'elle a un autre travail, c'est pas très clair donc j'aurais aussi un peu peur de la déranger, je ne sais pas si c'est son job de me conseiller. Enfin ce n'est pas quelque chose qui est mis en avant si vous voulez, et c'est peut-être dommage d'ailleurs. Mais d'un autre côté, le conseil c'est aussi quand on met un livre un petit peu vous savez...un petit peu en évidence, souvent je vais regarder ces livres-là ».

- Les horaires : *« Moi j'y viens le samedi, parfois le vendredi quand je ne travaille pas, je n'apprécie pas quand il y a beaucoup de monde, donc je viens quand y'a pas grand monde. A partir du moment où je viens c'est que je trouve que ça va ». « Le samedi, 17h ce n'est pas top, quand on a ses courses à faire, ça m'arrive d'être un peu prise par le temps ». « Ce qui existe à Levallois], il y a un endroit [=boîte de retours] où vous pouvez laisser les livres, vous voyez parce que c'est le problème quand on a une date et qu'on travaille la semaine s'il y a des samedis où on n'est pas là ce n'est pas évident, comme ce n'est pas ouvert bien tard [...].[...]. 19h ce n'est pas très tard quoi, 20h ce serait mieux pour la nocturne. Mais bon ça progresse, l'idée progresse ».*

- Les nouveaux aménagements : *« j'ai trouvé bien, quand j'ai vu qu'il y avait un distributeur. J'ai trouvé ça bien qu'on puisse avoir un espace avec des boissons », «sinon je trouve que c'est un bâtiment qu'a été assez bien conçu, c'est assez joli ».*

- L'accessibilité : *« c'est royal [...] je suis à 2 minutes. Mais c'est vrai que les places de parking c'est pas top, ils verbalisent en plus ! Mais c'est vrai qu'avec la Mairie c'est un problème. »*

- Les attentes de Françoise : *« je dirais un peu plus de sièges... alors vous savez du côté des livres sur les plantes, les fleurs, ou les ouvrages sur l'Art [...] vous êtes là avec vos trucs et il faut que vous trouviez un siège pour les regarder. Alors évidemment il y a les tables, mais enfin on mobilise toute une table [...] donc ça je trouverais que ce serait bien qu'il y en ait [des sièges] pas seulement au début mais un peu plus ailleurs... ».*

- Autres remarques :

« Ce qui peut me gêner, c'est d'avoir des gens qui discutent, mais bon moi j'ai horreur du bruit, à mon sens on devrait peut-être rappeler par des panneaux, ou aux gens quand ils s'inscrivent, qu'on ne doit pas parler fort, que l'on est dans une bibliothèque quand même. On peut parler mais doucement, ne pas interpeler ou appeler ses enfants, ça c'est suprêmement énervant ».

« Pour moi, le pôle médiathèque, cinéma, le centre culturel dans son ensemble, oui je pense que c'est vraiment un atout pour une ville moyenne, c'est rare d'avoir un cinéma.... Je pense que quand même, si on s'intéresse un peu à la culture, si on a des enfants, qu'on veut lire et que ça coûte pas trop cher c'est vraiment quelque chose d'intéressant ».

« Dans la bibliothèque près de mon travail, y'a un nouveau service [=automates de prêt/retour], c'est-à-dire que quand on rend le livre, [...] on peut scanner ses emprunts soi-même quand on les prend, vous voyez, alors je ne sais pas si c'est à la fois pour les bibliothécaires, est-ce que c'est un plus ?, est ce que ça peut être transposable ici ? je ne sais pas. Mais c'est assez pratique, c'est tout nouveau ».

« Je pense aussi que c'était bien de pouvoir emprunter plus, notamment en DVD. Le ticket c'est pas mal aussi car si on est sur plusieurs bibliothèques c'est pratique. Non, je suis globalement satisfaite ».

ENTRETIEN 2

Michèle : femme, 51 ans, habite Franconville, éducatrice de jeunes enfants à Paris. Fréquente la médiathèque de Franconville depuis 11 ans, ainsi que les bibliothèques de la ville de Paris. Vient seule à la médiathèque car n'a plus d'enfant à charge, de manière assez irrégulière, au moins une fois par mois. Pour Michèle la lecture est d'abord synonyme de détente. Mais elle peut lire aussi pour des raisons professionnelles. Elle va un peu au théâtre, peu au cinéma, et presque jamais à des concerts. Michèle a Internet à son domicile et à son travail. Internet est avant tout une source de renseignements, surtout pratiques (sorties, vacances...). Elle n'utilise pas le bibliobus car elle habite à côté.

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque** : la médiathèque est « un endroit où l'on prend des livres, et de découvertes, parfois de nouvelles parutions de livres au niveau de la bibliothèque de l'adulte ».

- **Utilisation du portail de la médiathèque** : « depuis quelque temps, si j'ai un titre précis, j'utilise les outils multimédia à disposition ».

- **L'information et la communication de la médiathèque** : insuffisantes selon Michèle. « on peut être au courant quand on lit le petit journal de la ville, mais certaines personnes doivent pas le lire. Et effectivement sinon je ne pense pas qu'il y a beaucoup de publicité [...], je suis au courant parce que je viens ici, mais je ne viendrais pas je ne verrais pas forcément ce qui se passe ici, non. Je tombe [...] parfois par hasard sur des expositions qui sont organisées ici, mais parce que je passais à ce moment-là ».

Opinion sur la médiathèque :

- Les services proposés :

- **Les collections** : « j'y trouve plus mon compte qu'avant au niveau en tout cas coté adulte qu'à une époque où c'était moins bien fourni, et puis il y avait, bon, des vieux titres, pas beaucoup de nouveautés. Et c'est vrai que depuis quelque temps là ça va mieux. Ça c'est beaucoup amélioré de ce côté-là au niveau du fonds. J'avais un peu lâché la bibliothèque de Franconville à cause de ça. [...] Ça a changé et effectivement j'ai eu l'agréable surprise quand j'y suis retournée une première fois, de voir que ça avait beaucoup changé, qu'il y avait des titres nouveaux qui pouvaient m'intéresser. Et c'est la même chose pour la littérature enfantine, je retombais toujours sur les mêmes livres donc j'avais arrêté, et quand je suis revenue j'ai découvert qu'effectivement ça c'était étoffé et que c'était très bien. C'est frustrant quand les nouveautés n'arrivent pas en bibliothèque ».

- **L'accueil et le conseil** : « à chaque fois que j'ai demandé conseil on m'a conseillé, on m'a aidé dans ma recherche, surtout quand y'avait pas forcément le... le système internet, là... l'informatique où je passais plus... beaucoup plus par rapport à la personne qui travaille à la bibliothèque, pour retrouver certains titres. Mais oui, elles sont toujours disponibles ».

- **Les horaires** : « Moi les horaires me conviennent, je fais en fonction de... je viens... souvent le mercredi parce que je travaille pas le mercredi [...] je ne passe pas le soir ou en fin d'après-midi parce que je n'ai pas le temps. Et puis on va vers « tout ouvert 24h/24 » aussi, il faut aussi accepter les horaires de fermeture, hein moi je n'aimerais pas que qu'on me fasse travailler jusqu'à 20 heures hein. Mais on va vers ça et en même temps si on pose la question aux gens, « est-ce que vous vous accepteriez... », c'est comme les ouvertures le dimanche, dans les lieux public, on va certainement arriver à ce genre d'installation, mais... voilà moi je n'aimerais pas travailler comme

ça en dehors de ces horaires. Moi si je sais que c'est fermé à 17H et bien je fais avec et puis je m'organise autrement ».

- L'accessibilité : *« je viens à pied. Mais quand je viens en voiture parce que j'ai d'autres choses à faire plus loin, je me mets sur le parking, derrière la médiathèque. [...] le samedi c'est plus compliqué, quand on ne peut pas aller sur le parking...ça réduit ».*

- Les nouveaux aménagements : *« Il y a eu des travaux, et vous y avez gagné [...] au niveau de la luminosité c'est beaucoup plus aéré comme espace, c'est beaucoup plus facile... ouais avant les travaux, quand on arrivait, c'était assez serré, il y avait peu de mobilité autour des rayons, on avait l'impression qu'il y avait des livres mais une concentration de livres sur peu d'espace là c'est beaucoup plus fluide, il y a des petit coins aménagés qui sont intéressants. C'est en adulte que ça a le moins changé. C'est... bon moins flagrant qu'en jeunesse, c'est moins spacieux de toute façon de l'autre côté, je pense qu'il y a une superficie moins grande, c'est plus compact ».*

- Les attentes de Michèle : *« j'y trouve mon compte, je ne vois pas trop ce qu'on pourrait améliorer ».*

- Autres remarques : *« rien de particulier, à part que l'apport de l'informatique, ça c'est vraiment bien ».*

ENTRETIEN 3

Louise : femme, 48 ans, quatre enfants, « *artiste, poète, photographe* », habite Franconville. Se plaint d'une certaine précarité professionnelle/financière, ce qui explique qu'elle ne va que très rarement au cinéma, voir des concerts, au théâtre (qu'elle regarde à la télé).

Fréquente la médiathèque depuis 6 ans. A une relation privilégiée avec les livres : « *Passer du temps avec un livre, ça reste toujours très important, c'est la culture, elle se transmet forcément avec de l'écrit* », « *on commence à apprendre quelques rudiments quand on est à l'école, et les rudiments c'est quand même aussi avec des livres, [...] et ça continue toute sa vie. Donc après on s'oriente [...] vers les domaines qui nous intéressent le plus, et le livre il est là pour ça. Donc pour moi, c'est une recherche continue, toute la vie on apprend. [...]. Mais il faut savoir que justement dans les livres, [...] toutes les informations ne sont pas données telles quelles, c'est à nous de continuer personnellement de faire, [...] on ne doit pas prendre un livre au pied de la lettre, et personne ne pourra comprendre le livre de la même manière* ».

Pour autant Louise a Internet à son domicile, auquel elle consacre beaucoup de temps, principalement pour les loisirs, la recherche d'informations, et surtout sur les réseaux sociaux (Facebook). Elle n'utilise pas le bibliobus car elle habite à côté.

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque** : Louise emprunte des livres et des DVD.

- **Utilisation du portail de la médiathèque** : n'y a pas encore été, bien qu'il a noté les coordonnées; dit ne pas avoir réussi.

- **L'information et la communication de la médiathèque** : très bonnes. « *Je trouve qu'il y a plein de petites initiatives, [...] ce qui intéresse une toute petite quantité de gens. [C'] est intéressant, mais à notre époque ces petites initiatives doivent prendre de l'ampleur parce que rassembler des gens autour du monde culturel, c'est vraiment notre avenir quoi. Se rassembler différemment que dans les commerces, différemment qu'à la Mairie, c'est des lieux culturels qui sont intéressants. [...]. Les petites expositions [...] c'est très bien mais on pourrait aller plus loin car c'est très intéressant de réunir les gens, de pouvoir dialoguer* ».

Opinion sur la médiathèque :

- **Les espaces de la médiathèque** : « *Ce que je disais c'est que moi j'ai connu d'autres bibliothèques, bon il y en a une qui est très, très bonne [Eaubonne], ici, elle n'est pas assez grande, si elle était plus grande, forcément il y aurait plus de monde, alors je sais qu'il y avait un projet d'agrandissement, [...] il y aurait vraiment besoin* ».

Les services proposés :

- **Les collections** : « *dans l'ensemble, votre collection de DVD est assez bien faite, vous essayez de trouver des chefs-d'œuvre. Vous essayez aussi de trouver des moins connus mais qui ont un intérêt intellectuel* ».

« *[A propos de livres] vous manquez quand même de réserves, certains sujets, vous avez un ou deux livres, [...] toutes les fois où j'ai eu des recherches à faire, vous manquiez de fonds* ».

- **L'accueil et le conseil** : « *l'équipe elle est vraiment sensas, vraiment, ils sont toujours très à l'écoute de nous quand on a besoin, et souriantes, agréables. Je trouve que [...] vous vous entendez bien entre vous [...]. Et comme tous les lieux comme ça, pour qu'ils fonctionnent bien, il faut que l'équipe fonctionne bien* ».

- **L'accessibilité** : vient à pied car n'a pas de voiture.

- **Les nouveaux aménagements** : *« je suis contente que vous ayez mis ce petit côté café, parce que ce qui est important quand on vient à la bibliothèque, c'est ce côté calme et on se rend compte que le calme apporte, donc j'aime bien ce côté calme ici ».*

- **Les attentes de Louise** : *« ça repose essentiellement sur un agrandissement ».*

ENTRETIEN 4

Sandrine : femme, 34 ans, travaille dans la logistique, l'aéronautique. Habite Franconville depuis un peu plus d'un an, elle s'est d'ailleurs inscrite à la médiathèque au même moment. Pour Sandrine, l'accès à la culture passe par les livres – elle adore lire, c'est même un besoin. Va de temps en temps au cinéma et voir des expositions. Jamais de théâtre.

A une connexion Internet à domicile mais y va très peu, ou alors seulement pour trouver une information précise. N'utilise pas le bibliobus car habite à 10 minutes à pied. Vient environ toutes les 3 semaines. Pour Sandrine, la lecture est une pratique assez individuelle, sauf quand ses amis lui demandent de lui trouver un ou des livre(s) pour eux.

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque** : emprunte des livres, des DVD, des magazines.

- **Utilisation du portail de la médiathèque** : NC.

- **L'information et la communication de la médiathèque** : *« je vois pas du tout ce qu'il y a comme animations. (Café philo ?) ha bah je n'étais même pas au courant. Mais c'est affiché ? Ça se passe comment ? Faudrait mettre plus d'affiches il y en a peut-être, mais elles ne sont vraiment pas visibles [...] après je sais pas, faire des petits flyers, juste au moment où on va emprunter les livres ».*

Opinion sur la médiathèque :

- **Les espaces de la médiathèque** : *« je trouve ça très clair, lumineux, je trouve ça bien. Peut être qu'il faudrait un petit peu plus de places assises [...], plus grand côté adulte ce serait pas mal ».*

- Les services proposés :

- **Les collections** : *« au niveau du fonds, je trouve ça pas mal, pour moi c'est suffisant je trouve ce que je veux en général car je lis principalement des romans ».*

- **L'accueil et le conseil** : *« L'accueil est très, très bon, les bibliothécaires sont toujours disponibles, toujours de bon conseil. De ce point de vue là, rien à dire, c'est très bien ».*

- **Les horaires** : *« j'ai des journées en décalé, donc généralement je n'ai pas de problèmes à m'adapter [...]. Mais c'est vrai que parfois, 19h ça pourrait être bien, ça permettrait [...] d'avoir un peu plus de marge pour s'organiser ».*

- **L'accessibilité** : vient à pied ; *« quand je prends la voiture, si j'ai du mal à trouver une place, je vais me garer plus loin, près du marché, [...] j'aime beaucoup marcher ».*

- **Les nouveaux aménagements** : *« Je trouve que les nouvelles installations apportent un peu plus de technologie, c'est très bien, notamment de pouvoir consulter le catalogue ».*

- **Les attentes de Sandrine** : *« un agrandissement serait idéal, il pourrait y avoir plus de place pour travailler sans réduire l'espace de lecture ou consultation. [...] Sinon, oui au niveau du fonds on aimerait toujours qu'il y ait plus de livres. Mais c'est déjà très bien ».*

ENTRETIEN 5

Perrine : femme, 42 ans, attachée commerciale actuellement en congé parental (3 enfants), habite Franconville depuis 8 ans. S'est inscrite à la médiathèque en même temps et a inscrit ses trois enfants. Le mari ne vient jamais. Sandrine se rend régulièrement à la médiathèque, autant avec ses enfants après l'école, soit seule, « pour [s']échapper un peu ».

Pour Perrine la lecture est « *une source d'échappatoire, on peut se créer un univers, une source pour apprendre des choses, je pense que le savoir passe aussi par les livres, même s'il y a la télé, ou plein d'autres médias désormais. Voilà, mais avant tout, pour moi, c'est rêver et trouver des univers différents* ». Elle lit beaucoup de livres avec ses enfants, elle lit également à des enfants d'une école primaire de Franconville. Pour elle, Sandrine lit principalement des romans, mais aussi des magazines, des livres pratiques (guides de voyages).

A cause des enfants, Sandrine va très rarement au cinéma, à des expos, au théâtre. Se tient toutefois au courant de ce qui se passe. Concrètement, elle emmène souvent ses enfants voir des contes, à Franconville comme dans d'autres bibliothèques du Val d'Oise.

Sandrine a une connexion Internet à domicile, qu'elle utilise pour rechercher un emploi, pour se tenir informée de l'actualité, pour suivre des enchères en ligne.

Habite trop près de la médiathèque pour utiliser le bibliobus, mais a apprécié d'y entrer un été.

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque** : emprunte principalement des livres et des DVD pour elle et les enfants. Vient régulièrement aux manifestations/expositions pour les enfants.

- **Utilisation du portail de la médiathèque** : sait qu'il existe, l'a utilisé occasionnellement, mais distraitemment ; elle n'a pas insisté, même après que le personnel l'y a invitée.

- **L'information et la communication de la médiathèque** : « *le site de la ville tout court n'est pas sympa, donc on ne trouve pas forcément les informations relatives à la médiathèque. Ça mériterait peut être que le site de la ville soit relié de façon peut être plus agréable à la médiathèque et qu'on soit plus au courant d'événements culturels. Ça je trouve que ce n'est pas très rapide et pas très fluide* ».

Opinion sur la médiathèque :

- **Les espaces de la médiathèque** : « *C'est un lieu que j'aime bien, je le trouve très convivial. [...]. Dans le secteur adulte, ça manque peut être d'espace pour un lieu plus calme [...]. Bon en même temps il y a des sièges, c'est plutôt sympa, il n'y a pas beaucoup de bruit tout en étant pas... carcéral quoi. Ça mériterait d'être peut être plus fun, plus relooké quoi, je ne sais pas là c'est années 70/80 [...]. Peut être plus de couleurs pour se repérer, des couleurs différentes par secteurs, par thématiques* ».

Les services proposés :

- **L'accueil et le conseil** : « *Le personnel c'est vraiment un point fort, ils sont tous super sympa, je trouve que les équipes, notamment en jeunesse sont vraiment extraordinaires [...]. Ils sont très à l'écoute des gens et puis des enfants aussi. Ils répondent bien aux questions et puis j'ai la chance d'avoir dans l'équipe une bibliothécaire qui a compris ce que j'aimais, qui peut me proposer des livres, qui me fait découvrir des auteurs que je ne*

connaissais pas et généralement je ne suis jamais déçue [...]. Et puis quand j'ai besoin de livres pour mes lectures à l'école primaire, ils peuvent toujours me conseiller ».

- Les horaires : *« Les horaires dans l'ensemble sont pas mal. Un soir dans la semaine un peu plus tard je trouve ça pas mal. [La médiathèque] est quand même beaucoup ouverte dans l'ensemble par rapport à d'autres bibliothèques ».*

- L'accessibilité : *vient à pied avec ses enfants la plupart du temps. « Mais c'est vrai que quand je viens en voiture moi je vais au parking d'en dessous même si parfois je prends une place qui est réservée. Et puis par exemple pour les handicapés, il n'y a pas beaucoup de place le samedi et au niveau des vélos aussi pour encourager les enfants à venir ».*

- Les nouveaux aménagements : *« [les changements] au niveau jeunesse, j'aime beaucoup moins. Alors déjà il y avait vraiment un coin exposition qui a été bouffé, je trouve ça dommage car c'était vraiment un coin, limite les gens qui vont pas à des expos ou qui ne visitent pas, ça permettait déjà aux enfants de leur dire, bah là c'est le coin exposition. Je trouve ça important d'avoir ce caractère un peu sacré, un lieu un petit peu différent. Et puis c'est un grand ruban maintenant ou tout le monde peut bouger, courir, enfin on ne devrait pas courir, mais par exemple mes enfants courent et j'ai du mal à les tenir. Je trouve ça difficile pour ceux qui veulent travailler dans la bibliothèque jeunesse car les tables sont mises en plein milieu. Ils ont recréé la partie pour les plus petits, je ne sais pas si c'était vraiment ça qui était important. Je pense qu'elle est moins bien pensée qu'avant. Et puis un autre truc qui me déplaît beaucoup moi, c'est la télévision, parce que mes enfants ils sont super contents de venir ici, notamment aussi pour emprunter des DVD, mais je n'aimerais pas qu'il regarde la télé ; quand ils viennent ici, c'est un lieu pour emprunter ou lire des livres, mais pas pour regarder la télé. Je pense qu'il y a pas mal de mamans qui se battent continuellement pour que les enfants regardent moins la télé, et on arrive à la médiathèque et il y a une grande télé.*

Il y a un coin aussi teenager, qui est pour la convivialité...mais faut dire qu'en mettant des chaises hautes comme ça, je ne pense pas qu'un papi va se percher pour faire de l'internet. Je trouve que c'est vraiment trop teenager et c'est super bien mais là en même temps ça fait café quoi...enfin il y a une cafèt/bar enfin des choses spéciales dans la ville. Là chaque fois qu'on y va... c'est un lieu de rencontre, ce qui est sympa aussi par ce qu'une bibliothèque doit être un lieu de rencontre, mais il y a un juste milieu. En tout cas moi je ne recherche pas ça. Et donc les changements qu'il y a eus, ce n'est pas forcément ce que j'attendais ».

- Les attentes de Sandrine : *« la médiathèque [...] pourrait être plus visible parce qu'elle est à l'intérieur du centre culturel et donc on la voit pas trop elle est un peu éloignée dans le bâtiment. Alors ils ont un peu agrémenté les nouvelles vitres, mais ça reste encore un peu discret. Peut être qu'ils devraient faire une ouverture autre [et] rester dans cet endroit, car on a parlé de la déménager, car elle est centrale, [...] donc tout le monde peut venir, [...] c'est un point très important pour cimenter un centre-ville ».*

Hall d'accueil : *« un certain relookage de l'accueil devrait être repensé pour que ce soit plus... Pour les poussettes ce n'est pas très pratique ».*

Boîte de retours : *« J'aimerais bien aussi un système pour rendre les livres pas forcément aux horaires d'ouverture ».*

Présentoirs DVD adultes : *« je suis assez petite, et les DVD pour moi c'est l'enfer par ce qu'ils sont très hauts, et comme un livre, j'aime bien voir la couverture ».*

Le système de prêts/retours : *« je trouve que vous avez quand même un système qui bippe beaucoup, [...] je ne sais pas si ça ce répare mais il passe beaucoup de temps à faire les DVD ».*

Et aussi : *« peut être faire plus d'animations pendant les vacances, pour les enfants notamment ».*

ENTRETIEN 6

André : cadre de la Poste à la retraite, veuf, 2 enfants, 4 petits-enfants. Habite Franconville depuis 32 ans. Pour André, qui aime beaucoup lire, la lecture évoque l'instruction, la connaissance. Va au cinéma (il est membre du cinéma Henri Langlois). N'étant que 5 mois par an à Franconville, André a une adresse mail mais pas de fournisseur Internet. Il consulte ses mails à la médiathèque et chez ses proches, où il va à l'occasion sur Google pour faire des recherches. André se rend seul à la médiathèque, en semaine, surtout le mardi et le jeudi.

N'utilise pas le bibliobus car habite à 15 minutes de la médiathèque.

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque :** emprunte des livres, consulte Internet, lit des hebdomadaires sur place. André ne vient pas aux animations car il préfère se « faire [...] sa petite idée en lisant des bouquins ».

- **Utilisation du portail de la médiathèque :** NC.

- **L'information et la communication de la médiathèque :** « Je ne sais pas si c'est suffisant, mais c'est vrai qu'une bonne information amènerait des participants, [...], quand je discute avec des amis [...] et que je leur dit, vous savez vous avez une médiathèque, il faut y aller. Et je ne pense pas que les gens qui ne viennent pas soient informés de ce qu'il s'y passe. Peut être un peu plus d'affichage extérieur ».

Opinion sur la médiathèque :

- **Les espaces de la médiathèque :** « Elle est très bien, moi ça me convient parfaitement ».

Les services proposés :

- **Les collections :** « j'aime beaucoup l'Histoire, j'aime beaucoup la politique et je suis très étonné de voir qu'en politique, certains auteurs ou ouvrages manquent, mais j'ai fait la remarque. [...] j'ai été agréablement surpris de voir que vous aviez le Canard Enchaîné [...]. Donc il faudrait plus d'ouvrage d'histoire politique ou d'Histoire depuis la Deuxième Guerre Mondiale ».

- **L'accueil et le conseil :** « très bien ! Elles sont super, elles sont souriantes [...]. Ça m'arrive de demander conseil et j'ai des réponses satisfaisantes, toujours avec le sourire, y'a pas de problème ».

- **Les horaires :** « 15h, ça serait un peu plus tôt, se serait mieux. [...] c'est vrai que 18h pour celui qui travaille, il n'a pas tellement, sauf le samedi, la possibilité de venir. Mais bon ça c'est pour ceux qui travaillent, moi je suis à la retraite, je pourrais venir à 14h30 ».

- **L'accessibilité :** « Je viens à pied si je suis courageux, [sinon] je viens en voiture et voilà alors problème, le parking en bas, bah y'a plus de place. Là, j'ai fait le tour du parking, pas de place, j'ai été me garer [...] au marché. Et puis sinon [...] c'est des zones bleues. Ou alors, si je ne trouve pas de place, ni là, ni au marché, je vais me garer dans la petite rue, où il y a les écoles ».

- **Les nouveaux aménagements :** « ce genre de pièces, je ne les pratique pas ». « [Il y] a un espace cafétéria ? Je ne le savais pas [...], je l'ai même pas vu ».

- **Les attentes d'André :** « l'appareil à [imprimer], dans la salle multimédia, qui est en panne depuis... x mois, c'est vraiment gênant. [...] celui qui n'a pas Internet, qui veut réserver une place de

TGV, et qu'on doit imprimer un billet [...], bah non on ne peut pas. Non mais ça aurait pu être réparé depuis le temps, faut pas...attendez ».

« Mais bon, à part ce point là, c'est que des bonnes remarques, en espérant que ça va continuer comme ça. Un agrandissement ce serait bien, ouais un peu de place en plus ».

ENTRETIEN 7

Anne : femme, 42 ans, 2 enfants, formatrice en alphabétisation, habite le Plessis-Bouchard mais travaille à Franconville. Pour Anne, les livres représentent l'évasion, l'apprentissage dans différents domaines, un moment à soi, la tranquillité. Alterne les livres d'un abord difficile et la lecture de détente. Va au cinéma et au théâtre dès qu'elle peut (qu'elle peut suivre financièrement) avec ses enfants si possible, plus exceptionnellement au musée. Anne fréquente la médiathèque depuis 8 ans. Anne vient à la médiathèque parfois en semaine mais plus souvent le samedi, ou le mercredi parce qu'elle ne travaille pas. Elle vient avec son mari et avec ses enfants mais de moins en moins, maintenant que ce sont des ados...

Anne a une connexion Internet, qu'elle utilise avant tout pour approfondir des sujets, « *pour [...] se forger [sa] propre opinion* », puis pour la messagerie, et enfin pour des informations pratiques.

Anne n'a jamais utilisé le bibliobus mais le recommande à ses groupes. La plupart y vont sur ses conseils car dans ses groupes il y a des personnes qui n'emprunteraient pas car la médiathèque est éloignée de leur domicile, elles ont des enfants en bas âge, la poussette...

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque** : Anne vient pour les livres, les livres audio, les DVD (films et documentaires). Elle emprunte en jeunesse aussi pour son fils qui n'aime pas trop lire. Sinon Anne sait qu'il y a des accès internet même si elle ne les utilise pas, qu'il y a des contes pour enfants et pour adultes, un café-philos, des expos, des spectacles : « *les animations ça m'est arrivé d'y participer, aussi bien personnellement que professionnellement [...] dans les deux cas, c'était bien* ».

- **Utilisation du portail de la médiathèque** : « *J'y vais quand j'ai des recherches à faire quand je veux un livre spécial [...], je vais sur le site pour voir s'ils l'ont [...] ça me permet de voir s'il est dispo [...], s'il est dispo, je file à la bibliothèque* ». Anne apprend au cours de l'entretien qu'on peut réserver en ligne et, depuis peu, prolonger ses documents en ligne, ce qu'elle juge « *intéressant* ».

- **L'information et la communication de la médiathèque** : Anne reçoit la newsletter donc elle est informée de l'actualité de la médiathèque. En plus, elle voit les informations passer sur son lieu de travail (la maison de l'Europe).

Opinion sur la médiathèque :

- **Les espaces de la médiathèque** : « *Ça va. [...] il y a eu plus de changements en jeunesse qu'en adulte [...]. Alors déjà au niveau de la médiathèque, les enfants sont vraiment dans une pièce différente, ça c'est bien car parfois ça peut être un peu bruyant, du coup on est un peu à l'écart, on peut vraiment être tranquille du côté adulte. Il y a d'autres bibliothèques où c'est vraiment la même salle et il n'y a pas beaucoup de séparations et ça [la séparation] c'est bien, vraiment* ».

Les services proposés :

- **Les collections** : « *Moi ce que j'apprécie particulièrement, c'est les thèmes en fait. Par exemple ce qui est difficile dans les romans c'est quand ils sont tous classés par ordre alphabétique et que tout est mélangé, policier, science-fiction, fantastique. Et là il y a un petit coin Fantastique et c'est vrai que quand on aime un genre, c'est beaucoup plus facile de s'y retrouver, parce que si on n'a pas d'auteurs, c'est difficile de s'y retrouver* ».

Anne apprécie les nouveautés mais déplore qu'il n'y ait pas assez d'ouvrages plus « poussés » en matière de religions, ainsi que plus d'ouvrages sur le développement personnel comme cela se développe en librairies : « ça vraiment c'est ce qui me manque ici ».

Lit ou emprunte peu de magazines proposés par la médiathèque, à part *Psychologie Magazine* et les magazines de jardinage.

- **L'accueil et le conseil** : « En ce qui concerne l'accueil et le conseil c'est très bien ici, en plus je connais beaucoup de monde, donc très bien ». « Le point fort pour moi ce sont les personnes qui y travaillent par ce que je les trouve vraiment très agréables ».
- **Les horaires** : « ce que j'ai adoré mais qui ne se fait plus [...] c'est quand ils ont mis les horaires sur la carte, parce que moi franchement je perds toujours les papiers [...] après les horaires me conviennent, par ce que je suis habituée. C'est vrai que l'heure supplémentaire du samedi après-midi des fois, quand on fait plein de trucs dans la journée, 17h c'est tôt. [...] Mais je me dis que nocturne à 19h, pour certaines personnes ça peut être juste, 20h c'est peut-être plus facile. Car il y a des personnes qui travaillent le samedi aussi, donc dans ces cas là c'est compliqué ».
- **L'accessibilité** : « Je viens en voiture. [...] En semaine, [...] le mercredi c'est parfait car le parking à côté de la sécurité sociale, ou même celui derrière là, il y a de la place donc ça va. Mais le samedi c'est difficile, surtout le samedi matin [...]. A cause de la Mairie je pense, donc tout est pris ; donc là dans la rue ce n'est pas autorisé je pense et c'est très difficile. Le parking souterrain je m'y gare quand j'emmène mes groupes [...] mais tout est réservé dedans, il n'y a pas beaucoup de place ».
- **La gratuité** : « Je trouve que le système de gratuité est très bien, ou alors un prix modique, voilà je trouve que ça permet de donner accès à toutes les familles qui en ont besoin ».
- **Le prêt illimité** : « le passage de l'illimité sur la carte, c'est vrai que c'est plaisant parce que quelque fois quand on s'intéresse à différents domaines, on va prendre 2/3 livres pour lire comme ça et puis par exemple c'est l'époque du jardinage, on en prend, ça va vite et puis on va pas tout lire, on va consulter certains livres. Donc moi j'apprécie, surtout qu'en plus mon mari et moi on est sur la même carte donc on ne prend pas toujours les mêmes choses ».
- **Les nouveaux aménagements** : « La télé [...], on est dans une bibliothèque, on est là pour lire, on n'est pas là pour regarder des dessins animés, je trouve ça vraiment dommage ».

ENTRETIEN 8

Joëlle : femme, 60 ans, aide-soignante à la retraite, habite Franconville depuis 1984. Pour Anne, venir à la médiathèque c'est une sortie. Elle ne lit pas tout ce qu'elle prend. Elle lit les journaux pour suivre et mieux comprendre l'actualité. Elle est inscrite depuis des années à la médiathèque.

Anne va au cinéma, un peu aux expositions, un peu aux concerts de musique classique, pas du tout au théâtre.

Anne n'a pas de connexion Internet à la maison, elle va à la médiathèque pour chercher des informations, faire des recherches liées à ses loisirs ou à la vie quotidienne (le droit).

Anne vient seule à la médiathèque même si ça lui est arrivé de venir avec des copines, mais elle n'a pas reconduit l'expérience car Anne apprécie avant tout le silence des bibliothèques.

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque :** Joëlle vient principalement pour emprunter des livres, des romans, quelques ouvrages documentaires (« *car on ne peut pas tout acheter* »), et pour consulter Internet. Elle n'emprunte pas de DVD car elle n'a pas de lecteur-DVD chez elle. Il lui arrive d'aller au café-philos, qu'elle trouve très intéressants, ou de se rendre à une conférence (« *Georges Sand, c'était très bien* »).

- **L'information et la communication de la médiathèque :** « *je prends tout le temps le petit guide là, le petit fascicule. Après, [...] moi je connais des gens que j'ai encouragés à venir ici, ils ne sont pas venus. Enfin je pense qu'il y a quand même beaucoup de personnes qui fréquentent la bibliothèque, [...] ceux qui viennent pas c'est parce qu'ils ne s'y intéressent pas* ».

Opinion sur la médiathèque :

- **Les espaces de la médiathèque :** « *moi j'aime pas trop les poufs, les fauteuils bleus, je les ai essayés mais moi [...] j'ai l'impression d'être un peu avachie là dedans. Je préfère être assise, je trouve ça très bien les tables qu'on a mises [...]. Non, il y a de l'espace. Bon évidemment parfois les places sont toute occupées, m'enfin bon il y a des petit renforcements* ».

- Les services proposés :

- **Les collections :** « *au niveau des livres, il y a beaucoup de choses, il y a du choix je trouve personnellement. Enfin moi je ne lis pas énormément donc c'est tout à fait suffisant* ».

- **L'accueil et le conseil :** « *C'est très bien, vraiment* ».

- **Les horaires :** « *moi je viens le matin, c'est ouvert que le samedi et le mercredi matin. [...] Moi les horaires ça va* ».

- **L'accessibilité :** Joëlle vient à pied.

- **La gratuité :** « *je serais pour une participation. Moi je pense qu'il y a des familles, si c'est une famille nombreuse, si c'est gratuit, ils ont plein plein de cartes, comment ils s'y retrouvent ? [...] le fait que ce soit gratuit, je ne suis pas sûre que tout le monde respecte bien tout ça* ».

- **Le prêt illimité :** « *Pour les enfants, je ne suis pas pour le prêt illimité, chaque enfant devrait être limité limité, sinon vous allez vous retrouver avec des étagères vides* »..

- **Les nouveaux aménagements :** « *il y a une chose que je déplore par contre, on a installé des distributeurs de boissons, alors ça je ne trouve pas ça bien [...], pendant des années on a fait des*

campagnes pour l'abus des sodas et de la consommation de sucre, du fait de l'obésité et tout ça. Alors je trouve que c'est incompatible d'avoir mis ça car ici c'est la municipalité quand même. On aurait mis de l'eau j'aurais compris [...]. Sans compter qu'en plus ils prennent des livres avec leurs chocolats et ils peuvent mettre des tâches sur les livres, ce n'est pas bien ».

- Autres remarques : *« je trouve que c'est trop chauffé ici ».*

« on m'a déjà réclamé des livres que j'avais rendus, ça m'est arrivé plusieurs fois. Et les livres étaient à la bibliothèque. Des problèmes d'ordinateurs. Et c'est un peu embêtant quand même ».

ENTRETIEN 9

Antonio : homme, 52 ans, fonctionnaire (surveillant d'établissement pénitentiaire), habite Franconville depuis plus de 20 ans, vient à la bibliothèque tous les samedis. Antonio va au cinéma, et il apprécie théâtre de boulevard, mais il y va rarement, « *vu le prix* ».

Le plaisir que la lecture procure à d'Antonio c'est de rentrer dans une histoire, de s'en imprégner et d'en tirer des enseignements. Mais c'est quand même le plaisir de se déconnecter indirectement de la réalité.

Antonio a Internet à domicile, qu'il utilise pour jouer en ligne, surtout aux échecs, et pour la recherche d'informations. Antonio avoue être un passionné d'informatique.

Antonio n'utilise pas le bibliobus car il habite tout près.

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque** : Antonio vient pour les livres et certaines revues scientifiques. .

- **Utilisation du portail de la médiathèque** : « *Le site internet je n'y vais jamais, je n'ai jamais eu l'idée. J'ai tendance à être très Internet mais à ne pas tellement aller sur les sites. Et puis disons que j'aime bien le contact humain donc je préfère me déplacer* ».

- **L'information et la communication de la médiathèque** : « *étant donné qu'on a une revue qui tombe tous les mois, par rapport à la Mairie, ça me suffit largement. [...] J'ai tendance à penser que les gens sont trop assistés, donc je n'aime pas qu'on vienne à moi, j'aime bien aller chercher les choses [...]. La personne qui veut vraiment, c'est à elle de s'intéresser et pas l'inverse* ».

Opinion sur la médiathèque :

- **Les espaces de la médiathèque** : « *Je parlerais pas du côté jeunesse car je n'y vais pas, mais coté adulte, je pense que le coté BD ça aurait été bien de le cloisonner un peu, de l'isoler un peu plus. Le coté travail aussi car, en fin de compte, toutes ces tables qui sont alignées c'est bien, mais elles ont un vis-à-vis total, avec le reste de la bibliothèque où les gens prennent les livres. [...] On est dans une bibliothèque, et on doit pouvoir venir lire tranquillement*».

Les services proposés :

- **Les collections** : « *Je suis surtout livres techniques, donc il n'y en a pas trop mais c'est un peu logique, c'est spécifique et il y a beaucoup de nouveautés. Sinon je lis pas mal de science-fiction, là il y a pas mal de nouveautés et c'est vrai que ce rayon est bien achalandé, donc je n'ai pas à me plaindre. Les revues informatique, il y en a deux que l'on peut consulter c'est très bien* ».

- **L'accueil et le conseil** : « *c'est très bien, elles sont très souriantes, il n'y a pas de soucis. En plus la plupart je les connais depuis longtemps donc ça aide. C'est très bien, vraiment* ».

- **Les horaires** : « *Je viens que le samedi, donc moi pour l'instant ça me convient, je viens toujours vers 14h/14h30 donc c'est parfait* ».

- **La gratuité** : « *C'est une très bonne initiative. Déjà, la culture c'est quelque chose qui coûte cher, contrairement à ce qu'on veut nous faire croire. La gratuité des livres c'est quand même important. Ça c'est à mettre en première ligne, que ça continue* ».

- **Le prêt illimité :** *« Le prêt illimité, c'est super génial pour les vacances. On part en vacances, on n'est pas astreint à un nombre et donc c'est pas mal, ça permet une grosse pratique pendant les vacances. La durée de 3 semaines est très bien, en plus on peut prolonger, donc c'est très bien ».*
- **Les nouveaux aménagements :** *« Ils sont pas mal, dans l'ensemble c'est pas mal. Les boissons ne me gênent pas du moment que...la boisson c'est toujours dangereux pour les livres. Donc ça ne me dérange pas mais je n'utilise pas, je suis mieux à la maison ! »*
- **Les attentes d'Antonio :** *« peut- être mettre un peu plus de fauteuils confortables ».*
- **Autres remarques :** *« C'est une bibliothèque qui est plus que correcte. L'espace est suffisant, en même temps je viens peut être pas au moment où il y a foule ».*

ENTRETIEN 10

Sylvianne : femme, 52 ans, en reconversion professionnelle (a travaillé 33 ans dans le secteur social et de formation), habite Franconville depuis 1990. Se déplace au théâtre et au cinéma (exclusivement d'Art et d'Essai) « avec parcimonie » car « ça coûte assez cher », jamais aux expositions.

Pour Sylvianne, les livres c'est pour apprendre, pour s'évader, et aussi pour rencontrer des gens à travers la lecture, rencontrer des histoires de vie. Sylvianne ne prétend pas être une grande lectrice, sauf en matière de BD.

Sylvianne, qui n'a pas la télévision, a Internet et l'utilise tout le temps, surtout en ce moment pour se documenter sur les métiers. Regarde des conférences de temps en temps, et des sites de photos.

Sylvianne vient presque toutes les semaines à la médiathèque. Elle n'utilise pas le bibliobus car elle habite tout près.

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque** : « J'utilise les DVD et les bouquins, le café philo, ça me plait bien. Au début aussi j'utilisais la salle informatique car j'avais besoin d'un peu de formation et puis petit à petit j'ai arrêté, je sais plus si c'est parce que finalement je me débrouillais seule ou si c'était un peu contraignant ». «[...] le café philo c'est sympa, mais ce serait bien de faire autre chose, c'est un peu...il faudrait parfois sortir un peu de la philo brute, quoi, il faut des thématiques vraiment proches des gens, et les gens ont besoin de choses qui les concernent directement, mais pour apprendre en même temps ».

- **Utilisation du portail de la médiathèque** : « je n'y suis pas allée depuis la rentrée et je sais qu'il y a des choses qui ont changé, qu'il y a une autre organisation. Par contre, j'ai un petit peu fréquenté Révodoc, j'y vais de temps en temps quand j'ai des recherches à faire et ça marche bien d'ailleurs. [...] Sinon moi, je n'aime pas lire sur un écran d'ordinateur, c'est un peu fatigant...Et puis comme je prends toujours des DVD, ça m'oblige forcément à venir toute les semaines, donc je n'ai pas trop l'utilité du site ».

- **L'information et la communication de la médiathèque** : « c'est une démarche de venir à la bibliothèque. Donc ceux qui sont pas forcément attirés par les bouquins, ils ne viennent pas au départ, et puis avec tous les problèmes qu'il peut y avoir autour de la lecture. Maintenant, si on passe par d'autres voies, comme les conférences, ou quelque chose avec une bonne thématique et que ça c'est bien diffusé, où il y aura des échanges et où c'est facile d'accès, et pour apprendre aussi, comme le café philo, et où c'est gratuit ! Je pense que c'est la meilleure façon d'attirer plus de gens. Et puis après, c'est un peu comme moi par les DVD, je vais prendre des livres, mais c'est sur une thématiques particulière que je veux approfondir. Je pense que ces autres chemins peuvent plus facilement mener à la lecture. Mais par le livre direct, ce n'est même pas la peine. Et ce qui passe aujourd'hui, c'est apprendre, être moins bête et que ce soit gratuit. Par contre des gens qui ne fréquentent pas la médiathèque [...], ils ne sont pas du tout au courant de ce qui se fait, ça c'est sûr. Et même à l'intérieur, l'information n'est pas évidente ».

Opinion sur la médiathèque :

- **Les espaces de la médiathèque** : « ce qui est drôle c'est qu'ici, c'est une ambiance...c'est une bibliothèque qui, quand même, essaie d'être d'actualité et moderne avec tout ce qui est informatique et puis en même temps, la présentation de tout ça est peu vieillotte... [...] ça ne me dérange pas. Ça a un petit côté suranné. Mais moi ici je suis habituée, du coup je sais où trouver les

choses. Sinon au niveau des DVD, ceux qui sont en hauteur c'est un peu pénible pour chercher, ce n'est pas pratique».

- Les services proposés :

- Les collections : « au niveau du fonds il y a pas mal de chose je pense. [...] il pourrait y avoir plus de chose en développement personnel, coaching. Moi c'est des trucs comme ça qui m'intéressent [...]. Mais [...] c'est quand même bien achalandé, en BD, par exemple, il y a des BD récentes, je pense que les personnes qui gèrent la BD sont vraiment bien. En DVD c'est plus aléatoire, j'ai l'impression que c'est pioché au hasard [...] plus d'une fois je n'ai pas trouvé ce que je voulais, en plus le trop grand public il faut faire attention. Et puis il faut être attentif aux films un peu anciens, qui passent tout le temps à la télé pour qu'ici il n'y ait pas des films que l'on voit tout le temps à la télé. [...]. Le point faible pour moi c'est les DVD aussi bien sur la façon dont c'est organisé, ce n'est pas pratique du tout, c'est trop petit on est les uns sur les autres pour choisir et puis en avoir un peu plus. [...].

Moi ce que j'aime bien ici, c'est quand on met en avant, quand il y a les thématiques [...] il y en a parfois plusieurs en même temps, on sent qu'il y a une vraie recherche [...]. Je trouve ça super que les bibliothécaires ressortent des ouvrages ».

- L'accueil et le conseil : « c'est très bien, elles sont très sympas », [...] je trouve qu'il y a une volonté de la part de l'équipe, c'est volontaire et c'est en évolution et ça c'est bien. Ils ne restent pas sur les acquis, ça j'aime bien ».

- Les horaires : « ce serait ouvert un peu plus tard ça ne me dérangerait pas et puis une petite nocturne de temps en temps ce serait pas mal, une vraie nocturne. Par contre ce qui est très bien c'est que ce soit ouvert en continu le samedi ».

- L'accessibilité : « ça c'est la galère. Moi je n'ai pas trop ce problèmes car je n'habite vraiment pas loin mais sinon c'est un vrai problème. [...] même le soir pour les spectacles c'est galère ».

- La gratuité : « La gratuité c'est vraiment bien, c'est parfait. Les bouquins ça coûte tellement cher et puis les familles avec des enfants c'est très important d'avoir accès facilement aux livres ».

- Les nouveaux aménagements : « je ne sais pas trop car je ne fréquente pas la jeunesse et la petite cafétéria [...]. Je ne sais pas vraiment à quoi ça sert. Moi du moment que quand je suis dans la salle il n'y a pas de bruit, c'est tout ce qui m'importe, que dans les salles ce soit calme. Après j'ai aussi tendance à me dire que c'est un peu un gâchis de place, c'est, quelque part, des bouquins en moins. Mais bon en même temps à mon avis c'est encore en train de se chercher cet espace, ça pourrait devenir quelque chose de bien ».

- Les attentes de Sylviane : « je suis pour un agrandissement car ça manque de place pour s'asseoir, il n'y a pas assez de petits points épars, et d'espaces de lecture, en salle par exemple ».

ENTRETIEN 11

Juliette : femme, 32 ans, sans enfants, arrivée à Franconville en décembre 2010. Formation en gestion, aurait aimé être professeur, actuellement nourrice. Elle donne aussi des cours de français.

Juliette va peu au cinéma, où elle prévoit voir des films Arts et Essai. Elle va beaucoup aux expositions mais si elle regrette de ne pas avoir suffisamment de temps pour y aller.

Juliette se présente comme une « *adepte des bibliothèques* ». Pour elle, les livres évoquent l'ouverture, l'évasion, la possibilité d'apprendre, d'enrichir son vocabulaire... « *la lecture c'est vraiment un outil primordial pour bien savoir parler, pour bien écrire* » [...] « *par la lecture on découvre des pays, des mondes, des mœurs, tout ça* [...] *en étant chez soi dans son canapé* ». Juliette déplore l'influence trop grande des BD sur les enfants.

Juliette a une connexion Internet à usage « *pratico-pratique* », pour des recherches diverses et variées, et pour la messagerie électronique.

N'utilise pas le bibliobus, mais garde un souvenir ému du bibliobus de son enfance, dans le 93.

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque** : essentiellement pour emprunter des livres.

- **Utilisation du portail de la médiathèque** : « *J'y suis allée quand je me suis inscrite, puisqu'on m'en a parlé, j'ai regardé, j'ai vu que j'avais un compte, on m'a expliqué ce que je pouvais gérer, j'ai vu que vous aviez un catalogue en ligne, [...] j'ai été vadrouillé un peu. Il est très bien fait, très esthétique, il est attrayant. Tout l'inverse de la bibliothèque, j'ai été très surprise. Il est tellement en décalage, c'est dommage que la bibliothèque ne soit pas du même niveau. Honnêtement pour avoir fait beaucoup de bibliothèques, c'est la première fois que je vois un outil comme celui-ci, aussi bien développé. Mais au point de vue de la bibliothèque ce n'est pas ça* ».

Opinion sur la médiathèque :

- **Les espaces de la médiathèque** : « *Pour l'espace adulte, je suis extrêmement déçue [...]. Je trouve l'espace exigü, petit, pas chaleureux, on n'a vraiment pas envie d'y rester. [Le côté adulte] est extrêmement triste* » [...] « *Faudrait faire un petit effort sur le mobilier, [...] pourquoi ne pas mettre plus de fauteuils éparpillés dans l'espace adulte, quand il y a des jeunes qui travaillent à des tables, il n'y a plus de chaises, on peut plus s'asseoir puisqu'il n'y a que quatre fauteuils [...] qui se font face, en plein milieu, une rangée de tables et c'est tout. Et les chaises en bois ce n'est pas le must du confort pour consulter un bouquin* ».

« *Les couleurs c'est juste immonde, c'est d'un vieillot monstrueux* ».

Les services proposés :

- **Les collections** : « *En jeunesse ça a l'air d'être extrêmement fourni en livre, il y a l'air d'avoir du choix, je trouve ça très bien, il y a une vraie ouverture au niveau du fonds* ».

En adulte, il y a des rayonnages à moitié vides, rien de plus déprimant. Il y a énormément de choses sur l'Histoire, la géographie, etc.... [...]. Moi j'adore Harlan Coben et ici j'en ai trouvé aucun [...]. J'adore Patricia Cornwell, là y'en a pas beaucoup, Martha Grimes, y'en a pas. [...]. Et le must, c'est « n'hésitez pas à demander la suite en réserve, vous avez d'autres tomes [...], vous manquez de place mais c'est peut être plus un mauvais agencement [...] !

[...]. La signalisation actuelle est très mal étiquetée, c'est écrit tout petit, c'est épuisant de chercher, c'est le Bronx ».

« [...] pour moi la façon dont ici les nouveautés sont choisies, ça reste un mystère ».

« En DVD, il y a quasiment rien, [...] n'ai pas trouvé ce que je voulais. [...] Quand je compare avec Sannois c'est flagrant ».

- L'accueil et le conseil : *« C'est glacial, pas de chaleur humaine, je vous passerais les quelques ressentis que j'ai pu avoir avec les dames à l'accueil. Pas de dialogue avec les bibliothécaires [...]. C'est inadmissible! Ça me motive pas à venir. C'est censé être un lieu de rencontre et de partage ».*

- Les nouveaux aménagements : *[...] le coté enfant ça va car il y a un petit peu de couleurs, c'est très aéré et ça a l'avantage d'être plus grand. Je trouve que l'agencement est pas mal, sauf que j'ai remarqué dans beaucoup de bibliothèques que lorsque l'on mélangeait tables et rayonnages, c'était plus propice, alors oui au bavardage c'est sûr, mais aussi au travail et à la lecture. Je trouve que ici ça fait un peu trop en rang d'oignons. [...]. Après je ne suis pas tout à fait pour un écran télé géant dans une bibliothèque, [...] ça n'a pas sa place ici, vous avez bien réussi à scinder la pièce ordinateur [...]. Après, que quelque chose soit diffusé, par exemple sur des thèmes, afin de pouvoir en discuter et faire des micros débats pour petits [...], ça permettrait de donner un sens à la présence de cette télé ».*

- Les attentes de Juliette : *« Ce serait bien qu'il y ait un peu plus de choix en rayon adulte notamment des nouveautés [...]. C'est dramatique que la Mairie n'investisse pas un peu plus dans la culture. C'est deux mondes différents, les enfants c'est pas mal mais les adultes c'est vraiment les laissés pour compte. C'est dommage. Il faudrait essayer de rendre ça plus attrayant avec plus de couleurs, et une nouvelle signalétique ».*

ENTRETIEN 12

Jean : homme, 85 ans, habite Franconville depuis 20 ans, conseiller du ministre de l'enseignement des Comores à la retraite. Grand amateur d'Histoire, et ensuite de livres d'informatiques et de revues.

Va de temps en temps au cinéma à Franconville et peu au musée.

Il aime beaucoup l'ordinateur et Internet. Il s'y est mis car il a un fils qui travaille dans l'informatique et qui l'a initié. De même, sa femme a dû, pour des raisons professionnelles, apprendre à s'en servir, donc elle a fait un stage à la médiathèque. Pour Jean, Internet « *est un outil formidable, pour les recherches, les possibilités de commandes, pour la communication, rester en liaison avec [la] famille à l'étranger* ». Jean n'en reste pas moins vigilant : « *Internet c'est très bien mais je dois avouer qu'on devient un peu individualiste, on s'enferme un peu dans une bulle, on a moins de contact avec l'extérieur, tout ce fait virtuellement. C'est ça le défaut d'internet. Donc je me force à sortir* ».

Jean connaît le bibliobus mais ne l'utilise pas, car il habite au centre-ville (« *c'est très pratique* »).

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque** : Jean emprunte des livres en section adulte et fréquente la salle informatique. « *Les animations je n'y viens pas, car d'abord ça ne me passionne pas tellement* ».

- **Utilisation du portail de la médiathèque** : « *je ne savais pas qu'il y avait un site spécial pour la médiathèque, vous pouvez me donner l'adresse ? Car le site de la ville j'y vais parfois mais je ne savais pas qu'il y en avait un pour la bibliothèque* ».

- **L'information et la communication de la médiathèque** : « *je ne savais pas qu'il y avait un site spécial pour la médiathèque, vous pouvez me donner l'adresse ?* »

Opinion sur la médiathèque :

- **Les espaces de la médiathèque** : « *C'est très bien. Les nouveaux aménagements j'ai vu mais je n'y vais jamais. Il n'y a que les livres qui m'intéressent. Je suis habitué à cet agencement, je le trouve très bien. On peut toujours s'asseoir, il y a de la place. Bon c'est un peu serré pour les étagères, mais en même temps, on n'est pas à Cora, c'est bien* ».

Les services proposés :

- **Les collections** : « *Je la trouve très, très bien achalandée, il y a beaucoup de livres, et très variés* ». « *Ha si peut être quelques livres financiers, sur la monnaie, son évolution dans l'Histoire* ».

- **L'accueil et le conseil** : « *ici, le personnel est vraiment très agréable, très bien. Ils sont toujours de bon conseil et serviables* ».

- **Les horaires** : « *moi ça me va, vous savez maintenant j'ai tout mon temps* ».

- **Autres remarques** : « *je trouve [la médiathèque] très bien, je n'ai rien à en redire* ».

ENTRETIEN 13

Léa : femme, 21 ans, étudiante en médecine, habite Franconville depuis 10 ans, fréquente la médiathèque depuis 5 ans : *« au départ je cherchais vraiment un endroit pour travailler et réviser mon bac. Il me fallait un endroit calme et chez moi il y avait trop de distraction »*. Parfois, Léa vient avec des amies, ou bien elles se retrouvent par hasard, *« [du] coup on se met sur les même tables et on peut se voir tout en travaillant, c'est chouette »*.

Quand elle était plus jeune, Léa lisait pour le plaisir; à présent elle lit beaucoup mais pour ses études, qui lui laisse moins de temps pour lire des romans. Elle considère toujours que la lecture est un exercice indispensable pour bien s'exprimer et bien écrire, et c'est, sur un autre registre, relaxant et distrayant.

Léa va un peu au cinéma, jamais au théâtre, rarement aux expositions.

Léa a trois accès Internet : chez elle, à l'Université, et sur son téléphone. Chez elle c'est à la fois pour travailler, se distraire et regarder ses mails. A l'Université, c'est uniquement pour travailler, et sur le téléphone c'est davantage pour être en contact avec ses amis via mes mails et les réseaux sociaux, et puis aussi un peu pour suivre l'actualité. Léa se sert d'Internet pour à peu près tout, des recherches, des sorties, les vacances, les transports, les infos, les loisirs, les achats.

Léa ne jamais utilisé le bibliobus, mais pour elle ce dernier *« est une bonne idée, ça rend la bibliothèque plus accessible et puis c'est rigolo »*.

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque** : Léa emprunte peu, si ce n'est des DVD, et elle a parfois utilisé la salle multimédia pour Internet, mais ce qu'elle apprécie avant tout c'est le WIFI, qui lui permet de venir avec son ordinateur. *« Après au niveau des animations, moi je ne m'y intéresse pas alors je ne fais peut-être pas attention à ce qui se fait »*.

- **Utilisation du portail de la médiathèque** : *« J'y suis déjà allé mais une ou deux fois. Etant donné que j'emprunte peu et que je viens pour travailler, il n'a pas tellement d'utilité pour moi »*.

- **L'information et la communication de la médiathèque** : *« Au niveau des services je pense que oui, tout le monde sait ce qui est accessible. [...] Par contre de l'extérieur, ça manque peut être de visibilité »*.

Opinion sur la médiathèque :

- **Les espaces de la médiathèque** : *« ça manque de places assises et de tables. Si on veut une table, il faut venir à l'ouverture sinon après c'est plein. Le truc c'est qu'il manque des fauteuils et que du coup, les gens qui lisent s'installent aux tables alors que c'est mieux de les laisser à ceux qui travaillent. [...] Et puis la salle de travail est petite je trouve »*.

- Les services proposés :

- **Les collections** : *« au niveau des livres je ne peux pas trop vous dire [...] mais je pense qu'il y a pas mal d'ouvrages, en plus certains sont bien mis en avant, je trouve ça pas mal »*.

- **L'accueil et le conseil** : *« Au niveau de l'accueil c'est très bien, ils sont souriants et accueillants »*.

- **Les horaires** : *« Dans l'ensemble, ça peut aller mais ça pourrait être ouvert plus tard en semaine, au moins jusqu'à 20h car le temps de rentrer de Paris, ça ne laisse plus beaucoup de temps pour venir. Le samedi c'est très bien, c'est ouvert en continu [...] ce qui est très pratique »*.

- **L'accessibilité** : « avant je venais à pied ou en bus donc ça allait, mais maintenant que je viens en voiture c'est plus difficile le samedi on ne peut pas se garer, c'est vraiment mal fait, il n'y a pas assez de places autour ».

- **Les nouveaux aménagements** : « J'aime bien le nouvel espace café, je trouve que c'est pratique, ça permet de faire des pauses dans le travail. Moi généralement je viens travailler pendant plusieurs heures donc c'est vraiment pratique ».

- **Les attentes de Léa** : « pour l'instant ça me convient à peu près. [...] Le point fort, c'est son calme et sa salle de travail même si elle est un peu petite. Le point faible c'est le manque de tables et la fermeture trop tôt en semaine ».

ENTRETIEN 14

Aude : femme, 38 ans, travaille dans la publicité mais actuellement en congé parental, habite Franconville depuis 3 ans. Elle et son mari se sont inscrits à la médiathèque en même temps ou presque. Elle essaye de venir au moins une fois par semaine, mais parfois c'est que deux fois dans le mois.

Pour Aude, grande lectrice, « *la lecture est vitale* ». C'est avant tout une source d'apprentissage inépuisable, à tout âge, tout en développant l'imagination et la créativité. Elle « *pense qu'il y a aujourd'hui une vraie carence de ce côté là, face aux nouvelles technologies, à la télé, etc.* ». Elle lit d'abord pour son plaisir, des romans, des essais, un peu de BD pour le côté détente. Elle peut lire aussi beaucoup pour son travail. Depuis peu, elle s'intéresse aux livres pour enfants.

Léa va beaucoup au cinéma, au théâtre ou aux expos, à Paris mais aussi à Franconville. Peu de musique. Elle estime que c'est très important d'être au fait des événements culturels, aussi bien pour le travail que pour soi.

Léa a Internet à domicile et au travail. Pour elle c'est un outil très utile aussi bien professionnellement que personnellement, qu'elle utilise surtout pour les mails, pour ses loisirs, pour des achats en ligne. Et puis bien sûr pour communiquer, avec des amis, de la famille ou des collègues.

Léa connaît le bibliobus mais, comme elle n'habite pas trop loin, elle préfère se rendre à la médiathèque. Pour autant, elle « *aime bien le principe, l'été ça doit être très sympa, surtout pour les enfants* ».

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque** : Aude emprunte principalement des livres et des DVD pour elle, quelquefois pour son mari qui vient plus rarement, et des livres d'enfants. Les animations, « *je n'y ai pas encore participé mais j'y compte bien. Cependant, seulement en jeunesse car en adulte, elles ne me correspondent pas vraiment* ».

- **Utilisation du portail de la médiathèque** : « *j'y vais régulièrement pour avoir les infos de la bibliothèque, voir les nouveautés, gérer mon compte et consulter la liste des DVD. Il est vraiment très bien, très clair et très complet* ».

- **L'information et la communication de la médiathèque** : « *je suis assez au courant de ce qui se fait, pour ça, le site Internet est très pratique. Après il faut être attentif aux affichages ce qui n'est pas toujours facile. Je pense que si on s'y intéresse, on sait ce qui se fait, mais il faut être un peu curieux* ».

Opinion sur la médiathèque :

- **Les espaces de la médiathèque** : « *Je trouve que c'est très bien organisé pour la surface disponible. Ça manque peut être un petit peu d'espace en adulte mais sinon en jeunesse c'est aéré et lumineux [...]. Je viens principalement en semaine et généralement il n'y a pas trop de monde donc ça me convient parfaitement* ».

Les services proposés :

- **Les collections** : « *Au niveau du fonds, pour l'instant je n'ai pas eu de mal à trouver des ouvrages intéressants, omis en développement personnel où il y a peu d'ouvrages. En jeunesse, le fond est très fourni, et diversifié* ».

- **L'accueil et le conseil** : *« L'équipe est super, ils sont accueillants et toujours de bon conseil, notamment en jeunesse ».*
- **Les horaires** : *« Dans l'ensemble ils sont pas mal. Un peu plus tard une fois dans la semaine je trouverais ça pas mal. Et puis elle est quand même beaucoup ouverte par rapport à d'autres bibliothèques, notamment le samedi toute la journée en continu » .*
- **L'accessibilité** : *« j'essaie de venir à pied dès que possible car c'est beaucoup plus compliqué en voiture ».*
- **Les nouveaux aménagements** : *« Je trouve que les aménagements effectués ont apporté de la luminosité à la médiathèque ».*
- **Autres remarques** : *« Pour le moment, [la médiathèque] me convient parfaitement. Peut être que lorsque j'aurai repris le travail les choses seront un peu plus difficiles ».* *« le seul problème que j'ai pu rencontrer c'est des problèmes avec les ordinateurs et les retours mal passés qui restaient sur ma carte, ça peut poser des problèmes ».*

ENTRETIEN 15

Benoît : homme, 27 ans, ingénieur, vient d'emménager à Franconville. Benoît ne s'est pas encore inscrit à la médiathèque mais compte bien le faire ; il n'est pas venu souvent, il estime que son travail l'empêchera de venir régulièrement.

Benoît ne lit pas énormément pour le plaisir, la lecture est principalement source de savoirs, de connaissance, le principal c'est de lire, quel que soit le but ou le sujet. C'est un bon exercice quotidien. Donc Benoît lit principalement pour son travail, des articles ou des ouvrages professionnels, et, de temps en temps, des BD (« *c'est plus rapide donc j'ai le temps et ça me distrait un peu de mon travail* »), des romans de SF ou des polars, surtout vacances.

Benoît aime la musique et le cinéma, surtout pour voir ses amis. Très peu de théâtre, rarement les musées (« *lorsque je suis à l'étranger, c'est inévitable* »).

Benoît a 3 accès Internet : à son domicile, à son travail et sur son téléphone. Il s'en sert au travail, pour consulter des articles ou des études, et au quotidien pour consulter ses mails et rester en contact avec ses amis.

Benoît a entendu parler du bibliobus : « *ça à l'air sympa pour les enfants* ».

Usages de la médiathèque :

- **Utilisation de la médiathèque** : « *je ne me suis pas encore renseigné sur tous les services proposés. [...] J'ai vu (sur le site Internet) qu'il y avait pas mal d'ouvrages, mais aussi des DVD. Il y a également le wifi, ça peut être très pratique* ». « *Pour les animations, je ne sais pas ce qui se fait mais de toute façon je ne pense pas avoir trop le temps de venir* ».

- **Utilisation du portail de la médiathèque** : « *j'ai consulté le site internet, qui renseigne bien sur ce qui se fait* ».

- **L'information et la communication de la médiathèque** : « *Je ne peux pas vous dire, je ne suis pas là depuis assez longtemps. Mais bon moi j'étais intéressé donc je me suis renseigné et j'ai trouvé les infos principales assez facilement* ».

Opinion sur la médiathèque :

- **Les espaces de la médiathèque** : « *De ce que j'en ai vu, c'est un peu contradictoire. D'un côté, la déco et le mobilier fait un peu vieillot et d'un autre côté, il y a des installations assez modernes comme le wifi ou même le fait qu'on puisse boire en consultant des ouvrages, ça ne se fait pas beaucoup mais c'est bien. Donc c'est dommage que le style ne soit pas plus moderne. En plus, les quelques fois où je suis venu, ça manquait un peu de places assises, il n'y a pas assez de fauteuils* ».

Les services proposés :

- **Les collections** : « *Pour les livres, au niveau BD ça a l'air très bien fourni, il y a de très bons ouvrages et de bons choix* ».

- **L'accueil et le conseil** : « *de ce que j'en ai vu, tout le monde semble sympa, je me suis renseigné sur les modalités d'inscription et on m'a très bien renseigné* ».

- **Les horaires** : « *Le samedi c'est super car c'est ouvert toute la journée jusqu'à 18h, c'est très pratique. Maintenant, en semaine c'est pas ouvert assez tard, le temps de rentrer du boulot, on n'a pas le temps de venir en semaine* ».

- L'accessibilité : *« je ne suis pas juste à coté mais parfois je viens à pied. Lorsque je viens en voiture, pour l'instant je n'ai pas eu trop de difficultés à me garer mais c'est vrai que parfois il y a du monde ».*

ANNEXES

Tableau 1 : utilisation de la médiathèque.

Emprunt de livres	Emprunt de DVD	Emprunt de magazines	Consultation sur place des magazines	Consultation d'Internet sur place	Animations
13	9	4	2	5	4

Tableau 2 : synthèse des entretiens par réponses et occurrences.

	Citations	Réponses	Occurrences
L'information générale / la communication		14	14
Satisfaisante		5	
Peut mieux faire		5	
Peu satisfaisante	« le site de la ville n'est pas sympa » (1)	4	
L'accessibilité		11	13
Problèmes de stationnement en voiture (surtout le samedi)	« c'est la galère »	9	
Problèmes d'accès pour les handicapés		1	
Problème de stationnement vélos		1	
Les espaces		15	39
Satisfait	« c'est correct, c'est spacieux », « je trouve ça très clair, lumineux », « très convivial », « c'est calme », « ça me convient parfaitement », « il y a de l'espace », « c'est très bien organisé pour la surface disponible », « en section jeunesse c'est aéré et lumineux »	8	
L'ambiance	« là c'est années 70/80 »	5	
	« présentation de tout ça est peu vieillotte, mais ça me va »		
	« les couleurs c'est juste immonde »		
	Paradoxe entre « ambiance surannée et image positive des nouvelles technologies/du portail » (3)		
Voudrait plus de places assises		2	
Voudrait plus de chauffeuses		4	
Souhaite un agrandissement		4	
Voudrait moins de tables		1	
Voudrait moins de chauffeuses		1	
Trop de bruit		1	
Mobilier	« meubles DVD adultes trop haut » (2)	4	
	« étagères adultes trop serrées » (1)		

	« mobilier vieillot » (1)		
Section adulte trop exigüe	« espace exigü, pas chaleureux »	6	
Espaces adultes insuffisamment cloisonnés (BD, étude)		1	
Absence de boîte de retours		1	
Chauffage trop élevé		1	
Les nouveaux aménagements		15	18
La cafétéria	Bien (4), pas bien (2), ni pour ni contre (3)	9	
Opposé au grand écran plat		3	
Gain de luminosité		2	
Circulation plus fluide		1	
Regrette disparition salle d'expo		1	
Regrette aménagements en section jeunesse		2	
Les collections		15	24
Satisfaisantes	« les personnes qui gèrent la BD sont vraiment bien » (2), « votre collection de DVD est assez bien faite » (1)	7	
Apprécie les nouveautés	« depuis quelque temps là ça va mieux », « vous avez le Canard Enchaîné »	4	
Apprécie les présentations		4	
Manque de choix dans certains domaines	Documents politiques, sur l'actualité	1	
	Histoire du XXe siècle, 2e Guerre Mondiale	1	
	Développement personnel	3	
	Documents sur la finance, les monnaies	1	
	Section adulte dans son ensemble	1	
	DVD (pas de choix)	1	
Autres	« pb de signalétique en section adulte »	1	
Le portail de la médiathèque		11	11
Utilise	« Il est très bien fait, très esthétique, il est attrayant. Tout l'inverse de la bibliothèque » (1), « Il est vraiment très clair et très complet » (1)	6	
Ne connaît pas		1	
Connaît mais n'utilise pas		2	
Autres	A essayé mais n'a pas réussi	2	
L'accueil et le conseil		15	16

Satisfaisant à très satisfait	« professionnelles, accueillantes, réactives », « toujours disponibles », « équipe vraiment sensas, toujours très à l'écoute, souriantes, agréables, l'équipe fonctionne bien », « très, très bon, toujours disponibles, toujours de bon conseil », « Le personnel c'est vraiment un point fort, ils sont tous super sympa, les équipes, notamment en jeunesse sont vraiment extraordinaires », « Elles sont super, j'ai des réponses satisfaisantes », « c'est très bien ici », « je les connais depuis longtemps donc ça aide », « il y a une volonté de la part de l'équipe, c'est volontaire et c'est en évolution, ils ne restent pas sur les acquis », « serviables », « de bon conseil surtout en jeunesse », « on m'a très bien renseigné »	14	
Pas du tout satisfait	« C'est glacial, pas de chaleur humaine »	1	
Demande rarement conseil		1	
Les horaires		13	21
Très satisfait		2	
« A partir du moment où je viens c'est que je trouve que ça va »		5	
Apprécie la journée continue du samedi		4	
« Le samedi, 17h ce n'est pas top »		2	
Souhaite une vraie nocturne en semaine (20H)		7	
Souhaite une ouverture plus tôt l'a-m		1	
Autres changements depuis un an		8	8
Augmentation quotas de DVD	Bien	1	
Prêt illimité	Bien (2), pas bien (1)	3	
Impression ticket	Bien	1	
Apport de l'informatique		3	
Regrette fin impressions multimédia		1	
La gratuité	Tout à fait pour (1)	3	3
	Oui mais pour une participation modique (1)		
	Contre (1)		
Problèmes informatiques au prêts/retours/portiques		3	3