

Remerciements

Je remercie Marie Boyer, directrice du réseau des médiathèques du Val Maubuée qui m'a confiée la réalisation de cette enquête.

J'adresse mes remerciements les plus chaleureux à Dominique Lahary pour ses conseils et ses encouragements tout au long de ce travail. Avec son aide, j'ai pu découvrir un nouvel aspect de ma profession, et vivre une expérience passionnante.

Je remercie également tous les membres du personnel du réseau des médiathèques du Val Maubuée qui m'ont soutenue dans ce travail et notamment Roland Royer que j'ai largement mis à contribution pour l'extraction de statistiques. Qu'ils reçoivent ici toute ma gratitude pour leur disponibilité et leur implication.

Enfin, je tiens à mentionner les usagers du réseau qui ont si aimablement répondu à mes questions. Ce fut un réel plaisir de faire leur connaissance à travers cette enquête.

Titre : Les pratiques des usagers d'un réseau intercommunal : le cas du réseau des médiathèques du Val Maubuée

Résumé :

Le réseau des médiathèques du Val Maubuée, après trente ans d'existence, s'interroge sur son public et l'usage qu'il fait du réseau. Alors que les usagers peuvent se rendre dans tous les équipements du réseau pour y emprunter avec une carte unique, on ne sait pas dans quelle mesure ce service est utilisé. Une enquête a été menée afin de répondre à cette question en essayant de définir plusieurs catégories d'usagers avec des pratiques différentes.

Descripteurs :

Bibliothèques publiques ** France ** Val Maubuée (Seine-et-Marne)
Bibliothèques publiques **Utilisation ** France ** Seine-et-Marne (France)
Bibliothèques et lecteurs ** France ** Seine-et-Marne (France) ** Enquêtes

Title : The users' practices in an intercity libraries network : The case of the Val Maubuée libraries' network

Abstract :

The Val Maubuée libraries' network, after thirty years of existence, wonder about its public and its use of the network. Whereas the users can go to any library of the network with an unique card, one doesn't know in which way this service is used. An investigation has been led in order to answer this question while trying to define several categories of users with different practices.

Keywords :

Public libraries ** France ** Val Maubuée (Seine-et-Marne)
Library use studies *** France ** Seine-et-Marne (France)
Libraries and readers ** France ** Seine-et-Marne (France) ** Investigations

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Sommaire

INTRODUCTION.....	8
PARTIE 1 : UN RÉSEAU INTERCOMMUNAL TRENTENAIRE, AU SEIN DE LA VILLE NOUVELLE DE MARNE-LA-VALLÉE.....	10
1. LE CONTEXTE PARTICULIER DE LA VILLE NOUVELLE.....	10
1.1. <i>Marne-la-Vallée</i>	10
1.2. <i>Le Val Maubuée</i>	10
2. LE RÉSEAU DES MÉDIATHÈQUES DU VAL MAUBUÉE.....	12
2.1. <i>Historique</i>	12
2.2. <i>Des équipements divers</i>	14
2.2.1. Les trois médiathèques.....	14
2.2.2. La bibliothèque Georges Sand.....	15
2.2.3. Le bibliobus.....	15
2.3. <i>Le réseau, mode d'emploi</i>	15
PARTIE 2 : ETUDIER LE PUBLIC : STATISTIQUES ET OBSERVATIONS	17
1. D'OU VIENNENT LES USAGERS INSCRITS ?.....	18
1.1. <i>Domiciliation des usagers</i>	18
1.2. <i>Taux d'inscription sur le Val Maubuée</i>	19
1.3. <i>Répartition par équipement</i>	21
1.4. <i>Répartition par commune</i>	26
2. QUI SONT LES LECTEURS ?.....	27
2.1. <i>Répartition par sexe et par âge sur le réseau</i>	27
2.2. <i>Taux d'inscription par âge et par sexe</i>	28
2.2.1. Lognes.....	29
2.2.2. Emerainville.....	30
2.2.3. Croissy-Beaubourg.....	31
2.3. <i>La répartition par CSP des usagers</i>	32
3. L'USAGE DE LA BIBLIOTHÈQUE.....	35
3.1. <i>Quelle inscription ?</i>	36

3.2. <i>Les emprunts</i>	39
3.3. <i>Les retours</i>	39
4. OBSERVATION DES RETOURS.....	40
4.1. <i>Méthodologie</i>	40
4.2. <i>La circulation du public d'après les retours des documents</i>	41
4.2.1. <i>Le Ru de Nesles</i>	41
4.2.2. <i>La Ferme du Buisson</i>	42
4.2.3. <i>L'Arche-Guédon</i>	43
PARTIE 3 : ETUDIER LE PUBLIC : L'ENQUÊTE	44
1. ENTRETIENS AVEC LES AGENTS DU RÉSEAU.....	44
1.1. <i>Objectifs et méthodologie</i>	44
1.2. <i>Le public du réseau vu par les bibliothécaires</i>	45
1.2.1. <i>Un public hétérogène, avec des spécificités par équipement</i>	45
1.2.2. <i>Un public qui a évolué</i>	46
1.2.3. <i>Un public qui se déplace peu</i>	47
2. ENQUÊTE AUPRÈS DU PUBLIC.....	47
2.1. <i>Objectifs</i>	47
2.2. <i>Hypothèses</i>	48
2.3. <i>Méthodologie</i>	49
2.4. <i>Les usagers du réseau d'après l'enquête</i>	50
2.4.1. <i>Profil des personnes interrogées</i>	50
2.4.2. <i>Leur utilisation du réseau</i>	52
2.4.2.1. <i>L'inscription</i>	52
2.4.2.2. <i>La fréquentation du réseau</i>	55
2.4.3. <i>Les pratiques</i>	59
2.4.3.1. <i>La venue</i>	59
2.4.3.2. <i>Fréquence et temps de visite</i>	61
2.4.3.3. <i>Les activités</i>	64
2.4.3.4. <i>L'emprunt</i>	65
2.4.3.5. <i>L'utilisation de l'OPAC</i>	68
2.4.4. <i>Satisfaction, attentes</i>	69
2.4.4.1. <i>L'offre documentaire</i>	70

2.4.4.2. Les tarifs d'inscription.....	70
2.4.4.3. Les horaires d'ouverture.....	70
2.4.4.4. Les locaux.....	71
2.4.4.5. La signalétique.....	71
2.4.4.6. L'accueil.....	71
PARTIE 4 : DES USAGERS, DES ÉQUIPEMENTS.....	73
1. LES TROIS GRANDES CATÉGORIES DE LECTEURS : SYNTHÈSE.....	73
1.1. Les monofréquentants.....	73
1.2. Les mobiles.....	74
1.3. Les multifréquentants.....	74
2. DES LOGIQUES D'USAGE.....	75
2.1. Les usagers qui travaillent sur place.....	76
2.1.1. L'utilisation de l'espace.....	76
2.1.2. Une inscription jugée inutile par certains.....	76
2.1.3. Des attentes spécifiques.....	77
2.2. Les usagers-parents.....	77
2.2.1. Le rôle éducatif de la bibliothèque.....	77
2.2.2. Des documents perçus comme des besoins.....	78
2.3. Les usagers-professeurs.....	79
2.3.1. La bibliothèque, un territoire connu.....	79
2.3.2. La bibliothèque comme ressource.....	79
2.3.3. Des exigences spécifiques.....	79
2.4. Les usagers-consommateurs.....	80
2.4.1. La recherche de nouveautés.....	80
2.4.2. Profiter au maximum des ressources du réseau.....	80
3. PERCEPTION DES ÉQUIPEMENTS DU RÉSEAU.....	81
3.1. Les grandes médiathèques.....	82
3.2. Le bibliobus et George Sand.....	83
3.3. L'Arche-Guédon, un entre-deux.....	83
CONCLUSION.....	85
BIBLIOGRAPHIE.....	87

TABLE DES ANNEXES.....89

Introduction

Dans un contexte général morose, le monde des bibliothèques est en plein questionnement. Alors que les équipements se modernisent, que l'offre documentaire s'élargit (nouveaux supports, accès à Internet), les taux d'inscription, après avoir connu un certain essor lors du développement des médiathèques au début des années 1990, sont en baisse, avec 17% des Français inscrits en bibliothèque. Ce faible résultat amène les professionnels à questionner leur rapport au public. Non plus seulement tournée vers les collections, la profession se tourne vers son public et la satisfaction de ses besoins.

Ainsi, depuis la fin des années 1970, plusieurs études sociologiques ont été menées sur les publics des bibliothèques, révélant, malgré l'accroissement à la fois de l'offre en matière de bibliothèque et du nombre de lecteurs, la persistance d'inégalités dans les pratiques culturelles des Français.

Le réseau des médiathèques du Val Maubuée, composé de trois grandes médiathèques, d'une bibliothèque et d'un bibliobus, fête ses trente ans. Toujours en expansion, entre ouverture de nouveaux équipements (Bibliothèque George Sand, en 2000, intégrée au réseau en 2002), déménagement (la Ferme du Buisson en 2004) et projets de nouveaux équipements (médiathèque de Lognes, dont les travaux de construction commencent en Janvier 2006), il fait face lui aussi à une baisse du nombre de ses adhérents. Le réseau est aujourd'hui arrivé à un moment charnière où il doit s'interroger sur ses missions, sur son impact sur la population du Val Maubuée, sur l'image qu'il véhicule auprès de son public.

La directrice du réseau des médiathèques m'a confiée la réalisation d'une enquête auprès du public du réseau, afin de répondre à différentes questions :

- Qui sont les usagers du réseau ?
- Le public circule-t-il au sein de ce réseau ou se cantonne-t-il à un équipement ? Pourquoi ?
- Pour quelles raisons fréquente-t-on tel équipement plutôt que tel autre ?
- Quelles sont les pratiques, les attentes des usagers ?

Dans ce but, j'ai commencé par rassembler et analyser les données disponibles sous forme de statistiques. pour faire apparaître les questions en suspend, notamment ce qui concerne la circulation des usagers au sein du réseau sur lesquels les statistiques ne peuvent rien nous dire. C'est ensuite qu'une enquête par entretiens directs en face à face a été menée auprès des usagers. Ce travail devrait permettre de vérifier ou non des phénomènes perçus ou devinés par les bibliothécaires, en faisant apparaître les différents types de public que touche le réseau, et plus particulièrement chaque équipement du réseau, leurs motivations et comment ces différentes catégories d'usagers s'approprient la bibliothèque.

Dans une première partie sera présenté le réseau des médiathèques du Val Maubuée ; nous verrons ensuite comment, par l'étude des statistiques et quelques observations on peut proposer différentes hypothèse concernant le public inscrit du réseau. La troisième partie sera consacrée aux résultat de l'enquête, avant d'aborder l'esquisse de catégories types, liées à une certaine perception du réseau et de ses équipements.

Partie 1 : Un réseau intercommunal trentenaire, au sein de la ville nouvelle de Marne-la-Vallée

1. Le contexte particulier de la ville nouvelle

1.1. Marne-la-Vallée

En 1965, pour faire face à l'explosion démographique et à la crise du logement de l'après-guerre, l'Etat s'engage dans une politique volontariste de réorganisation de la région parisienne. Sur l'injonction du Général de Gaulle, Paul Delouvrier s'attelle à la tâche et crée les villes nouvelles : Cergy-Pontoise, Evry, Saint-Quentin-en-Yvelines, Marne-la-Vallée, Sénart.¹ Ces Villes Nouvelles sont le fruit d'une politique qui répondait à un contexte particulier, celui de la fin des années 1960, marqué par une croissance démographique et économique importante dont on prévoyait le prolongement. Elles sont issues de la notion de polycentrisme qui contient à la fois une volonté d'orienter la croissance dans des secteurs choisis, d'y développer une certaine densité urbaine et de créer des bassins de vie.

La ville nouvelle de Marne-la-Vallée regroupe 26 communes, sur 15 286 hectares. Compte tenu de son potentiel de développement, elle a été identifiée dans le Contrat de plan État-Région (2000-2006) comme l'un des dix sites prioritaires de la région d'Île-de-France.

1.2. Le Val Maubuée

Le Val Maubuée est un des quatre secteurs de cette Ville Nouvelle.

L'agglomération nouvelle Marne-la-Vallée/ Val Maubuée est créée en 1972 et en 1973 est mis en place du Syndicat Communautaire d'Aménagement (SCA), collectivité publique compétente sur le territoire d'agglomération nouvelle. Celui-

¹ Voir : <http://www.villes-nouvelles.equipement.gouv.fr/> [site consulté le 29/11/2005]

ci est remplacé par le SAN (Syndicat d'Agglomération Nouvelle) en 1984, en référence à la loi du 13 juillet 1983, dite loi Rocard, par laquelle les communes retrouvent une part de leur autonomie communale. Les six communes du Val Maubuée (Champs-sur-Marne, Croissy-Beaubourg, Emerainville, Lognes, Noisiel et Torcy), tout en gardant chacune leur personnalité, constituent en pleine Île-de-France une entité urbaine cohérente de 3 816 hectares, dont 1 700 sont des espaces verts ouverts au public : parcs, massifs forestiers, étangs. Près de 90 000 personnes y résident. Toujours en développement mais en voie d'achèvement, le Val Maubuée est appelé à perdre son statut particulier de Ville Nouvelle dans les années à venir. Une fois que l'Etat aura décrété la fin de l'Opération d'intérêt national (O.I.N.) sur le territoire, vraisemblablement autour de 2007-2008, l'agglomération du Val Maubuée pourra rentrer dans le droit commun de l'intercommunalité défini par la loi Chevènement de 1999.

Au Val Maubuée, l'intercommunalité a permis la réalisation de nombreux équipements et services. Programmés, financés et réalisés par le SAN, les équipements reconnus d'intérêt communal sont remis en gestion aux communes, ceux d'intérêt commun sont gérés par le SAN ; parmi ces derniers, on trouve notamment le Centre d'Art et de Culture (CAC) de la Ferme du Buisson, le conservatoire, les piscines et les médiathèques. Il s'agit également de l'aménagement des bords de Marne et de la valorisation du patrimoine.

Le Val Maubuée, comme toutes les villes nouvelles se distingue par sa population.

Figure 1: comparaison de la population du Val Maubuée et de la population française

Age	Val Maubuée	France
0 à 19 ans	32,8%	24,6%
20 à 39 ans	32,3%	28,1%
40 à 59 ans	27,9%	26%
60 à 74 ans	5%	13,6%
75 ans et +	2%	7,7%
Total	100%	100%

Les jeunes et les catégories correspondant aux actifs sont surreprésentées alors que les plus de soixante ans sont très peu présents.

Si le territoire du Val Maubuée est assez restreint, les liaisons entre les différentes communes présentent des disparités. Les quatre communes situées au Nord de l'autoroute A4, Champs sur Marne, Noisiel, Lognes et Torcy, sont bien desservies en transports avec plusieurs lignes de bus les reliant entre elles et vers l'extérieur et surtout la ligne du RER A avec un arrêt pour chacune. A l'inverse, les communes de Croissy-Beaubourg et Emerainville ne sont reliées au reste de l'intercommunalité que par une unique ligne de bus, de plus à fréquence réduite. Or, en ce qui concerne notre étude, il n'y a pas de médiathèque sur la commune d'Emerainville, desservie uniquement par le bibliobus.

2. le réseau des médiathèques du Val Maubuée

Quatre médiathèques et un bibliobus forment aujourd'hui le réseau des Médiathèques du Val Maubuée, un réseau conçu comme tel dès sa naissance, dont l'impulsion a été donnée voici trente ans.

2.1. Historique

Le réseau de lecture publique du Val Maubuée est né en effet en 1974, année où sont votés les crédits affectés à la première bibliothèque publique du Val Maubuée, qui commencera à être aménagée l'année suivante dans un petit local de la Ferme du Buisson, à Noisiel pour ouvrir à l'automne 1976. Deux salles accueillent alors les visiteurs sur 400 m²: la première propose des livres destinés aux enfants, la seconde s'adresse aux adultes et aux adolescents. En 1977, le premier bibliobus a circulé dans le Val Maubuée. La bibliothèque de l'Arche-Guédon a ouvert ses portes à Torcy en mars 1980, avec la création d'une section discothèque en 1983, suivie par la Bibliothèque et la Lubie (bibliothèque jeunesse-ludothèque) du Bois de Grâce à Champs-sur-Marne en 1984. On retrouve à ce moment là la structure classique d'un réseau constitué d'une centrale (l'Arche-Guédon, avec une surface de 1200 m²), de deux annexes plus petites (respectivement 300 et 400 m²) et d'un bibliobus.

C'est en 1985 que le réseau s'ouvre à l'informatique avec le logiciel Tobias.

Avec l'arrivée d'une nouvelle directrice en 1987, Hélène Jacobsen, se pose la question de l'avenir du réseau. La bibliothèque de la Ferme du Buisson emménage dans un bâtiment préfabriqué jouxtant la Ferme, et se dote en 1990 d'une discothèque. Elle augmente sa surface pour atteindre 1000 m². Pour des raisons à la fois politiques et géographiques, l'idée d'une continuation du schéma traditionnel du réseau est abandonnée au profit d'une juxtaposition de plusieurs bibliothèques de taille équivalente réparties sur le territoire du Val Maubuée. Avec le concours des services urbanisme et architecture du SAN, le territoire à desservir est analysé. On aboutit à la proposition de cinq bibliothèques d'une surface de 1500m²:

- Arche-Guédon : secteur Nord
- Ferme du Buisson : secteur Centre
- Ru de Nesles : secteur Ouest
- Segrais : secteur Est
- Emerainville : secteur Sud.

Le bibliobus complète ce maillage du territoire.

La réflexion portait aussi sur l'offre documentaire, afin d'éviter la simple juxtaposition de fonds équivalents. Il a donc été décidé que chacune aurait un fonds encyclopédique pour la desserte de la population de proximité avec en plus un domaine d'excellence qui permettrait d'offrir un service plus pointu, plus riche au public.

En 1995, l'organisation fonctionnelle actuelle du réseau prend forme avec la mise en place d'une direction administrative (DA) qui s'installe dans des locaux voisins de la bibliothèque de l'Arche-Guédon. S'y installent les services administratifs et de direction du réseau ainsi que les opérations liées au circuit du document ; y sont aussi aménagées les réserves communes du réseau. Cette direction, interlocutrice unique du SAN, garantit la cohérence de la politique de lecture publique sur le territoire du Val Maubuée.

La bibliothèque de l'Arche-Guédon a été totalement réaménagée en 1998, profitant de la libération d'espaces occupés jusque là par la réserve notamment.

Depuis 1999, la médiathèque du Ru de Nesles remplace à Champs-sur-Marne celle du Bois de Grâce.

En 2004, la bibliothèque George Sand à Croissy-Beaubourg a intégré ce qui s'appelle dorénavant le réseau des Médiathèques du Val Maubuée. Le programme initial n'avait pas prévu la construction d'un équipement sur cette commune, la plus petite du Val Maubuée. Cependant, le SAN a préféré intégrer cette bibliothèque municipale pour plus de cohérence dans la politique de lecture publique.

Quant à la Médiathèque de Noisiel, elle a quitté en Juillet 2004 le bâtiment préfabriqué. Fermée plusieurs mois, elle a réintégré le site historique de la Ferme du Buisson, dans une aile totalement réaménagée et a été inaugurée le 18 décembre 2004.

Le réseau des médiathèques du Val Maubuée va continuer de s'étendre puisque la construction de deux nouveaux équipements est en prévision. Il s'agit d'abord de la médiathèque de Lognes, puis par la suite de celle d'Emerainville. Toutes les communes du Val Maubuée seront alors pourvues d'une médiathèque. Se posera alors la question de la redéfinition des missions du bibliobus, outre la desserte des quartiers excentrés.

2.2. Des équipements divers²

2.2.1. Les trois médiathèques

Les trois médiathèques sont implantées sur les communes les plus vastes de l'intercommunalité, Torcy, Noisiel et Champs-sur-Marne. Elles proposent des collections encyclopédiques destinées au grand public, avec chacune un fonds dit « identitaire » plus spécialisé : éducation/ formation à l'Arche-Guédon (Torcy), art à la Ferme du Buisson (Noisiel), musique au Ru de Nesles (Champs-sur-Marne). Les collections se composent de livres et CD, avec en plus au Ru de Nesles un fonds de DVD musicaux et de cédéroms.

La médiathèque de l'Arche-Guédon est la plus ancienne bibliothèque du réseau (1980). Elle possède donc le fonds le plus important, qui s'est constitué petit à petit. Mais celui-ci est marqué par les années, à la fois positivement (il inclut de nombreuses références) et négativement (le fonds est vieillissant). A l'inverse, le Ru de Nesles (1999) et la Ferme du Buisson (qui a déménagé d'un bâtiment

² Voir en annexe le tableau présentant ces équipements.

préfabriqué ouvert en 1987 pour l'aile ouest réhabilitée de l'ancienne ferme des chocolatiers Menier en décembre 2004) conservent sensiblement moins de documents, mais le fonds est moins marqué par le temps. De plus, elles présentent toutes les deux l'avantage de locaux récents, lumineux et spacieux.

2.2.2. La bibliothèque Georges Sand

La bibliothèque George Sand offre un service de proximité. Inaugurée sous statut municipal avant d'être intégrée au réseau, elle prends la suite d'une desserte par bibliobus de cette petite commune de 2000 habitants. Elle est installée dans un bâtiment ancien réhabilité, la Ferme du Pas de la Mule. La fiction adulte et le coté « cocooning » de la section jeunesse apportent un côté attractif certain auprès des lecteurs.

2.2.3. Le bibliobus

Le bibliobus, véhicule de 10 mètres de long contenant 4000 documents, dessert 15 arrêts par semaine répartis sur tout le Val Maubuée. Le bibliobus existe depuis la création du réseau et le véhicule actuel circule depuis une quinzaine d'années. Circulant du lundi au vendredi, il est complémentaire aux médiathèques du réseau. Le bus a une importante section jeunesse et un fonds adulte grand public composé de fiction et de documentaires dont une étagère « pour vous défendre »³ qui correspond bien aux attentes du public. Les lecteurs qui souhaitent emprunter des livres de la réserve du bibliobus ou de la réserve centrale les demandent aux agents qui les leur apportent la semaine suivante

2.3. Le réseau, mode d'emploi

L'inscription est gratuite pour tous les habitants, étudiants ou salariés du Val Maubuée sur présentation d'une pièce d'identité et d'un justificatif de domicile ; l'emprunt de documents audio-visuels (CD, ; DVD) et multimédia (cédéroms) est soumis à la souscription d'un forfait annuel de 20€, avec un tarif réduit de 10€ pour les moins de 26 ans⁴. Le prêt des documents sonores pour les enfants est gratuit.

³ Y sont proposés des ouvrages de droit concernant des problèmes quotidiens, tels que les droits du locataire, les droits du consommateur...

⁴ C'est ce qu'on appelle l'inscription « médiathèque », par opposition à l'inscription « bibliothèque » qui ne permet d'emprunter que livres et revues.

L'inscription pour les habitants hors Val Maubuée est possible depuis le 1^{er} Janvier 2005, mais est soumise à un forfait annuel (20€ pour une inscription Bibliothèque, 40 € pour une inscription médiathèque).

Le réseau des bibliothèques accueille le public 23 heures par semaine. Il fonctionne tous les jours du lundi au samedi, avec d'une part le bibliobus circulant du lundi au vendredi et d'autre part les médiathèques ouvertes les mardi, mercredi, vendredi et samedi.

Avec une seule carte, les usagers peuvent utiliser tous les équipements du réseau. La carte d'adhérent permet d'emprunter des documents et de les rendre dans n'importe quelle médiathèque du réseau. Il est possible d'emprunter 6 livres, 6 revues, 6 disques compacts, un cédérom et un DVD pour une durée d'un mois.

Le réseau des médiathèques du Val Maubuée se caractérise par le choix du découpage des collections : les documentaires adultes et jeunesse sont présentés ensemble au sein d'un même espace. Ce choix organisationnel a d'abord été mis en place en 1987 à la Ferme du Buisson, puis adopté à l'Arche-Guédon lors de sa rénovation en 1998, au Ru de Nesles et à George Sand dès leur ouverture. Le découpage permet aux lecteurs, enfants et adultes, de sortir d'une prescription rigide attachée à l'âge, et de développer la curiosité⁵

⁵ JACOBSEN, Hélène : « Section des jeunes et section des adultes », *BBF*, Paris, 1999, t. 44, n° 3, p. 76-79

Partie 2 : Etudier le public : statistiques et observations

En trente ans d'existence, il n'y a jamais eu d'enquête sur les publics du réseau des médiathèques du Val Maubuée. Pour connaître les usagers du réseau, la seule source d'information est donc interne, il s'agit des statistiques fournies par le SIGB. Le réseau est informatisé depuis 1985. Le logiciel Vubism@rt de Géac a été installé en 2004, ce qui a occasionné une mise à jour du fichier des lecteurs. Les statistiques issues de ce fichier vont nous donner une première image des usagers du réseau. Seuls les usagers inscrits sont cependant pris en compte, aucune information n'est disponible concernant la catégorie des usagers non inscrits, qui viennent travailler sur place ou lire la presse (ils sont 7% à l'échelle nationale selon l'enquête menée par la DLL et la BPI⁶). Quand nous parlerons ici d'usagers sans préciser, il s'agira des usagers inscrits.

Cette étude est centrée sur les inscriptions individuelles, et ne prend donc pas en compte les cartes collectivités délivrées notamment aux enseignants du Val Maubuée. Les chiffres de population utilisés sont ceux du recensement de 1999 disponibles sur le site web de l'INSEE⁷.

⁶ Bertrand, A-M, Burgos, M, Poissenot, C et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics. Pratiques ordinaires de la culture*, Études et Recherche, Paris, BPI, 2001

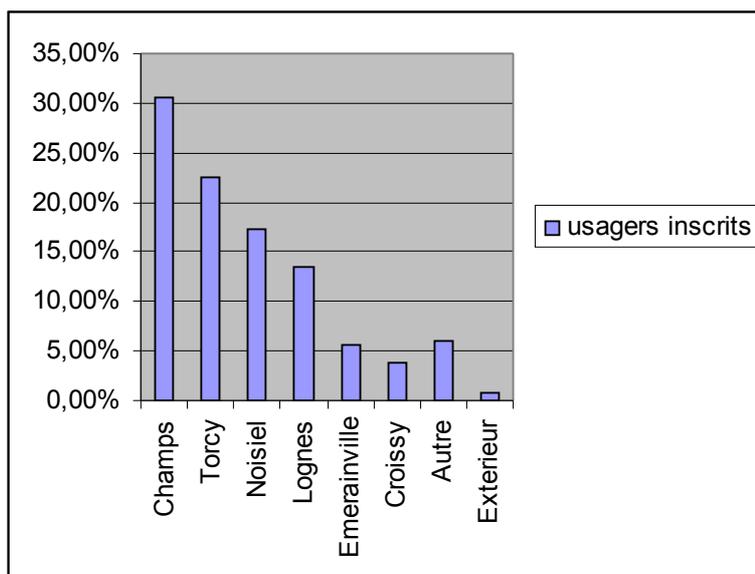
⁷ http://www.recensement.insee.fr/RP99/rp99/page_accueil.paccueil (page visitée le 2/11/2005)

1. D'où viennent les usagers inscrits ?

1.1. Domiciliation des usagers

Au 11/10/2005, le réseau compte 19 627 inscrits⁸. Les différentes informations (âge, sexe, domicile..) sont utilisables pour 18 800 d'entre eux. Ceux-ci sont très majoritairement domiciliés dans une des six communes du Val Maubuée : Torcy, Noisiel, Champs, Lognes, Emerainville, Croissy-Beaubourg (17565 usagers, soit 93% des inscrits). Les habitants des autres communes peuvent s'inscrire aux mêmes conditions que les habitants du Val Maubuée s'ils étudient ou travaillent sur ce territoire ; ils représentent 6,1% des inscrits. Depuis le 1^{er} janvier 2005, ceux qui ne remplissent pas cette condition peuvent aussi s'inscrire en souscrivant un forfait payant spécifique ; ils sont encore peu nombreux : 0,9% du total.

Figure 2: répartition géographique des inscriptions individuelles



⁸ Le total des usagers actifs, ayant emprunté durant l'année, est cependant beaucoup plus faible : 14 525 en 2004, auxquels on peut ajouter les 2451 inscrits depuis le début de l'année 2005, soit un total de 16976.

Les habitants de Champs sont majoritaires, mais cette commune est la plus peuplée du Val Maubuée. Les communes de Croissy-Beaubourg et Emerainville constituent une faible part du total ; cependant ce sont aussi les deux communes les moins peuplées du Val Maubuée. Le taux d'inscrits dans chaque commune est donc plus instructif.

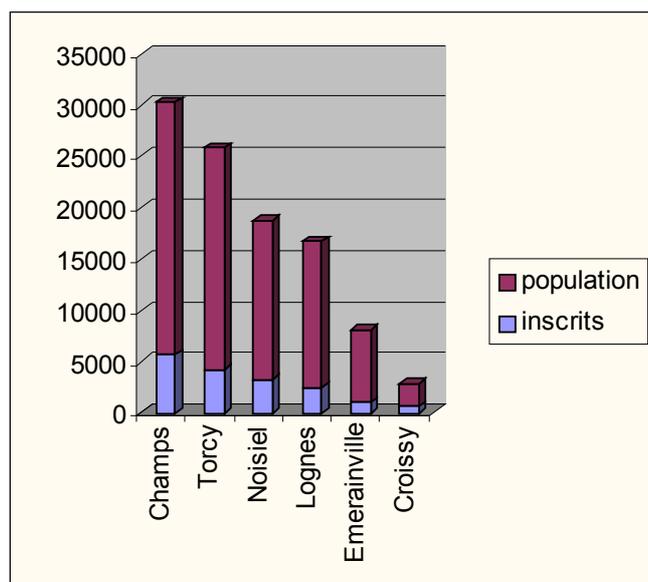
1.2. Taux d'inscription sur le Val Maubuée

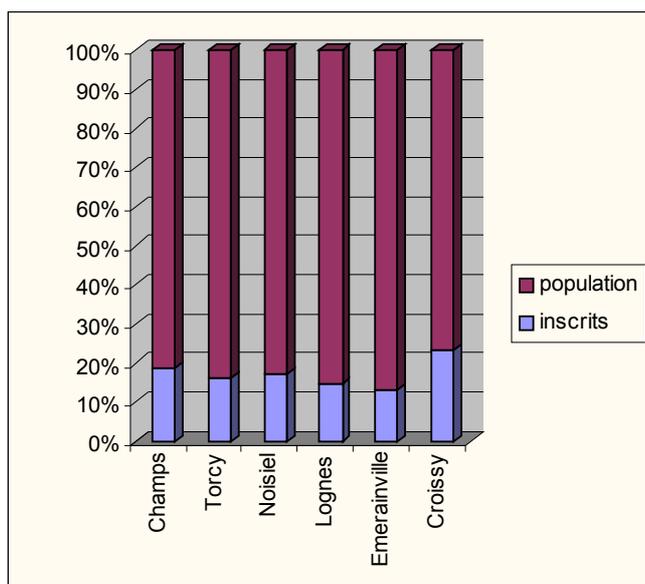
L'enquête sur les bibliothèques municipales réalisée par la DLL et la BPI en 1996 donne un taux d'inscrits en France de 18,3%. Cette enquête ne concernait cependant que les plus de 15 ans. Une enquête très récente publiée par Livre Hebdo le 4/11/2005 affirme que 34% des Français sont inscrits dans une bibliothèque. Ces chiffres ne peuvent donc être mis en rapport avec un taux qui n'est pas issu d'une déclaration mais bien d'une réelle inscription dans un fichier de lecteurs. Les chiffres du rapport annuel de la DLL sont donc davantage comparables, puisque issus des informations données par les bibliothèques elles-mêmes⁹. Ce serait donc 17% des Français habitant une commune pourvue de bibliothèque qui serait inscrits en bibliothèque¹⁰. Le réseau des médiathèques du Val Maubuée a un taux d'inscrits de 23% ; mais en ne comptant que les habitants du Val Maubuée, ce taux est de 20,4%. C'est donc un bon résultat comparé aux moyennes nationales. Celui-ci ne doit pas masquer une baisse du nombre des usagers actifs de la bibliothèque : 14 525 en 2004 contre 16 028 en 2003, soit une baisse de plus de 9%, explicable en partie par la fermeture de la Ferme du Buisson durant sept mois en 2004. L'examen du taux d'inscription par commune révèle par ailleurs d'importantes disparités.

Ainsi, les deux communes où les inscrits à la bibliothèque sont les moins nombreux, hormis Croissy-Beaubourg, la plus petite commune du SAN, sont Lognes et Emerainville. Il s'agit justement des communes dépourvues d'équipement et desservies uniquement par le bibliobus deux fois par semaine chacune. La ville d'Emerainville est de plus éloignée du reste du Val Maubuée et manque de transport en commun la reliant aux médiathèques du réseau.

⁹ Cependant une personnes inscrite dans plusieurs bibliothèque sera comptée plusieurs fois.

¹⁰ Cependant ce taux est établi en fonction du nombre d'inscrits, même hors commune, et du nombre d'habitants de la commune, ce qui e donne pas un réel taux d'inscription.

Figure 3 : taux d'inscription par commune (valeurs absolues)**Figure 4 : taux d'inscrits par commune (en pourcentage)**

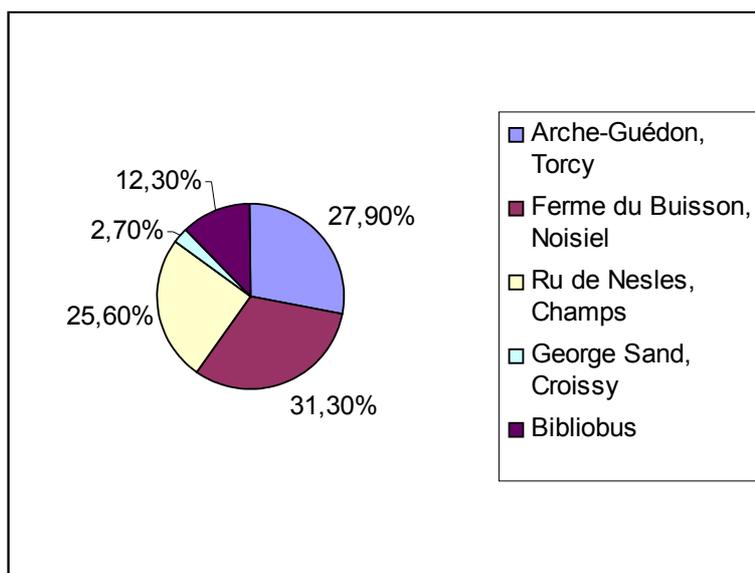


La ville de Croissy est celle qui a le taux d'inscrits le plus important : est-ce dû à sa caractéristique de bibliothèque de proximité ou à l'ancien statut municipal de celle-ci ou encore à sa population?

1.3. Répartition par équipement

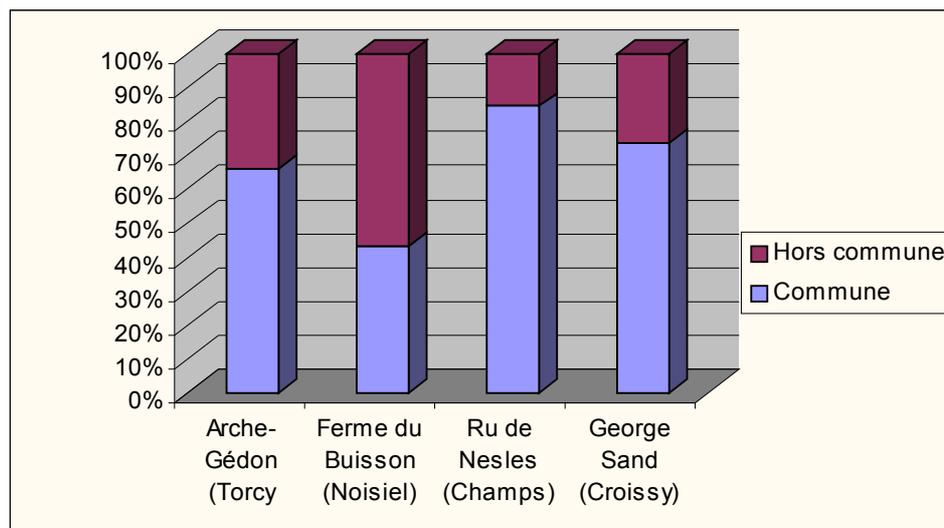
La répartition par équipement nous donne le nombre d'utilisateurs s'étant inscrits dans chacun des équipements, ce qui n'est pas forcément un indicateur de fréquentation, puisque l'on peut s'inscrire dans un équipement et fréquenter n'importe quel autre équipement du réseau par la suite. Cette répartition est de plus tributaire de l'historique du réseau et plus particulièrement de la date d'ouverture des différents équipements. Ainsi, le nombre d'inscrits par commune ne se superpose pas avec le nombre d'inscrits par équipement. C'est la médiathèque de la Ferme du Buisson qui a le plus grand nombre d'inscrits, arrivant devant l'Arche-Guédon.

Figure 5: répartition des inscrits par équipement



L'historique du réseau se retrouve aussi dans la répartition géographique des inscrits de chaque équipement : par exemple, la bibliothèque George Sand a ouvert (sous statut municipal) en 2002 ; auparavant, les habitants de Croissy devaient s'inscrire dans un équipement d'une autre commune ou dans le bibliobus.

Figure 6 : origine géographique des inscrits des quatre médiathèques



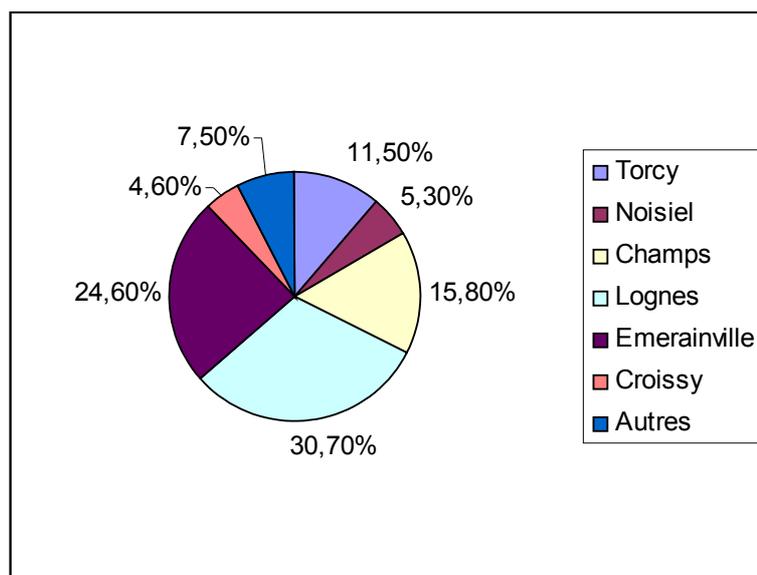
Si un fait est commun à ces quatre équipements, c'est la prédominance à chaque fois des usagers habitant la commune où est implanté l'équipement. Mais on remarque que les inscrits des bibliothèques les plus anciennes (l'Arche-Guédon et la Ferme du Buisson) proviennent plus largement des autres communes que la commune-siège, plus particulièrement pour la Ferme du Buisson. Moins de 50% des inscrits de cet équipement habitent Noisiel, c'est très peu ; la médiathèque de la Ferme du Buisson a donc un excellent pouvoir d'attraction, que l'on peut peut-être expliquer par son emplacement limitrophe, qui en fait un équipement qui reste proche pour les habitants de Lognes. Au contraire, les deux équipements les plus récents ont une plus large majorité d'inscrits habitant la commune même où ils sont implantés ; on peut donc dire que les nouveaux équipements ont un impact important sur la population de la commune-siège. Il semble donc qu'un équipement de proximité touche des publics que ne touchera jamais un équipement attractif plus lointain¹¹.

Le cas du bibliobus est plus spécifique, celui-ci par vocation circulant sur tout le Val Maubuée. Plus de la moitié des usagers s'y étant inscrits résident dans une des

¹¹ C'est une information importante pour la nouvelle médiathèque de Lognes, alors que cette commune a un taux d'inscrits plus faibles que Torcy, Noisiel et Champs.

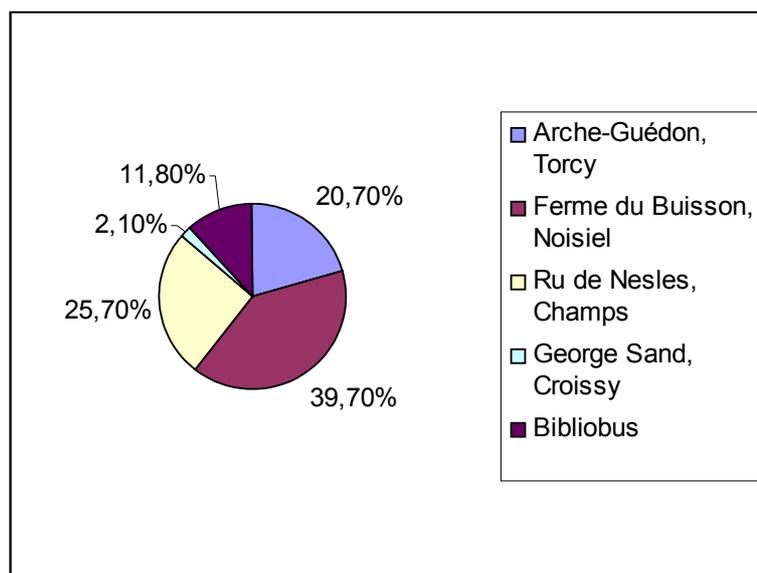
deux communes dépourvues de médiathèque. Le nombre d'inscrits de Torcy et Champs est également significatif ; ces deux communes sont assez étendues et le bibliobus se rend dans des quartiers éloignés des médiathèques, accueillant notamment les enfants et les personnes qui ne peuvent ou ne souhaitent se déplacer.

Figure 7: origine géographique des inscrits du bibliobus



Il est intéressant de regarder aussi où se sont inscrits les nouveaux inscrits depuis le début de l'année 2005, année où tous les équipements sont ouverts au public, ce qui peut être un indicateur de l'attractivité de chaque équipement.

Figure 8: bibliothèque d'inscription des nouveaux inscrits (Janvier à Octobre 2005)



Les nouveaux inscrits se sont dirigés cette année majoritairement vers la médiathèque de la Ferme du Buisson. Celle-ci est installée depuis le 18 décembre 2004 dans l'aile rénovée de l'ancienne ferme des Menier ; son inauguration, qui a eu un certain écho dans les médias, explique peut-être ce chiffre. De plus, équipement maintenant le plus récent, dans un cadre architectural de qualité, il apparaît peut-être comme plus attractif.

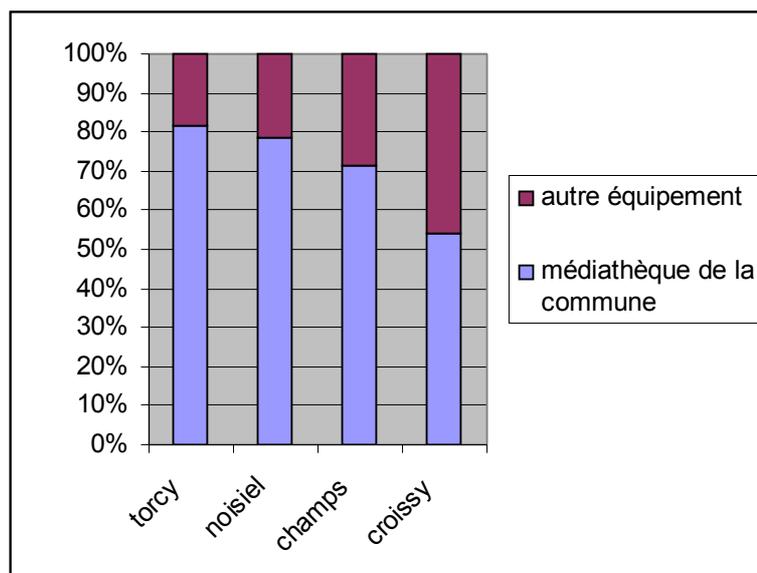
Il est intéressant de noter que la médiathèque de l'Arche-Guédon, la plus ancienne du réseau, est en deuxième place quand on regarde le nombre d'inscrits, mais seulement en troisième position pour les nouveaux inscrits, derrière celle du Ru de Nesles qui est plus récente.

Les médiathèques de la Ferme du Buisson et du Ru de Nesles sont situées sur des communes présentant de bons taux d'inscription. Est-ce à mettre en relation ? Il est en tout cas évident que si elles sont attractives pour les usagers du réseau, elles peuvent avoir incité les habitants de ces communes à s'inscrire plus que ne le font les autres équipements dans les autres communes.

1.4. Répartition par commune

On peut aussi regarder, par commune, dans quel équipement sont inscrits les usagers du réseau des médiathèques, afin de voir notamment si se confirme l'attractivité de la bibliothèque de proximité lors de l'inscription et le rôle du bibliobus dans les villes où il n'y a pas de bibliothèque.

Figure 9 : médiathèque d'inscription par commune



Dans les quatre communes ayant une médiathèque, c'est cette dernière qui est majoritairement le lieu de la première inscription. Plus l'existence de cette médiathèque est ancienne, plus cette proportion est grande. Ainsi, 81% des usagers habitant à Torcy sont inscrits à la médiathèque de l'Arche-Guédon, alors que 45% des usagers habitant à Croissy-Beaubourg se sont inscrits ailleurs sur le réseau. Si l'absence de médiathèque sur leur commune n'est donc pas un frein pour une partie du public qui n'hésite pas à se déplacer sur le réseau, la présence d'une bibliothèque de proximité permet bien de toucher un public différent. Le choix de

la Ferme du Buisson par les habitants de Lognes lors de leur inscription est ici confirmé¹².

Ressort aussi l'importance du bibliobus dans les communes sans équipement : plus de la moitié des usagers habitants Emerainville s'y sont inscrits, près du tiers à Lognes. Cet équipement arrive en troisième position à Croissy Beaubourg, qui n'a de médiathèque que depuis 3 ans. A l'opposé, la bibliothèque George Sand a inscrit très peu d'usagers habitant ailleurs qu'à Croissy.

La proximité est donc un élément majeur lors de la première inscription des usagers du réseau.

2. Qui sont les lecteurs ?

2.1. Répartition par sexe et par âge sur le réseau

Comme c'est le cas au niveau national, les inscrits du réseau sont majoritairement des femmes. Sur le réseau du Val Maubuée, la présence des femmes est même encore plus marquée, et elles représentent près des deux tiers des usagers inscrits. Cette moyenne efface cependant des disparités par tranches d'âge, même si les femmes sont dans tous les cas majoritaires.

Figure 10: répartition par sexe des lecteurs de plus de 15 ans

sexe	inscrits	%	Moyenne nationale %
Hommes	4873	36,9%	43%
Femmes	8346	63,1%	57%
Total	13219	100%	100%

En comparant avec les moyennes nationales des inscrits, on peut voir que les inscrits du réseau des médiathèques du Val Maubuée sont plus jeunes que la moyenne, avec 27 % des inscrits ayant entre 15 et 24 ans contre 21% au niveau national. D'un autre côté, les plus âgés sont moins représentés ; les plus de 75 ans représentent à peine 3 % des inscrits, 15% au niveau national.

Mais il faut aussi mettre ces chiffres en parallèle avec la population du Val Maubuée, dont la répartition ne recouvre pas exactement la répartition par âge de l'ensemble de la population française.

¹² Voir les tableaux détaillées par commune en annexe 1

Figure 11: répartition par âge et par sexe, comparaison avec les moyennes nationales

Inscrits Age	Hommes		Femmes		ensemble		Moyenne nationale des inscrits ¹³
	total	%	total	%	total	%	
15-24	1371	28,1%	2206	26,4%	3577	27,1%	21%
25-34	932	19,1%	1730	20,7%	2662	20,1%	18%
35-44	987	20,3%	2074	24,8%	3061	23,2%	26%
45-54	918	18,8%	1448	17,4%	2366	17,9%	11%
55-64	491	10,1%	690	8,3%	1181	8,9%	9%
plus de 65	174	3,6%	198	2,4%	372	2,8%	15%
Total	4873	100%	8346	100%	13219	100%	100%

(se lit : 28,1% des hommes inscrits ont en 15 et 24 ans, etc....)

La population du Val Maubuée a pour caractéristique d'être une population jeune, avec une faible représentation des plus de 60 ans (7% de la population), alors qu'ils représentent 21% de la population française. L'enquête de 1997 sur les pratiques culturelles des Français¹⁴ ayant montré que les plus de 65 ans n'étaient que 9% à être inscrits dans une bibliothèque municipale, il ne s'agit pas d'une spécificité du réseau si cette tranche d'âge est moins représentée que les autres. Cependant si on examine exclusivement les inscrits résidant sur le Val Maubuée, on observe la surreprésentation des moins de 20 ans (42% des inscrits) et la sous-représentation des plus de 60 ans (4,3%). Ceci s'explique par le fait que la majorité des inscrits hors Val Maubuée sont soit des étudiants, soit des actifs travaillant sur le Val Maubuée, autorisés à s'inscrire au même tarif que les habitants de ce secteur, gonflant les chiffres pour ces catégories¹⁵.

2.2. Taux d'inscription par âge et par sexe

Pour avoir une bonne vision de la population touchée par la bibliothèque, on peut regarder le taux d'inscrits par tranches d'âge et par sexe sur le Val Maubuée.

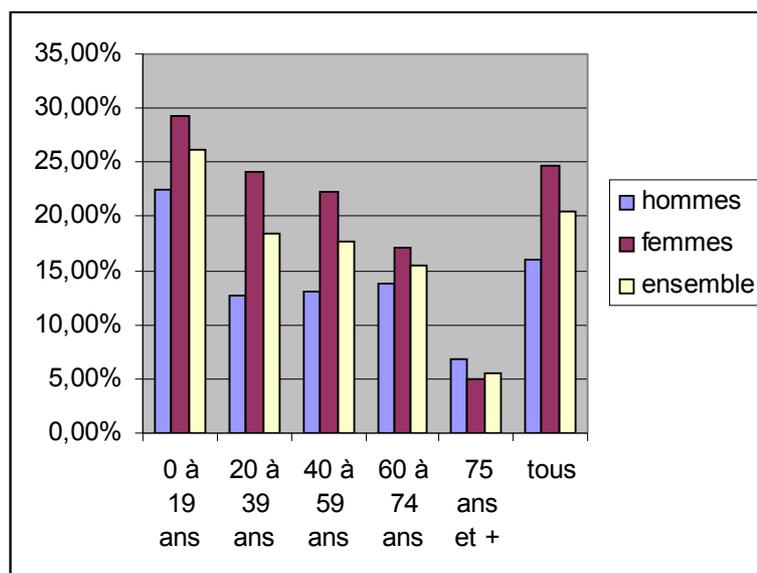
Tout d'abord là aussi est visible la place importante des femmes sur le réseau, 24,6% des habitantes du Val Maubuée sont inscrites, contre 16,1% en ce qui concerne les hommes. Cet écart diminue avec l'âge.

Figure 12: taux d'inscription des habitants du Val Maubuée par âge et par sexe

¹³ *Les bibliothèques municipales et leur public, op. cit.*, p. 29

¹⁴ *Les pratiques culturelles des Français, Enquête 1997*, voir *supra*, note 5

¹⁵ Voir les tableaux en annexe



C'est bien chez les plus jeunes que le réseau a le plus d'impact : 26% des jeunes du Val Maubuée sont inscrits. Il faut à nouveau rappeler que ce taux ne prend pas en compte ceux d'entre eux non-inscrits et qui viennent travailler sur place (25% des usagers non-inscrits des bibliothèques ont entre 15 et 24 ans¹⁶). 15,4% des 60 à 74 ans sont inscrits, c'est les plus âgés qui sont moins touchés ; cependant, le réseau ne propose pas non plus de services spécifiques à cette population qui rencontre plus que d'autres des problèmes pour se déplacer.

On peut encore affiner l'analyse en regardant la répartition et le taux d'inscription commune par commune¹⁷. Si les chiffres concernant les usagers inscrits habitant Torcy, Noisiel et Champs sont dans la lignée de ceux du Val Maubuée, des différences importantes existent à Lognes, Emerainville et Croissy-Beaubourg.

2.2.1. Lognes

La répartition des usagers habitant Lognes est atypique : si les jeunes sont surreprésentés, et plus particulièrement les garçons (les hommes de moins de 20

¹⁶ selon l'enquête réalisée par la DLL et la BPI, voir *supra*, note 1

¹⁷ Voir les tableaux détaillés par commune en annexe 1

ans représentant 50% du lectorat masculin), il y a dès 40 ans une sous-représentation qui va en s'accroissant. Ces proportions sont toutefois celles de la population lognole caractérisée par sa jeunesse.

Figure 13 : Répartition par âge et par sexe des usagers habitant Lognes

âge	hommes	femmes	total
0 à 19 ans	50,4%	41,3%	44,9%
20 à 39 ans	24,5%	33,5%	29,9%
40 à 59 ans	21,6%	23,4%	22,7%
60 à 74 ans	3,2%	1,7%	2,3%
75 ans et +	0,3%	0,1%	0,2%
total	100	100	100

Figure 14 : Taux d'inscription par âge et par sexe des habitants de Lognes

âge	hommes	femmes	ensemble	tout Val Maubuée	Taux différentiel*
0 à 19 ans	18,5%	26,6%	21,4%	26,1%	82,3%
20 à 39 ans	10,9%	21,5%	16,4%	18,5%	88,7%
40 à 59 ans	11 %	17,8%	14,5%	17,7%	81,9%
60 à 74 ans	14,6%	11,8%	13,2%	15,4%	85,7%
75 ans et +	8,1%	1,2%	3,4%	5,5%	35,5%
total	13,9%	20,9%	17,5%	20,4%	85,8%

*(taux différentiel : taux VM divisé par taux Lognes)

Le taux d'inscription au sein de cette commune sans bibliothèque est faible, plus bas que la moyenne pour toutes les tranches d'âge, sauf pour les hommes de plus de soixante ans. Le taux différentiel permet de pointer les déficits les plus importants : il s'agit des tranches d'âge 75 ans et +, puis 40-59 ans, puis 0-19 ans.

2.2.2. Emerainville

On observe à Emerainville également la jeunesse des usagers : près de 50% a moins de 20 ans. Rappelons que les usagers de cette commune se sont pour la moitié d'entre eux inscrits au bibliobus, équipement qui se distingue par la jeunesse de son public. Les catégories plus âgées sont dès lors toutes sous-représentées par rapport à la moyenne du Val Maubuée, plus particulièrement les 20/39 ans, 24% contre 29% des usagers du Val Maubuée. Cette disproportion n'est pas proportionnelle à la répartition de la population de cette commune, certes un peu plus jeune que le reste du Val Maubuée.

Figure 15: Répartition par âge et par sexe des usagers habitant Emerainville

âge	hommes	femmes	total
-----	--------	--------	-------

0 à 19 ans	56,2%	44,4%	49,5%
20 à 39 ans	20,1%	27%	24%
40 à 59 ans	20,7%	24,9%	23,1%
60 à 74 ans	2,4%	3%	2,7%
75 ans et +	0,6%	0,7%	0,7%
total	100	100	100

Figure 16: Taux d'inscription par âge et par sexe des habitants d'Emerainville

âge	hommes	femmes	ensemble	tout Val Maubuée	Taux différentiel
0 à 19 ans	20,1%	25	21%	26,1%	80,5%
20 à 39 ans	9,6%	15,2%	12,6%	18,5%	68,1%
40 à 59 ans	9,2%	14,3%	11,7%	17,7%	66,1%
60 à 74 ans	9,5%	14,3%	12%	15,4%	77,9%
75 ans et +	11,5%	4,4%	6%	5,5%	109,1%
total	13,4%	16,9%	15,2%	20,4%	75,5%

Cette disproportion n'est pas non plus due à un taux exceptionnellement élevé chez les jeunes, puisque, comme le taux global d'Emerainville, il est plus faible que sur le Val Maubuée. La population de plus de 75 ans est la seule à être touchée de la même manière que sur le reste du Val Maubuée et même plus comme le montre le taux différentiel, mais donc avec un taux qui reste bas : 6%. Le déficit est criant pour les tranches d'âges des actifs (de 20 à 59 ans).

L'absence de bibliothèque se fait ressentir de manière plus importante que pour Lognes. L'éloignement géographique, l'absence ou presque de transports en commun et l'impossibilité de se rendre dans une des médiathèques à pied peuvent expliquer la faible attractivité du réseau pour les habitants de cette commune.

2.2.3. Croissy-Beaubourg

Les usagers de Croissy ne se répartissent pas du tout de la même manière que sur le reste du réseau ; un tiers d'entre eux a moins de 20 ans (26% sur le Val Maubuée) mais la différence la plus notable concerne les 40-59 ans qui forment 31,7% des inscrits habitant Croissy, contre 17,6% sur le réseau. Cela reflète en partie la répartition de la population de cette commune, où cette tranche d'âge est aussi très importante, mais pas pour les moins de 20 ans qui y sont

proportionnellement moins nombreux : ils forment 26% de la population de Croissy (près de 33% des habitants du Val Maubuée).

Figure 17: Répartition par âge et par sexe des usagers habitant Croissy-Beaubourg

âge	hommes	femmes	total
0 à 19 ans	36	31,3%	33,2%
20 à 39 ans	22,2%	24,5%	23,6%
40 à 59 ans	30,9%	32,3%	31,7%
60 à 74 ans	10,5%	10,4%	10,4%
75 ans et +	0,4%	1,5%	1%
total	100	100	100

Le taux d'inscription des habitants de Croissy est très élevé, de 10 points supérieur à celui du Val Maubuée. C'est la population féminine qui est la plus touchée, avec près de 36% des habitantes inscrites, et 59% de celles âgées entre 60 et 74 ans. Ce taux est tout à fait exceptionnel. Si les 40-59 ans forment une part importante du lectorat, cette tranche d'âge est la moins touchée par la bibliothèque, qui réalise ses meilleurs scores d'une part chez les moins de 20 ans et les plus de 60 ans.

Figure 18: Taux d'inscription par âge et par sexe des habitants de Croissy

âge	hommes	femmes	ensemble
0 à 19 ans	31%	42,3%	37%
20 à 39 ans	22,5%	33,1%	28 %
40 à 59 ans	19,2%	29%	24,1%
60 à 74 ans	36,7%	58,6%	47%
75 ans et +	9,1%	28,6%	21,9%
total	24,5%	35,7%	30,1%

Le cas de Croissy est donc très atypique par rapport aux autres villes du Val Maubuée, avec à la fois de fortes différences dans la répartition des usagers et les catégories de population touchées, mais aussi avec ce taux global d'inscription qui est de loin le plus élevé des six communes.

2.3. La répartition par CSP des usagers

Comme le montre le tableau suivant¹⁸, on ne peut guère tirer de conclusion de la répartition par CSP des usagers du réseau, les résultats étant trop lacunaires

¹⁸ Ce tableau a été adapté du résultat de la requête par CSP sur le SIGB, en retranchant au total des « sans information » le nombre d'inscrits de moins de 14 ans, catégorie pour laquelle le champs CSP n'existe pas, et en ne tenant compte que des habitants du Val Maubuée, sans toutefois rentrer dans le détail par commune, le tout restant peu significatif. Les CSP ont été regroupées pour coller aux catégories retenues par l'INSEE.

L'absence de ce champs pour les élèves de moins de 14 ans et d'autre part le non remplissage de cette zone par une partie des agents lors de l'inscription expliquent ces lacunes. Cependant, des données sont disponibles sur la population de chaque commune du Val Maubuée et l'enquête sur les pratiques culturelles des Français a étudié les comportements selon les catégories socioprofessionnelles.

Concernant les inscrits du réseau, on peut voir que les catégories les plus représentées sont les employés, puis les étudiants, puis les professions intermédiaires et enfin les cadres. Sont presque absents les ouvriers qui représentent pourtant 14% de la population du Val Maubuée. Ce qui se passe sur le Val Maubuée est conforme à ce que l'on observe au niveau national : l'enquête sur les pratiques culturelles des Français révèle que 91% des ouvriers ne fréquentent jamais de bibliothèque ; les cadres et professions intellectuelles étant au contraire 37% à être inscrits dans une bibliothèque municipale.

Cependant il n'est guère possible d'aller plus en avant dans l'analyse des inscrits selon les CSP, les lacunes étant trop importantes. On ne peut par exemple pas savoir quelle est la proportion d'étudiants habitant Torcy inscrits à la bibliothèque.

Figure 19: Répartition des inscrits résidant au Val Maubuée par CSP

	Pas d'infos	agriculteurs	Artisans, commerçants	Cadres, prof. intellectuelles	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers	Retraités	Etudiants	Autres inactifs
Nb d'inscrits	4053	3	142	1440	1580	2088	115	370	1783	1063
% du total	32,1	0	1,1	11,4	12,5	16,5	0,9	2,9	14,1	8,4
% des renseignés	—	0	1,6	16,8	18,4	24,3	1,3	4,3	20,8	12,4

Figure 20: Répartition de la population du Val Maubuée par CSP (en %)

	agriculteurs	commerçants Artisans,	Cadres, prof. intellectuelles	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers	Retraités	Etudiants	Autres inactifs
Torcy	0	1,1	8,6	17,3	24,1	16,4	8,2	13,5	8,8
Noisiel	0	2,6	9,1	16,6	22,5	15,1	9,3	15,6	9,2
Champs	0	2,4	10,5	18,4	22,4	12	9,2	17,9	7,1
Lognes	0	3,3	7,5	16,4	25,4	15,3	3,3	20,4	4,4
Emerainville	0	2,8	10,4	19,8	18,7	12,2	5,2	19	8
Croissy	0	4	17,7	22	17	8,1	10,3	15,7	5,2
Val Maubuée	0	2,8	9,5	17,7	23,2	14,1	7,7	16,8	8,1

Examiner la composition de la population du Val Maubuée et de chacune de ses communes permet cependant de mieux comprendre certains phénomènes révélés par les statistiques d'inscription. Anne-Marie Bertrand écrit dans *Les bibliothèques municipales et leurs publics*, commentant la composition des publics des bibliothèques: « Les trois catégories surreprésentées sont les cadres supérieurs, les professions intermédiaires et les employés : elles représentent proportionnellement parmi les usagers jusqu'au double de leur place dans la population. » Ce sont les cadres et les professions intermédiaires qui doublent leur place au sein des usagers des bibliothèques. A Croissy-Beaubourg, ils représentent 39,7% de la population et seulement 27,2% sur l'ensemble du Val Maubuée. C'est sur cette commune aussi que vivent le moins d'ouvriers, sous-représentés habituellement parmi les usagers des bibliothèques. Là réside sans doute une partie de l'explication d'un taux d'inscription supérieur à la moyenne du réseau. Par contre dans le cas d'Emerainville on observe une composition de population qui pourrait être propice à un taux d'inscrits plus élevé qu'actuellement (30,2% de cadre et professions intermédiaires).

Dans tous les cas, plusieurs facteurs sont à croiser : âge de la population cible, composition socioprofessionnelle, présence ou non d'une médiathèque, permettant d'expliquer les résultats du réseau auprès de la population du Val Maubuée. Connaître cette population devrait permettre d'adapter les services du réseau

(développement du réseau, passages du bibliobus, services spécifiques à certaines catégories comme les personnes âgées...).

Le remplissage systématique du champ CSP est donc indispensable ; une autre amélioration serait à apporter, il s'agit de la notion de quartiers, ou d'îlots, d'habitation, codés par des chiffres, qui permettent de visualiser le taux de pénétration de la bibliothèque de manière très fine. A Fresnes, un outil cartographique a été mis en place à la bibliothèque municipale avec l'aide du conseil général du Val de Marne. Sans toutefois aller jusqu'à la représentation graphique, cette information permet de voir si des quartiers sont moins touchés, d'y chercher des explications (éloignement, catégories sociales, ...) et d'engager le cas échéant des actions ciblées (par exemple y implanter des arrêts du bibliobus, qui touche un public de très grande proximité).

3. L'usage de la bibliothèque

Les statistiques disponibles concernent d'une part les inscriptions, d'autre part les prêts. Elles donnent donc déjà un début d'information sur les pratiques des usagers : le type d'inscription (bibliothèque ou médiathèque) et les emprunts réalisés (ceux-ci ne pouvant cependant être liés à des catégories d'usagers). Elles ne permettent pas de savoir qui va où, ni de mesurer les pratiques autres que l'emprunt.

3.1. Quelle inscription ?

L'inscription « Bibliothèque »¹⁹, qui permet d'emprunter livres, revues, livres lus, CD pour la jeunesse est très largement majoritaire sur le réseau. L'inscription « Médiathèque »²⁰ permet d'emprunter des CD dans les discothèques des trois médiathèques ainsi que DVD et cédéroms au Ru de Nesles (à terme l'emprunt de DVD s'étendra aux trois médiathèques). Ce forfait n'est donc pas utilisable dans les cinq équipements du réseau, deux ne proposant pas ces supports. Le facteur financier est à prendre en compte, les familles les moins consommatrices pouvant choisir de ne pas inscrire tous leurs membres au forfait médiathèque et se répartir les emprunts ; les emprunteurs occasionnels ne se retrouvent par ailleurs pas du tout dans ce système de forfait annuel.

Les deux types d'inscription les plus courants sont donc les deux forfaits « Bibliothèque », adulte et jeunesse. 59% des usagers ont une inscription bibliothèque adulte.

La bibliothèque, malgré la diversification des supports, reste donc d'abord l'endroit où on emprunte des livres. Ce n'est pas propre au réseau des médiathèques du Val Maubuée. « Quand ils sont disponibles, les autres supports [...] ne connaissent pas le même succès que les livres ou les magazines [...] Assez peu d'usagers des médiathèques profitent des services offerts et ceux qui le font ont tendance à le faire en complément d'usages relatifs aux livres ou aux magazines. »²¹.

Figure 21 : Types d'inscriptions

Type	Total	% des inscrits	Répartition bib/méd
Bib -14 ans	4501	24,3%	84,1%
Bib +15 ans	10962	59,2%	
Bib h. VM	109	0,6%	
Méd 0/25 ans	1168	6,3%	15,9%
Méd + 26	1197	6,5%	
Méd exonérés	492	2,7%	
Méd h. VM	78	0,4%	
Total	18507	100%	100%

¹⁹ Elle est gratuite pour les habitants du Val Maubuée, ceux qui y travaillent ou y étudient et coûte 20€ pour les autres.

²⁰ Elle payante, sauf pour les élèves et professeurs des écoles de musique : 20 € pour les plus de 26 ans, 10 € pour les plus jeunes, 40 € pour les habitants des communes extérieures au Val Maubuée.

²¹ *Les pratiques culturelles des Français, op. cit.* p. 242

Cependant, l'attrait des supports multimédia est perceptible par la répartition des inscriptions des « Hors Val Maubuée », qui sont 40% à avoir choisi le forfait « Médiathèque ». L'enquête sur les pratiques culturelles des Français souligne aussi le rôle attractif des médiathèques sur l'augmentation du nombre d'inscrits dans les années 1990. Ce phénomène, qui n'est plus suffisant pour améliorer les taux d'inscription en France, conserve toutefois une relative actualité.

Figure 22: répartition des inscrits par commune et par type

	Bibliothèque	Médiathèque	Total	% bib	% méd
Champs	4833	870	5703	84,7%	15,3%
Torcy	3545	653	4198	84,4%	15,6%
Noisiel	2748	491	3239	84,8%	15,2%
Lognes	2182	314	2496	87,4%	12,6%
Emerainville	932	126	1058	88,1%	11,9%
Croissy	620	71	691	89,7%	10,3%
Autre	761	378	1139	66,8%	33,2%
Extérieur	97	64	161	60,2%	39,8%
Total	15718	2967	18685	84,1%	15,9%

Les habitants des communes extérieures au Val Maubuée qui fréquentent ce réseau sont principalement intéressés par son offre multisupport, qu'ils soient considérés « hors Val Maubuée », avec 39,8% d'inscrits « médiathèque » ou « Val Maubuée » pour cause de travail ou d'études, avec 33,2% d'entre eux ayant pris ce forfait.

En examinant la répartition des inscriptions dans chaque commune, on peut différencier d'une part les communes ayant une médiathèque sur leur territoire (qui comptent environ 15% d'inscrits « médiathèque ») et d'autre part les autres communes qui en ont moins. Parmi ces dernières, Emerainville et Croissy, les deux communes les plus éloignées géographiquement des médiathèques, ont un taux d'inscrits « médiathèque » plus bas que Lognes, plus proche notamment de la médiathèque de la Ferme du Buisson.

Quand on ne regarde que les usagers actifs et non la totalité des inscrits, on note un taux plus élevé d'inscrits « médiathèque » : les usagers choisissant ce type d'inscription seraient donc mieux fidélisés.

Figure 23 : Répartition des usagers actifs 2004 par équipement d'inscription²²

Équipement	Bibliothèque	Médiathèque	Total	% bib	% méd
Arche-Guédon, Torcy	3319	797	4116	80,6%	19,4%
Ferme du Buisson, Noisiel	3461	888	4349	79,6%	20,4%
Ru de Nesles, Champs	3054	601	3655	83,6%	16,4%
George Sand, Croissy	384	12	396	97%	3%
Bibliobus	1481	119	1600	92,6%	7,4%
Total	11699	2417	14116	82,9%	17,1%

La répartition par équipement d'inscription (celui où l'utilisateur s'est inscrit la première fois) signale plus nettement la distinction entre les équipements ayant une section discothèque et les autres : en effet, entre 1/6^{ème} et 1/5^{ème} des inscrits d'une des trois médiathèques ont souscrit le forfait payant, tandis qu'ils ne sont que 3% et 7,4% dans le bibliobus et à George Sand. On peut envisager une explication à ce phénomène :

- Les usagers ne vont pas souscrire un forfait « médiathèque » s'ils ne peuvent l'utiliser sur place ;
- les personnes souhaitant emprunter des documents autres que livres et revues vont donc directement s'inscrire dans une des médiathèques, choisissant alors l'équipement en fonction de l'offre.

Figure 24: types d'inscriptions individuelles par sexe

Type	Hommes	Femmes	Total	%Hommes	% Femmes
Bib -14 ans	2062	2439	4501	45,8%	54,2%
Bib +15 ans	3748	7214	10962	34,2%	65,8%
Bib h. VM	32	77	109	29,4%	70,6%
Méd 0/25 ans	576	592	1168	49,3%	50,7%
Méd + 26	694	503	1197	58%	42,%
Méd exonérés	211	281	492	42,9%	57,1%
Méd h. VM	38	40	78	48,7%	51,3%
Total	7361	11146	18507	39,8%	60,2%

La répartition par sexe montre que le déséquilibre hommes/femmes parmi les inscrits s'atténue ou se gonfle selon le type d'inscription. Le fossé est particulièrement creusé dans deux cas : bibliothèque plus de 15 ans et bibliothèque Hors Val Maubuée, où les femmes forment les deux tiers des inscrits. L'équilibre est presque atteint chez les jeunes, où on peut penser que la mère est souvent

²² En 2004, seules les personnes résidant, travaillant, ou étudiant sur le Val Maubuée pouvaient s'inscrire

prescriptrice de l'inscription. C'est parmi les inscrits « médiathèque » que l'on trouve le plus d'hommes : ils sont même plus nombreux que les femmes si on considère cette catégorie dans sa globalité ; ils sont 58% des plus de 26 ans et entre 42 et 49% des autres catégories multimédias. C'est une tendance qui n'est pas propre au Val Maubuée, les hommes fréquentant des médiathèques étant plus que les femmes emprunteurs des supports autres que le livre²³.

3.2. Les emprunts

Mesurer l'emprunt ne permet de rendre compte que d'une des activités pratiquées par les usagers de la bibliothèque ; les pratiques telles que la lecture de la presse ou le travail sur place ne sont pas quantifiables.

En 2004, le total des prêts était de 463 065 documents, contre 514 871 en 2003. Cette baisse est à nuancer selon les supports : Si la baisse est nette en ce qui concerne les livres et revues (passage de 418 637 prêts en 2003 à 372 017 en 2004), elle cache une hausse des documents musicaux : de 81 456 prêts en 2003 à 89 459 prêts en 2004.

Nous ne pouvons pas comparer les prêts 2004 et 2005 du fait de la fermeture d'un équipement, la Ferme du Buisson, plus de 6 mois l'année dernière, et de sa réouverture fin décembre, qui a attiré les lecteurs curieux, dans un cadre architectural sans rapport avec les anciens bâtiments préfabriqués.

Les trois médiathèques effectuent plus de 85% des prêts du réseau. On observe comme c'est le cas pour les nouveaux inscrits la moins bonne performance de l'Arche-Guédon. A l'opposé, le Ru de Nesles, seul équipement pour l'instant à proposer des DVD, cédéroms ainsi que des partitions, est en tête pour les prêts durant cette première partie de l'année 2005.

3.3. Les retours

Les retours des documents empruntés peuvent se faire dans n'importe quel équipement du réseau. Ils sont donc indirectement révélateurs de la circulation du public sur le réseau.

Une requête a donc été lancée sur le SIGB pour connaître la proportion de documents en transit (rendus dans un autre équipement que celui d'origine) parmi

²³ *Les pratiques culturelles des Français, op. cit. p. 246*

les retours effectués sur deux fois deux jours : un mardi et un mercredi, puis un vendredi et un samedi. L'appariteur traitant informatiquement les lundi et jeudi les documents en transit quand il les ramène dans leur établissement d'origine, cette requête ne pouvait être faite sur une semaine d'affilée.

Les vendredi 4 et samedi 5 novembre, les documents en transit représentaient 18% du total des retours ; les mardi 8 et mercredi 9 novembre 15%.

Cela donne une indication, mais ne peut donner une idée exacte du phénomène car certains usagers utilisent le réseau plusieurs fois dans la même semaine d'une part et d'autre part le même usager peut être à l'origine d'un grand nombre de retours.

Plusieurs points ressortent donc de l'examen des statistiques. Le facteur qui semble avoir le plus de poids est la proximité²⁴ : on s'inscrit plutôt dans la médiathèque de sa commune, on s'inscrit moins au forfait multimédia s'il n'est pas utilisable sur place. Mais d'un autre côté la présence de supports audio-visuels est un facteur d'attraction, qui se marque d'une part par les statistiques de prêt et d'autre part par le profil différent des inscrits « médiathèque ». Il y aurait ainsi cohabitation entre un public de proximité que n'attirera pas la grande médiathèque si elle est située sur une commune voisine et un public plus mobile à la recherche entre autres d'une plus grande variété de supports.

4. Observation des retours

Pour compléter les informations issues du SIGB concernant les retours de documents, une observation de ces retours en fonction de leur origine et du type de documents concernés a été réalisée.

4.1. Méthodologie

Sur une plage horaire fixe, le samedi matin de 10h à 12h, je me place au poste de retours et je comptabilise en remplissant un tableau les retours de documents selon leur origine (la médiathèque où je suis postée, une ou plusieurs autres, les deux...) et leur type (imprimés, audio-visuel, les deux).

²⁴ L'influence de la proximité de la bibliothèque sur le taux d'inscription a été montrée par Yves Alix dans le cas du réseau des bibliothèques de la ville de Paris : « Une familiarité distante : Enquête sur le public des bibliothèques municipales parisiennes », *BBF*, 2004, n° 2, p. 62-73

Dans chaque médiathèque, les retours sont centralisés ; les documents provenant d'une autre bibliothèque du réseau déclenchent l'affichage d'un message lors de leur passage sous douchette. Les conditions matérielles sont donc réunies pour que je puisse réaliser cette observation. Par contre, ce ne pourra être fait dans le bibliobus, pour des problèmes de place d'une part, et de représentativité (différence d'un arrêt à l'autre), ni à la bibliothèque George Sand (manque de place). Lors du choix des trois samedi concernés, j'ai fait attention à ce que toutes les bibliothèques soient ouvertes, pour ne pas que cela influe sur les résultats.

Un paquet de retour, c'est l'ensemble des documents remis par un même usager. Cela peut donc être des documents empruntés sur plus d'une carte, puisque les familles notamment, empruntent sur toutes les cartes familiales, sans se préoccuper d'attribuer les documents nominativement. Il peut donc y avoir des paquets de quinze documents, et d'autres de deux ou trois documents. Ce qui nous intéresse n'est pas le nombre, mais la provenance et le type pour un même usager. Pour des raisons pratiques, mais qui restent logiques, une famille qui rend ses documents mélangés sera comptée comme un usager.

Cette observation devait nous apporter des informations sur plusieurs points : la proportion d'utilisateurs s'étant au moins une fois (soit le jour de l'emprunt, soit le jour du retour) rendu dans un deuxième équipement du réseau, la proportion des utilisateurs « médiathèque » au sein de ces retours, éventuellement des différences entre les retours des utilisateurs de la bibliothèque même et ceux venant d'ailleurs, des différences entre la fréquentation des utilisateurs « bibliothèque » et des utilisateurs « médiathèque ». Des comparaisons pourront ensuite être faites selon les équipements.

4.2. La circulation du public d'après les retours des documents

4.2.1. Le Ru de Nesles

Au Ru de Nesles, pendant les deux heures de l'observation, 38 « paquets » de retours de documents ont été comptés. Les documents proviennent à 68% du Ru de Nesles ; ils sont constitués en majorité de documents imprimés (60,5% d'entre eux). Ces chiffres sont à mettre en parallèle avec la répartition des inscrits que ce

soit au Ru de Nesles ou sur le réseau : les inscriptions médiathèques ne représentent que 17% du total des inscrits or les retours comportant des documents audio-visuels ont représenté 39,5% du total.

Les retours de documents provenant de cet équipement sont constitués à 61,5% de documents imprimés. Quant aux retours provenant d'autres équipements,, 41% d'entre eux comportent des documents audio-visuels. Ceux-ci sont donc légèrement surreprésentés chez les lecteurs fréquentant plusieurs bibliothèques.

4.2.2. La Ferme du Buisson

Durant les deux heures d'observation, il y a eu 36 paquets de retours ; ce total est donc équivalent à celui observé au Ru de Nesles. La répartition est cependant quelque peu différente. 58,8% des retours proviennent de la Ferme du Buisson alors que 30,5% sont des documents exclusivement d'une autre médiathèque. Si on y ajoute les paquets de retours comprenant des documents de plusieurs bibliothèques du réseau, on totalise 41,7% de retours indiquant que les lecteurs ont fréquenté d'autres équipements.

Quant au type de documents, 52,8% ne concernent que des imprimés ; des documents audio-visuels ont donc été rendus dans 47,2% des cas. Les documents audio-visuels sont proportionnellement plus représentés chez les lecteurs ayant fréquentés une autre médiathèque : alors qu'ils forment 33,3% des retours de documents provenant de la Ferme du Buisson, ils totalisent 66,6% des retours hors Ferme du Buisson ou Ferme du Buisson et un autre équipement. Cela tendrait à signaler une plus forte propension au déplacement chez les usagers empruntant ce type de document.

La comparaison entre le taux d'inscription au forfait médiathèque et le taux de retours de documents audio-visuels montre un certain déséquilibre. Deux hypothèses peuvent expliquer cela : la plus intense fréquentation des inscrits médiathèques d'une part ; l'habitude d'avoir un forfait par famille (les retours étant des paquets, sont souvent représentatifs des emprunts d'une famille et non seulement d'un individu) même si on a plusieurs cartes d'adhérent.

4.2.3. L'Arche-Guédon

Durant deux heures ont été comptabilisés 32 paquets de retours, soit un peu moins que dans les deux autres médiathèques. Les retours proviennent à 75% de l'Arche-Guédon et sont constitués à 65% de documents imprimés. Alors que les documents imprimés représentent 70,8% des retours provenant de cet équipement, 50% des paquets de retours originaires en totalité ou en partie des autres comprennent des documents audio-visuels.

Ainsi, 25% à 40% des paquets de retours observés dans ces trois médiathèques comportent des documents empruntés dans une autre médiathèque que celle du retour. A chaque fois, la part des documents audio-visuels est prépondérante alors qu'au contraire, dans le cas de paquets constitués uniquement de documents imprimés (livres et revues), ils proviennent en grande majorité de cette même médiathèque.

Cette observation laisse penser que les personnes inscrites au forfait « médiathèque », pouvant donc emprunter des documents audio-visuels, ont plus tendance à se déplacer au sein du réseau.

Les données disponibles ne permettent pas de répondre aux questions concernant le déplacement des usagers (qui va emprunter où ?), la multifréquentation (qui fréquente un, deux, trois... équipements...), les pratiques autres que l'inscription et l'emprunt. Une enquête en direction du public du réseau s'est donc avérée nécessaire²⁵.

²⁵ Cette impossibilité d'exploiter l'historique des emprunts et donc le parcours des lecteurs avait conduit la ville de Paris à mener une enquête de public en 2003 : voir ALIX, Yves, WAHNICH, Stéphane, « Une familiarité distante : Enquête sur le public des bibliothèques municipales parisiennes », *BBF*, 2004, n° 2, p. 62-73

Partie 3 : Etudier le public : l'enquête

Après cette étude des statistiques issues du SIGB, les éléments directement disponibles apparaissent donc insuffisants pour aboutir à une bonne connaissance du public et de ses pratiques. Quant à ses attentes et son degré de satisfaction, rien ne permet de les appréhender.

Ce qu'on cherche ici à savoir, c'est la manière dont le public utilise le réseau, et surtout s'il circule entre les différents équipements, comme le permet le règlement du réseau.

Favoriser la mobilité des usagers au sein du réseau est un des objectifs de la direction du réseau. C'est pourquoi par exemple existent au sein de chacune des trois grandes médiathèques des fonds « identitaires » différents. Mais comme on l'a vu, les données issues du SIGB ne permettent pas d'aller plus loin que des suppositions.

Après l'étude approfondie des statistiques et l'observation des retours, décision a été prise de croiser deux autres voies d'enquête afin d'obtenir les données les plus justes possible :

- entretiens avec les responsables d'équipement et des agents de chaque section de chaque équipement ;
- entretien par questionnaire auprès d'usagers de chaque équipement.

1. Entretiens avec les agents du réseau

1.1. Objectifs et méthodologie

Les agents du réseau côtoient chaque jour le public. Ils en ont donc une certaine connaissance, plus ou moins intuitive, mais aussi issues des remarques faites au quotidien par les usagers. Il a donc été décidé de rencontrer chaque responsable d'équipement et pour les trois grandes médiathèques un agent de chaque section

(adulte, jeunesse, discothèque). L'entretien s'est déroulé quand c'était possible dans mon bureau (il a parfois fallu que je me déplace dans les équipements pour des questions de planning, les agents ne pouvant pas toujours dégager du temps pour se déplacer à la direction administrative). Pour guider l'entretien, j'avais préparé une liste de questions²⁶, mais il s'agissait plutôt de laisser parler l'interlocuteur : ces questions n'étaient là que pour vérifier que tous les points avaient bien été abordés (entretien semi-directionnel).

1.2. Le public du réseau vu par les bibliothécaires

Avant toute chose, il apparaît que, pour tous, définir son public n'est pas chose aisée. Quelques grandes caractéristiques se dégagent : le public est hétérogène, avec des similitudes sur le réseau mais des spécificités également par équipement, c'est un public qui a évolué suite à différents changements au sein même du réseau. Enfin, c'est un public qui de manière générale semble peu se déplacer.

1.2.1. Un public hétérogène, avec des spécificités par équipement

Le public du réseau du Val Maubuée est « celui que l'on trouve traditionnellement dans les bibliothèques », composé de familles, de jeunes, de cadres et de retraités, mais avec une présence assez faible des étudiants. Les mercredi et samedi voient plutôt venir un public familial, avec des enfants. De manière générale, les usagers apparaissent comme des consommateurs, qui veulent des réponses immédiates à leurs demandes et se précipitent sur les nouveautés.

Par ailleurs, chaque équipement draine un public de proximité, avec des différences sensibles d'un endroit à l'autre. A Croissy-Beaubourg, la proportion de cadres est plus importante, tandis qu'à l'Arche-Guédon, les catégories sociales plus défavorisées sont aussi représentées : « ce sont des familles où il n'y a pas beaucoup d'argent et ils ont besoin de la bibliothèque ». Cette bibliothèque est aussi fréquentée par des jeunes non-inscrits, qui viennent lire la presse, discuter et les agents ont l'impression que ce public atypique, bruyant, fait fuir le public traditionnel. Le Ru de Nesles, à Champs reçoit une population assez similaire, sans faire face à ce problème « ici, on est à l'extérieur du quartier, il n'y a donc pas de

²⁶ Voir en Annexe le guide d'entretien

bandes de jeunes, c'est plus calme [qu'à l'Arche-Guédon] ». Le bibliobus accueille surtout des enfants et des jeunes, ainsi que les personnes âgées qui ne peuvent se déplacer : c'est un public de grande proximité, des habitués, ce qui renforce l'aspect familial induit par la petite taille de cet équipement. La Ferme du Buisson, en plus de son public de quartier, attire « un public de bobos installés sur le Val Maubuée depuis sa création », du fait de sa proximité avec le Centre d'Art et de Culture, qui lui donne une image plus élitiste.

De plus, au sein des équipements, les usages et les attentes du public divergent ; on a déjà évoqué l'attitude des jeunes du quartier de l'Arche-Guédon. Les lecteurs de cette bibliothèque, jeunes et moins jeunes se distinguent également par leur besoin d'aide et de conseil, allant jusqu'à l'aide au devoir pour les collégiens, mais aussi plus simplement la recherche documentaire. Au Ru de Nesles également, les agents ont l'impression que « le public n'est pas totalement autonome, ils ont besoin d'être cadrés, de conseils. Ils n'ont pas envie de faire leurs recherches eux-mêmes. ». Dans le bibliobus, à George Sand dans une moindre mesure, cet aspect est exacerbé, la demande de conseils de lecture est très forte. Au contraire à la Ferme du Buisson, le public est perçu comme indépendant, préférant chercher plutôt que demander.

1.2.2. Un public qui a évolué

Deux évolutions récentes ont eu des répercussions sur le public du réseau.

La première est la mise en place d'un forfait annuel pour l'emprunt des documents sonores en 2002. Cela a accentué la spécificité du public discothèque, plus masculin, plus exigeant, en éloignant les emprunteurs occasionnels. Il y a aussi une logique d'amortissement observée par les agents : « Le forfait a fait perdre des usagers en disco à cause du prix ; mais beaucoup détournent le système et empruntent sur le forfait de leurs enfants²⁷. »

Le déménagement de la Ferme du Buisson, en 2004, et son installation dans l'ancienne grange des Menier, bâtiment inscrit à l'inventaire des monuments historiques, a entraîné des changements de public. Ainsi, il y a d'une part beaucoup de curieux qui viennent, encore maintenant, découvrir le nouveau bâtiment. Par ailleurs, par rapport à l'ancien bâtiment, il y a plus de lycéens, en

²⁷ L'adhésion est moitié moins cher pour les moins de 26 ans, 10 € au lieu de 20€.

lien avec le plus grand nombre de places assises. Mais une partie du public ne se retrouve pas dans cette nouvelle bibliothèque : certains ont fait la réflexion que le nouveau bâtiment était impressionnant, que cela ressemblait à une « bibliothèque de recherche. »

1.2.3. Un public qui se déplace peu

Les bibliothécaires du réseau ont l'impression que les usagers rechignent à se déplacer : est prise comme indice la demande de faire venir les livres, plutôt qu'aller eux-mêmes dans les équipements : « Les lecteurs ne se déplacent pas pour un document, alors parfois on le fait venir ; il y a un problème de moyen de transport » (malgré une ligne de bus qui relie Champs, Noisiel et Torcy, en passant à proximité des équipements). Le manque de transports en commun semble être le principal frein au déplacement : « Les habitués du réseau bougent, les autres, il faut les convaincre. Ils sont déçus de ne pas trouver tous les documents, il y a des problèmes liés au transports. »

Cependant, les usagers connaissent le réseau ; ils l'utilisent beaucoup pendant les vacances, mais aussi dans des cas plus exceptionnels comme la fermeture de la Ferme du Buisson pendant six mois en 2004, pendant laquelle le public s'est reporté sur les autres équipements.

Selon les bibliothécaires il y a tout de même une partie des habitués du réseau qui se déplacent, motivés par la recherche des nouveautés , livres, mais surtout CD. Les autres ne se déplacent que s'ils ont vraiment besoin d' un document disponible uniquement dans un autre équipement. Les déplacements se feraient surtout entre les trois médiathèques, et entre bus et médiathèque ou George Sand et médiathèque dans ce cas surtout pour les CD.

2. Enquête auprès du public

2.1. Objectifs

- *Savoir pourquoi les lecteurs potentiels ne viennent pas :*

Il n'est pas possible dans le temps imparti et les conditions de l'enquête d'interroger des non-usagers. Cependant, le questionnaire peut peut-être faire apparaître des difficultés qui pourront former un début d'explication.

- *Savoir pourquoi les usagers viennent à la bibliothèque :*

Des questions seront posées sur le but des visites, le type d'activités pratiquées à la médiathèque.

- *Savoir comment les lecteurs pratiquent le réseau :*

On s'interrogera sur l'utilisation des différents équipements, des services offerts par le réseau (possibilité de rendre et emprunter dans les différents équipement avec la même carte, recherche documentaire, animations...), des collections : type de documents empruntés, pourquoi (loisirs, études, formation continue, ..)

- *Connaître l'image que les usagers ont du réseau :*

Des questions sur leur degré de satisfaction (accueil, tarifs, collections, services...) , leurs attentes, leurs suggestions.

2.2. Hypothèses

L'analyse des statistiques, les entretiens formels et informels avec le personnel du réseau ont permis d'élaborer des hypothèses :

- Les habitants de Lognes et Emerainville, communes dépourvues d'équipement, sont les principaux usagers du bus. Ceux d'Emerainville, de plus, particulièrement éloignés du reste du réseau, ne vont pas dans les autres équipements, alors que ceux de Lognes peuvent se rendre notamment à la Ferme du Buisson à Noisiel.
- Les usagers ne vont pas souscrire un forfait « médiathèque » s'ils ne peuvent l'utiliser sur place.
- Les personnes souhaitant emprunter des documents autres que livres et revues vont donc directement s'inscrire dans une des médiathèques, choisissant alors l'équipement en fonction de l'offre.
- La médiathèque de l'Arche-Guédon à Torcy n'est pas fréquentée par les habitants des autres communes ou dans de moindres proportions à cause de la mauvaise réputation du quartier.

- Les médiathèques de la Ferme du Buisson (Noisiel) et du Ru de Nesles (Champs-sur-Marne) sont les plus attractives du fait de leur offre documentaire et de la qualité de leur cadre architectural.

2.3. Méthodologie

Le but de cette enquête était de mieux connaître d'une part les pratiques du public, notamment en matière de déplacement au sein du réseau et d'autre part ses demandes et besoins. Plus que des données quantitatives, c'est ici le qualitatif qui nous intéresse, afin de comprendre des pratiques et les motivations de celles-ci. Il fallait donc établir un dialogue avec des usagers. Une des méthodes d'enquête possible aurait été la réalisation d'entretiens semi-directifs, avec une grille qui cadre l'entretien tout en laissant une grande liberté de parole à l'interviewé. Ce type d'entretien peut durer d'une à deux heures, doit être enregistré et retranscrit ; du point de vue qualitatif, son apport est indéniable. Cependant, aucune enquête de public n'ayant jamais été réalisée sur le réseau du Val Maubuée, cette solution n'a pas été retenue, car il semblait difficile de définir l'échantillonnage uniquement avec les données du SIGB. A l'opposé, distribuer un questionnaire à questions fermées sur papier aux usagers du réseau, en nombre, aurait apporté des informations quantitatives sur le nombre d'usagers ayant telle ou telle pratique, mais en éludant l'aspect qualitatif.

Il a donc été choisi une solution intermédiaire : la passation d'un questionnaire en face-à-face, comportant un grand nombre de questions ouvertes de manière à susciter un dialogue permettant d'aller plus loin. Le questionnaire a été élaboré de manière à répondre aux interrogations de la direction du réseau, tout en permettant d'établir des parallèles avec d'autres enquêtes effectuées à l'échelle nationale ou locale²⁸.

Des restrictions ont ensuite été émises afin de viser une réponse satisfaisante à la question de départ.

L'enquête porte sur les pratiques des lecteurs ; la catégorie des collectivités (école, crèches...) ne sera pas prise en compte, car la problématique est différente. Seront interrogés les lecteurs à partir de 15 ans : c'est d'une part un âge-clé par rapport aux inscriptions et d'autre part, à cet âge, ils peuvent se déplacer seuls sur le

²⁸ Voir le questionnaire en Annexe

réseau. Les enfants ne sont donc pas interrogés, mais est prise en compte la catégorie des lecteurs-parents.

Enfin, les entretiens ont été réalisés dans les différents équipements du réseau, les mêmes jours et sur les mêmes plages horaires, à part sur le bibliobus, où il a fallu tenir compte des horaires particuliers de circulation ainsi que des communes desservies : il a donc été choisi un arrêt par commune.

Les réponses ont été traitées sur Excel. Je n'avais pas à ma disposition de logiciel spécifique type Sphinx, et les inconvénients d'Excel (manque de flexibilité notamment) m'ont semblé moindres que le report du traitement de l'enquête à la fin du stage.

Cette enquête présente toutefois des limites. Les interrogés n'ont pas été choisis selon des quotas mais de manière aléatoire. L'enquête concerne les usagers des bibliothèques, et les habitués ont statistiquement plus de chances d'être interrogés. Par ailleurs, le nombre de personnes interrogées, 66, ne permet pas de dégager de résultats objectifs mais de dessiner des grandes tendances.

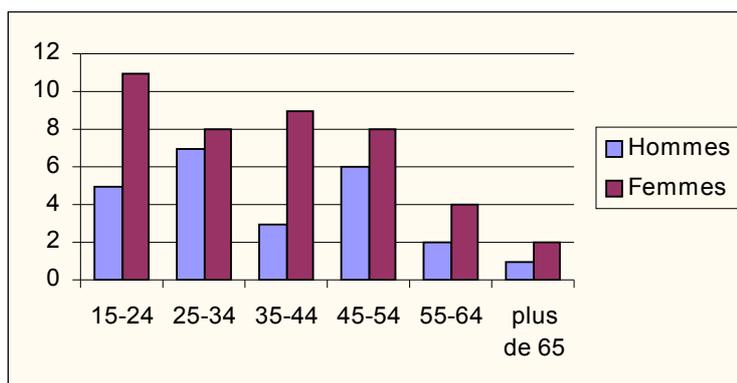
2.4. Les usagers du réseau d'après l'enquête

L'enquête a été réalisée pendant 6 semaines, du 23 septembre au 5 novembre 2005 (il n'y a pas eu d'entretiens pendant la semaine des vacances de Toussaint). 66 personnes ont été interrogées dans les 5 équipements : 16 par médiathèque, 11 dans le bibliobus et 7 à la bibliothèque Georges Sand. Les résultats ne sont pas exploitables statistiquement équipement par équipement mais donnent des tendances sur le réseau ; par ailleurs, chaque entretien a été l'occasion d'un échange, dont l'apport ne peut être quantifié, mais qui nous permet d'avoir une idée de la conception de la bibliothèque, de ce réseau en particulier qu'on n'aurait pu obtenir avec une approche quantitative.

2.4.1. Profil des personnes interrogées

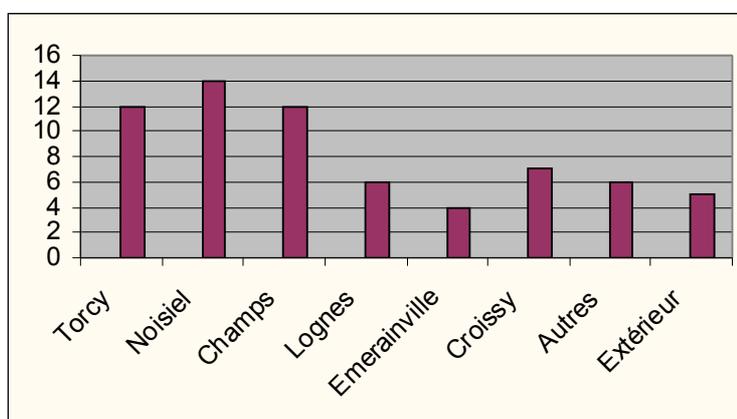
Il s'agit de 24 hommes et 42 femmes, âgés de 15 à 83 ans. Parmi eux, 62 sont inscrites dont 21 avec le forfait médiathèque. 5 ont une inscription hors Val Maubuée.

Figure 25 : répartition par âge et par sexe des interrogés



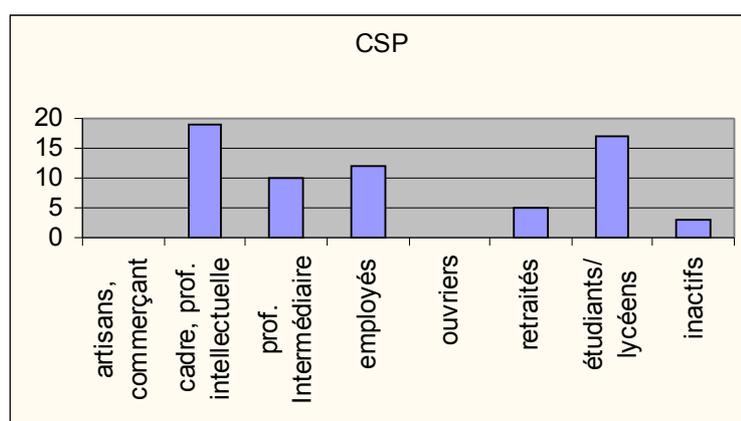
Les interrogés sont majoritairement domiciliés dans les 3 communes du Val Maubuée où est située une médiathèque : Torcy, Noisiel et Champs. Ils sont 11 à résider hors du Val Maubuée, dont 5 avec une inscription spécifique Hors Val Maubuée. C'est un chiffre important qui montre l'attractivité de la bibliothèque hors de son territoire de prédilection.

Figure 26 : répartition par commune



Hormis les agriculteurs (absents sur le Val Maubuée), deux catégories socioprofessionnelles sont absentes : les artisans/commerçants et les ouvriers, alors qu'ils représentent près de 17% des habitants du Val Maubuée. Mais ces deux catégories sont peu présentes parmi les inscrits du réseau. Par rapport aux inscrits du réseau, on note la surreprésentation des cadres et professions intellectuelles, qui en fait regroupent une majorité d'enseignants du primaire et du secondaire, ainsi que des étudiants.

Figure 27: répartition par CSP

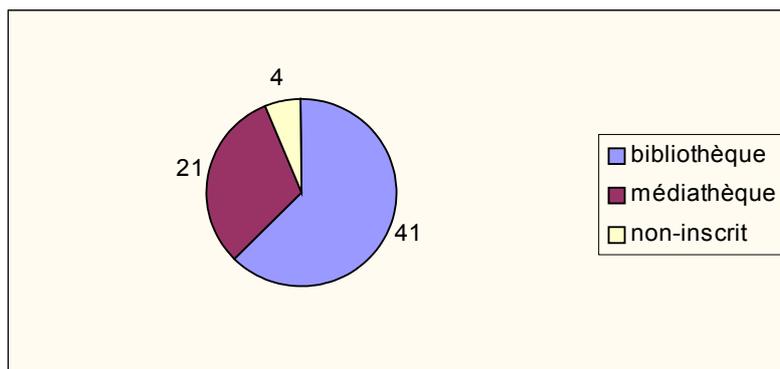


2.4.2. Leur utilisation du réseau

2.4.2.1. L'inscription

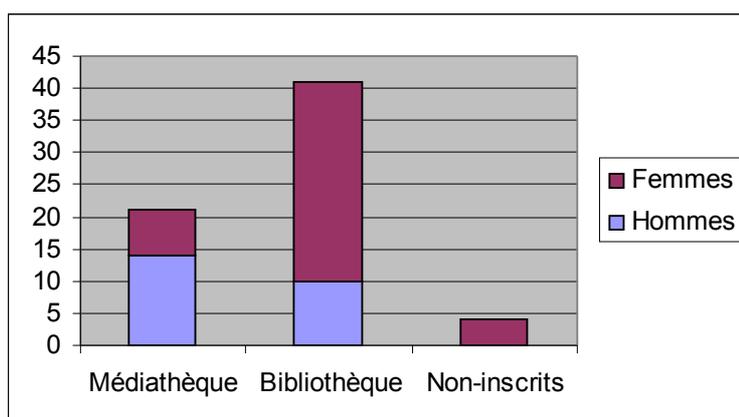
Lors de l'enquête, 4 usagers non inscrits ont été interrogés ; c'est intéressant car on ne possède aucune données sur ces usagers par ailleurs. Les inscrits au forfait « médiathèque » sont surreprésentés par rapport à leur proportion parmi les inscrits (moins de 16%), puisqu'ils représentent plus d'un tiers des interrogés inscrits. Les personnes ayant été interrogées au hasard, cela indique une fréquentation plus intense de ce type d'usagers.

Figure 28 : répartition par type d'inscription



Les hommes et les femmes ne se répartissent pas proportionnellement entre ces trois catégories.

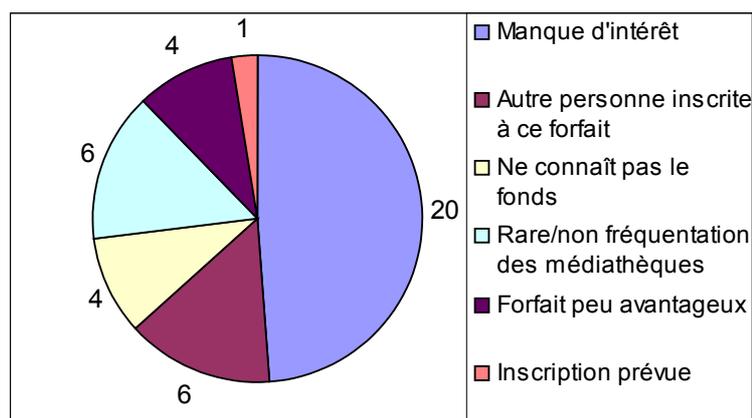
Figure 29 : répartition par sexe et type d'inscription



Les femmes sont pour les trois quarts d'entre elles inscrites au forfait bibliothèque, tandis qu'il y a plus d'hommes, pourtant moitié moins nombreux, à avoir souscrit le forfait médiathèque : deux-tiers des hommes ont souscrit le forfait « médiathèque ». Enfin, les usagers non-inscrits interrogés sont tous des femmes. Le choix d'adhérer ou non au forfait « médiathèque » est très nettement une affaire de goût ou de peu de goût pour les CD ou l'emprunt de CD (notons que les usagers

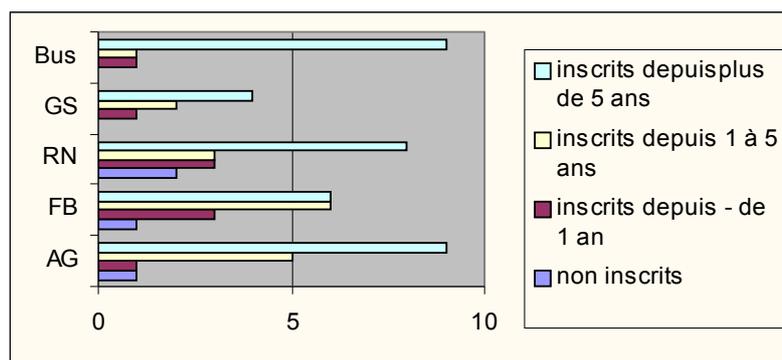
associent ce forfait à cette seule pratique, n'évoquant pas les DVD ni les cédéroms). Vient ensuite le fait de ne pas ou peu fréquenter les médiathèques, ce qui rend le forfait peu rentable, ou qu'une autre personne de la famille est inscrite mais dans des proportions moindres. Quant à la non-connaissance du fonds, elle est le fait de personnes récemment inscrites qui attendent de voir ce qui est proposé pour éventuellement adhérer.

Figure 30 : Motifs de non-adhésion au forfait « médiathèque »



Plus de la majorité des usagers interrogés (36) sont inscrits depuis plus de 5 ans à la bibliothèque. C'est une proportion extrêmement importante ; les résultats de l'enquête réalisée dans le Val d'Oise donnaient environ un tiers d'inscrits depuis plus de 5 ans. Le lectorat du réseau du Val Maubuée se renouvelle d'environ un tiers chaque année entre les nouvelles inscriptions et les inscrits supprimés du fichier ; il semble donc qu'il existe un noyau de fidèles particulièrement actifs. C'est à l'Arche-Guédon et au bibliobus que ces fidèles sont les plus nombreux. Au contraire, à la Ferme du Buisson, les inscrits depuis moins de 5 ans sont plus nombreux, ce qui est conforme à la première place qu'occupe cet établissement pour le nombre de nouveaux inscrits.

Figure 31 : ancienneté d'inscription par équipement



14 usagers fréquentent des bibliothèques hors réseau ; plus de la moitié d'entre eux pour des raisons scolaires (étudiants, adultes en formation, professeurs). 6 fréquentent d'autres bibliothèques de type municipal (dont 4 résidant hors Val Maubuée), 6 de type scolaire, universitaire ou de recherche et 2 des bibliothèques de comité d'entreprise.

2.4.2.2. La fréquentation du réseau

Au sein du réseau, 24 usagers ne fréquentent qu'un équipement. Ce n'est pas un défaut d'information puisqu'il n'y a que deux inscrits qui ont affirmé ne pas connaître la possibilité d'emprunter sur tout le réseau avec la même carte. Cependant la localisation des différents équipements du réseau n'est pas toujours connue, plus particulièrement pour le Ru de Nesles et George Sand ; quant au bibliobus, les usagers des médiathèques, même s'ils ne le connaissent pas, estiment ne pas en avoir besoin.

Il y a donc 42 personnes affirmant fréquenter plusieurs équipements du réseau. Cependant, si on ne considère que la fréquentation régulière des différents équipements, il n'y a plus que 21 multifréquentants réguliers. Cela représente tout de même près du tiers des interrogés.

Figure 32 : Nombre d'équipements du réseau fréquentés

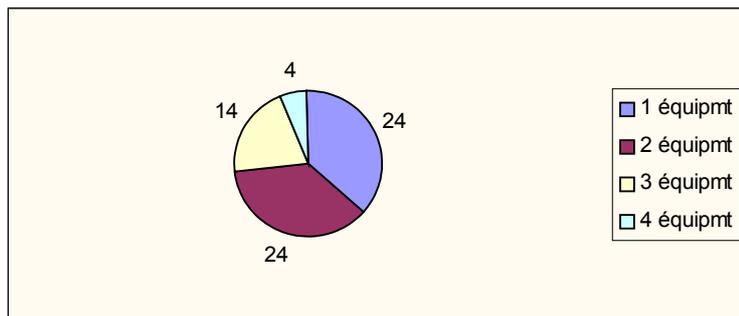
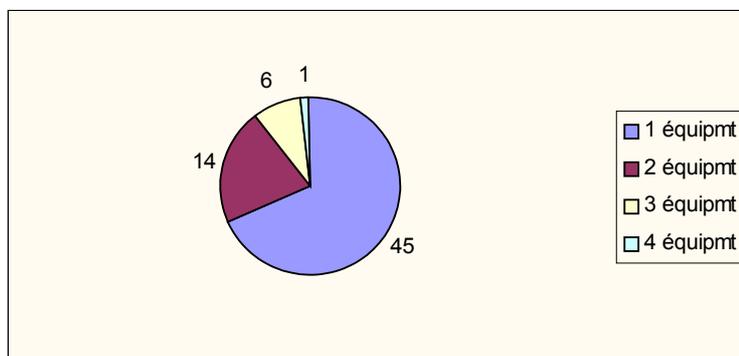


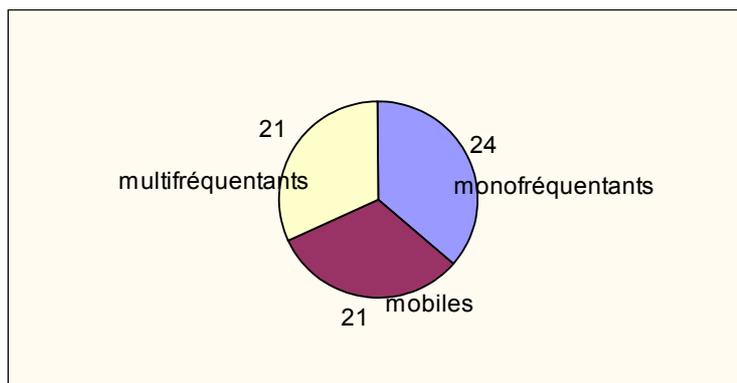
Figure 33 : Nombre d'équipements fréquentés de manière régulière



On peut donc répartir les usagers interrogés en trois catégories :

1. Les usagers exclusivement monofréquentants
2. Les usagers mobiles, plutôt monofréquentants mais se déplaçant
3. Les usagers multifréquentants

Figure 34: répartition des interrogés par type de fréquentant

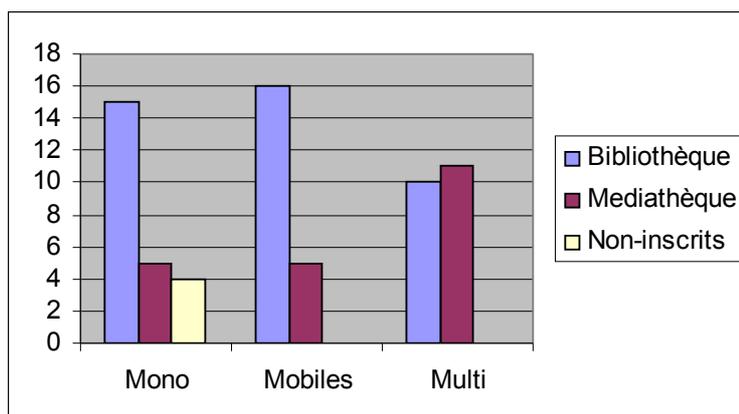


Les usagers mobiles fréquentent plus volontiers un des équipements du réseau mais se déplacent parfois sur le reste du réseau pour des documents spécifiques ou pour changer ; c'est en grande majorité entre un équipement principal et un second équipement qu'ils se déplacent, seuls quelques « mobiles » utilisent trois ou quatre équipements du réseau.

Les multifréquentants sont ceux qui utilisent régulièrement plus d'un équipement du réseau, de telle sorte qu'ils n'ont pas un mais deux voire trois ou quatre équipements principaux. Ils ne se déplacent pas uniquement en cas de besoin spécifique, mais parce qu'ils savent qu'ils vont trouver une offre différente dans chacun des équipements, que ce soient les fonds identitaires, les nouveautés, les CD. Ces usagers ont d'ailleurs identifié des points forts pour chacun des équipements, qui recoupent ou non les fonds identitaires : on m'a ainsi parlé de la littérature jeunesse à l'Arche-Guédon, de la science au Ru de Nesles... Les deux tiers des multifréquentants naviguent entre deux équipements du réseau, l'autre tiers sur plus. Mais de manière moins régulière, ils sont une majorité à fréquenter plus de deux équipements.

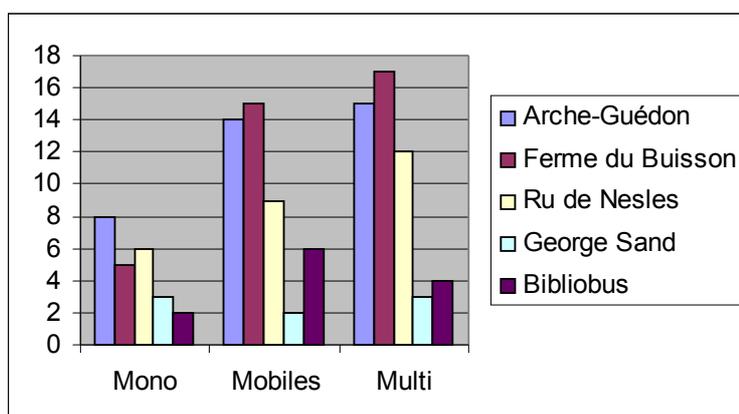
Les pratiques des usagers diffèrent selon leur choix d'inscription. Les inscrits « médiathèque » sont ceux qui ont le plus tendance à se déplacer sur le réseau.

Figure 35 : Mode de fréquentation selon le type d'inscription



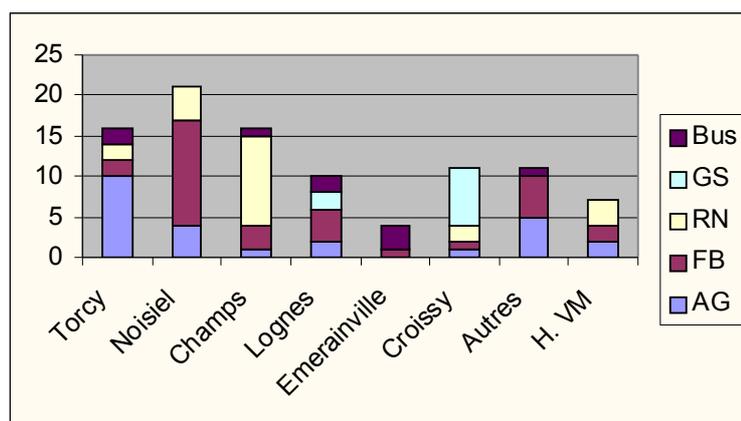
La Ferme du Buisson et l'Arche-Guédon sont les équipements les plus fréquentés par un public mobile ou multifréquentant. On remarque également une part importante d'utilisateurs mobile dans le bibliobus.

Figure 36 : Quels équipements fréquentent les différents types de public ?



Chez les mobiles, les déplacements se font entre deux médiathèques (14 personnes dont 7 personnes entre l'Arche-Guédon et la Ferme du Buisson), entre le bus et une ou deux médiathèques (5 personnes) ; deux usagers mobiles fréquentent plus de deux équipements. Quant aux multifréquentants, ils sont 10 à fréquenter trois médiathèques, 4 à fréquenter le bus et une ou des médiathèques. 2 usagers multifréquentants se rendent dans les quatre médiathèques.

Figure 37: Equipement fréquenté selon la commune d'habitation

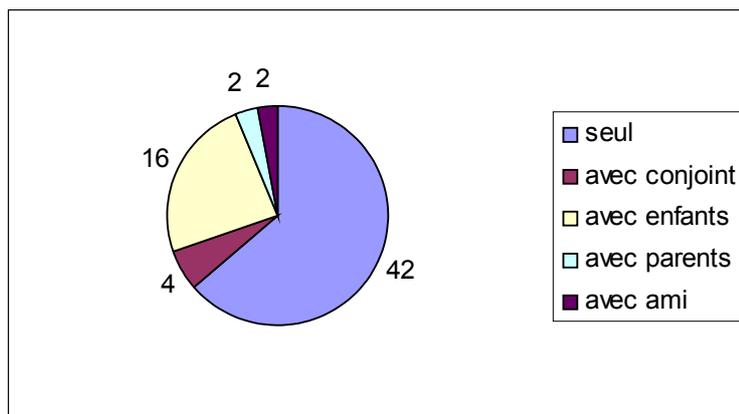


La bibliothèque principalement fréquentée est le plus souvent située sur le territoire de la commune de résidence. Les habitants de Lognes se dispersent un peu plus sur le réseau et ceux d'Emerainville sont plutôt usagers du bibliobus, ce qui est conforme aux données concernant les équipements d'inscription. En ce qui concerne les personnes extérieures au Val Maubuée, elles fréquentent essentiellement les trois grandes médiathèques.

2.4.3. Les pratiques

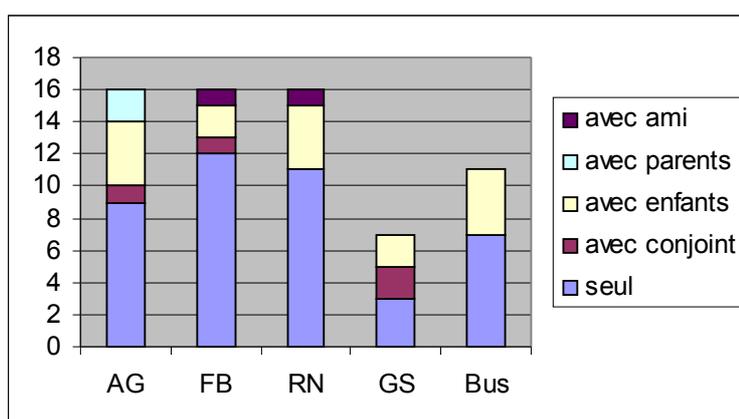
2.4.3.1. La venue

Figure 38 : La venue en bibliothèque



La venue dans une des médiathèques du réseau est une pratique solitaire pour deux tiers des interrogés. C'est un peu plus que la moyenne nationale qui est de 58%²⁹. Pour les autres, la visite se fait en famille : conjoint, enfants ou parents. Ce sont les hommes qui sont les plus nombreux à venir seuls (19 sur 24), près de la moitié des femmes au contraire est venue accompagnée.

Figure 39 : la venue à la bibliothèque par équipement (le jour de l'enquête)

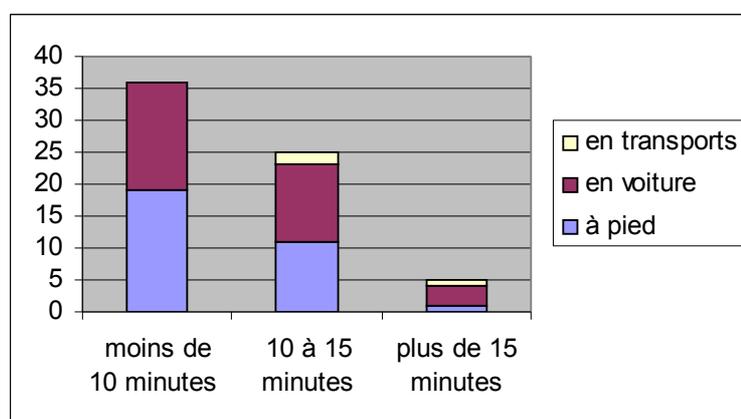


²⁹ Bertrand, Burgos, Poissenot, *et al.*, *op. cit.*, p.36.

Les pratiques divergent sensiblement selon les équipements. Si la venue est plutôt solitaire partout, on note une plus grande proportion de personnes venues en famille à l'Arche-Guédon, à George Sand et dans le bibliobus qu'à la Ferme du Buisson et au Ru de Nesles.

Les personnes interrogées sont venues à pied (31) ou en voiture (32). Les transports en commun, bus ou RER, n'ont été cités que trois fois. Quelque soit le mode de transport, seules cinq personnes ont mis plus d'un quart d'heure pour se rendre dans l'un des équipements du réseau. La proximité est un facteur réellement déterminant puisque le temps de déplacement, à pied ou en voiture, est de moins de dix minutes pour plus de la moitié des interrogés.

Figure 40 : temps et mode de déplacement



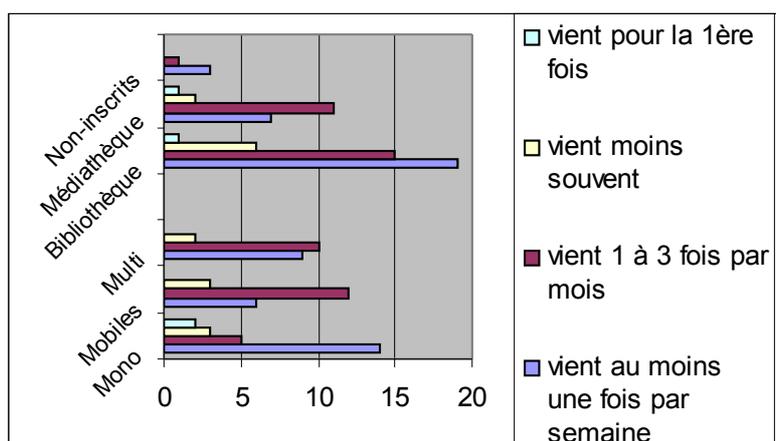
Seules douze personnes ne se sont pas déplacées exprès pour se rendre dans une des bibliothèques : 7 ont/vont faire des courses dans le quartier, 3 sortent de leur travail, 2 ont/vont pratiquer une autre activité. La bibliothèque est donc un but de visite à elle seule. Certains usagers ont employé le terme de « balade ».

2.4.3.2. Fréquence et temps de visite

29 usagers, soit près de la moitié, viennent au moins une fois par semaine. Ce sont les usagers monofréquentants et les inscrits « bibliothèque » qui sont les plus assidus. Les usagers mobiles et monofréquentants, les inscrits « médiathèque » viennent plutôt une à trois fois par mois. Quant aux usagers non-inscrits, ils

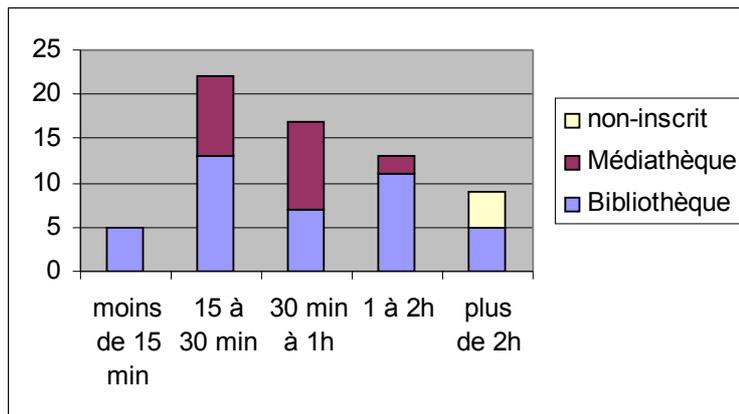
viennent de façon très régulière, plus d'une fois par semaine, voire tous les jours d'ouverture ont affirmé plusieurs d'entre eux.

Figure 41 : Fréquence de visite par type d'utilisateurs



La durée de visite varie selon le type d'inscription et l'équipement. Les usagers passent plutôt d'un quart d'heure à une demi-heure à la bibliothèque, mais les usagers médiathèque restent plus longtemps, d'une demi-heure à une heure. Quant aux usagers non-inscrits, ils passent plus de deux heures sur place, en fait pendant toute la durée d'ouverture ont-ils affirmé.

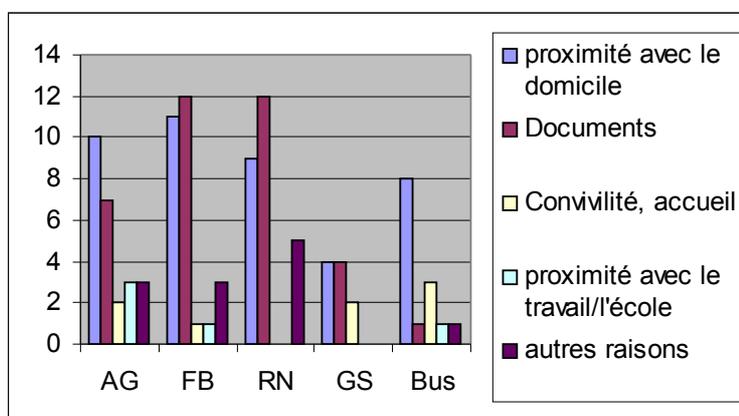
Figure 42 : durée de visite selon le type d'inscription



Le premier motif de fréquentation d'un équipement est la proximité avec son domicile (43 personnes) puis les documents (35 personnes). Des différences apparaissent selon les équipements.

Ainsi, les documents arrivent en tête à la Ferme du Buisson et au Ru de Nesles, alors que la proximité avec le domicile est le premier motif de visite à l'Arche-Guédon et au bibliobus. La convivialité et l'accueil sont des aspects importants soulignés par les usagers interrogés dans les deux plus petites structures, George Sand et surtout le bibliobus, et dans une moindre mesure l'Arche-Guédon. Il y a également d'autres raisons, très variées : le cadre architectural à la Ferme du Buisson, le calme et le souhait de « changer par rapport à l'habitude » au Ru de Nesles et au contraire l'habitude à l'Arche-Guédon.

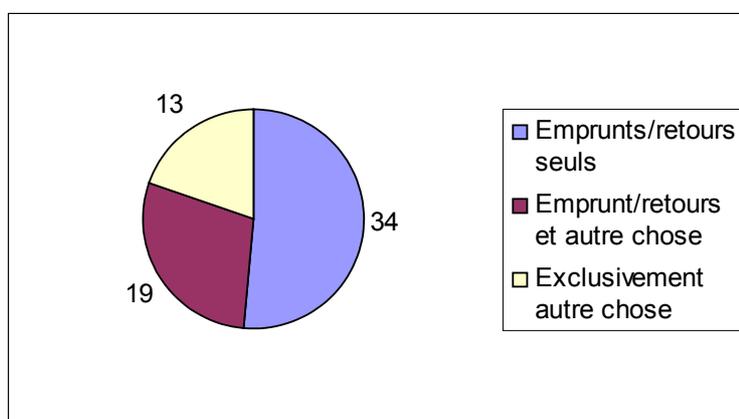
Figure 43: motifs de fréquentation par équipement



2.4.3.3. Les activités

La principale activité exercée à la bibliothèque est l'emprunt de documents, puisque seules 13 personnes sont venues exclusivement faire autre chose (lire la presse (5), travailler sur place (8) assister à une animation (2)³⁰), parmi celles-ci se trouvant bien sûr les non-inscrits (4) qui ne peuvent emprunter. Cependant une majorité d'utilisateurs ne vient que pour emprunter ou rendre des documents. Deux autres activités viennent en complément : la lecture de la presse et le travail sur place ; assister à des animations reste une pratique marginale.

Figure 44 : Les activités pratiquées à la bibliothèque



- L'emprunt : 53 personnes sont venues pour rendre et emprunter des documents, dont 34 n'ont fait que cela. Il y en a donc 19 qui ont cumulé cette activité avec la lecture de la presse, le travail sur place ou une animation.
- La lecture de la presse : 17 usagers ont lu la presse durant leur visite à la bibliothèque. 15 d'entre eux se trouvaient dans une des trois grandes médiathèques, les deux autres à George Sand (Croissy) ; aucun usager interrogé dans le bibliobus n'a déclaré avoir cette activité, ce qui justifie le choix dans cet équipement de prêter le dernier numéro des revues, au contraire du reste du réseau, où celui-ci est à consulter sur place.

³⁰ Total supérieur à 13, certains usagers cumulant les pratiques)

- Le travail sur place : 11 personnes ont travaillé sur place, dont 5 exclusivement avec leurs propres documents. Cette pratique ne s'observe que dans les trois grandes médiathèques.
- Assister à une animation : il est difficile d'évaluer l'attractivité des animations, celles-ci étant ponctuelles et diverses. Durant l'enquête, il y en a eu de plusieurs types : une séance « club de lecture », une séance d'« heure du conte », la présentation d'une exposition de photographies et un concert de musique brésilienne. Sur 24 personnes interrogées l'un de ces jours-là, 7 ont assisté à l'animation proposée par le réseau des médiathèques. Une seule s'est déplacé uniquement pour cela.

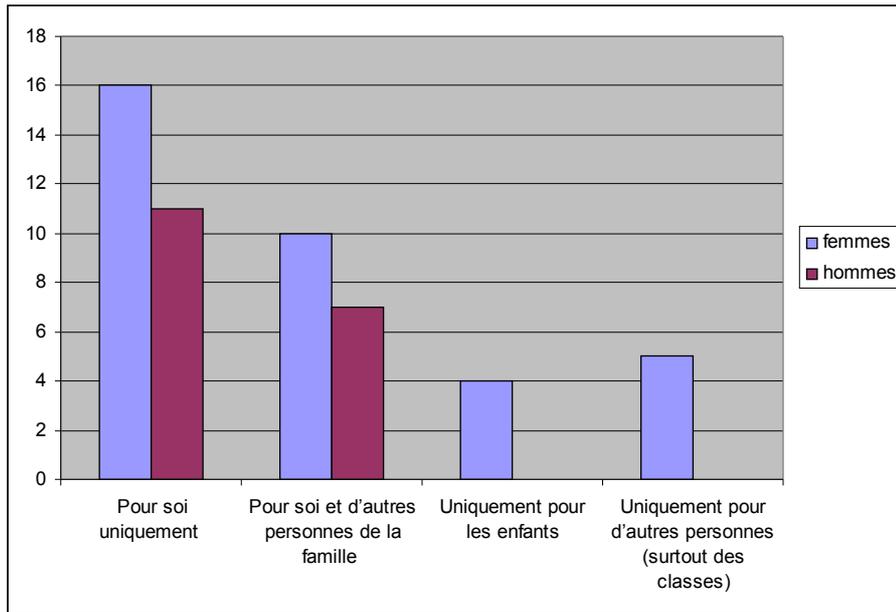
2.4.3.4. L'emprunt

- Pour qui ?

De même que la venue à la bibliothèque est plutôt un acte solitaire, l'emprunt est également majoritairement personnel. Seules 9 personnes déclarent ne pas avoir emprunter de documents pour leur propre usage, alors que 27 ont emprunté exclusivement pour elles-mêmes. Enfin, 17 personnes ont affirmé avoir emprunté à la fois pour elles-mêmes et pour d'autres membres de la famille (conjoint, enfants). Mis à part les parents empruntant pour leurs enfants, on observe que les personnes empruntant exclusivement pour d'autres sont surtout des professeurs empruntant pour leurs élèves³¹. Enfin, il y a une différence importante entre les hommes et les femmes : celles-ci sont les seules à emprunter pour d'autres personnes uniquement.

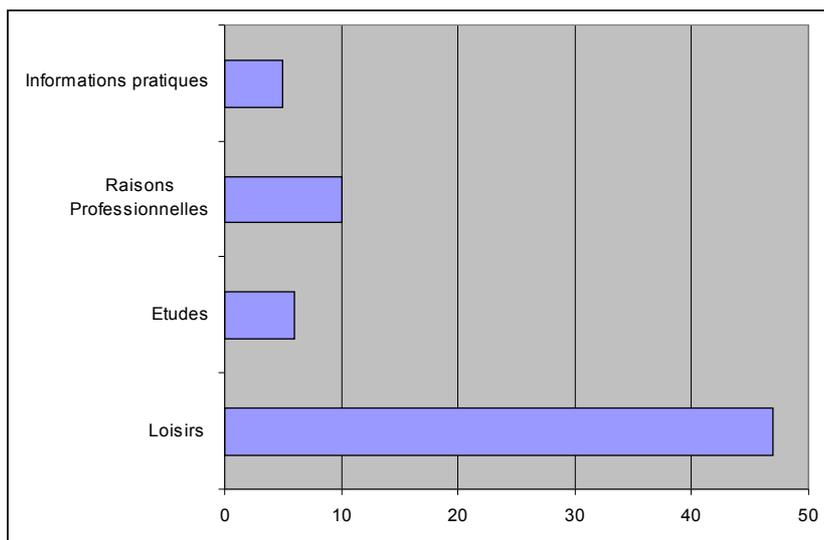
Figure 45 : Pour qui avez-vous emprunté des documents ?

³¹ Il s'agit là de professeurs empruntant avec leur carte personnelle, puisque nous avons décidé d'exclure les titulaires de cartes collectivité : professeurs d'écoles situées hors du Val Maubuée, professeurs en collège....



- Pourquoi ?

Figure 46 : pourquoi avez-vous emprunté ces documents ?



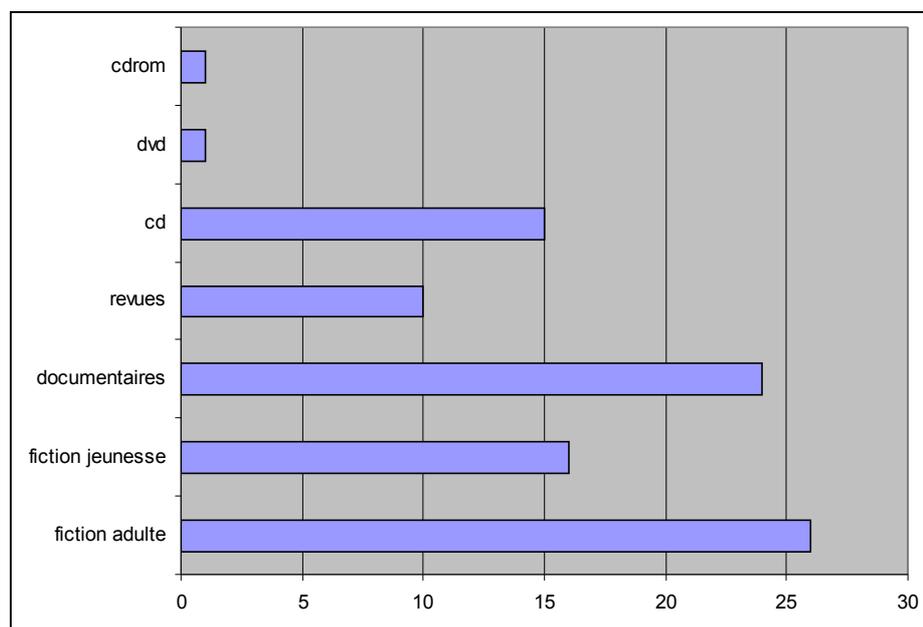
Les usagers interviewés ont en grande majorité emprunté des documents pour leurs loisirs ; ils sont même 33 (soit 62% des emprunteurs) à n'emprunter que pour cette raison. Viennent ensuite les emprunts pour raisons professionnelles (incluant les emprunts des professeurs pour leur classe), pour 10 usagers (soit 19% d'entre eux). Les emprunts pour études sont très peu nombreux, malgré la présence d'une université à Marne-la-Vallée.

- Quel type de document ?

38 personnes n'ont emprunté que des documents sur support papier (livres et revues). Seules 5 n'ont emprunté que des documents de type audio-visuels (en fait des CD). Enfin, elles sont 10 à avoir emprunté des documents des deux types. On remarque que les usagers adhérents du forfait « médiathèque » ne l'utilisent pas forcément à chaque visite.

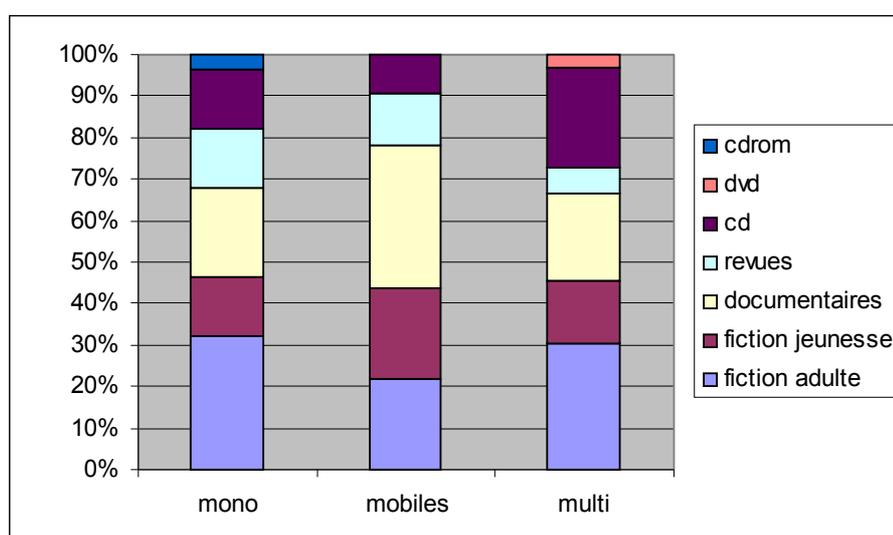
Ce sont les ouvrages de fiction, adulte et jeunesse qui viennent en tête des emprunts, suivis des documentaires et des CD.

Figure 47: emprunts par catégories de documents



Des différences apparaissent dans les emprunts des trois catégories de lecteurs que nous avons définies, monofréquentants, mobiles et multifréquentants.

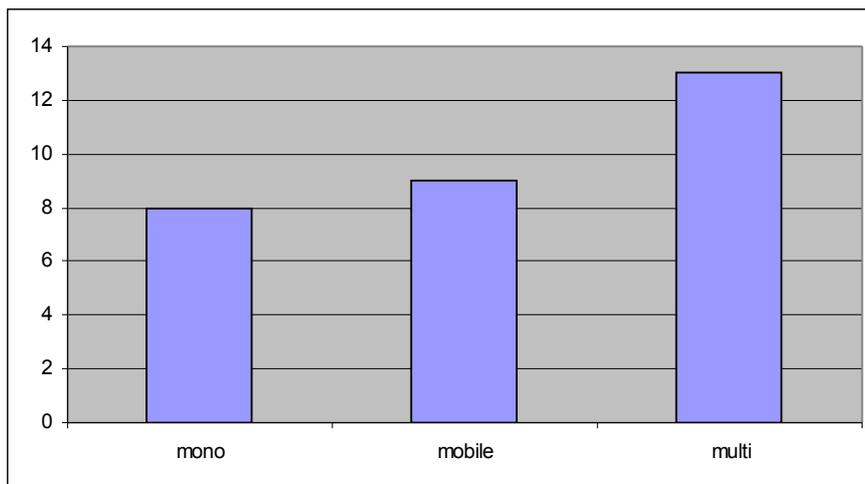
Figure 48 : Documents empruntés par catégories de lecteurs



Une lecture rapide du graphique explique que les monofréquentants sont plutôt adeptes de fiction, les mobiles de documentaires et dans une moindre mesure de fiction jeunesse et les multifréquentants de fiction et de CD. Nous affinerons cette analyse dans la dernière partie ; bien que grossière, elle se révèle pourtant pertinente.

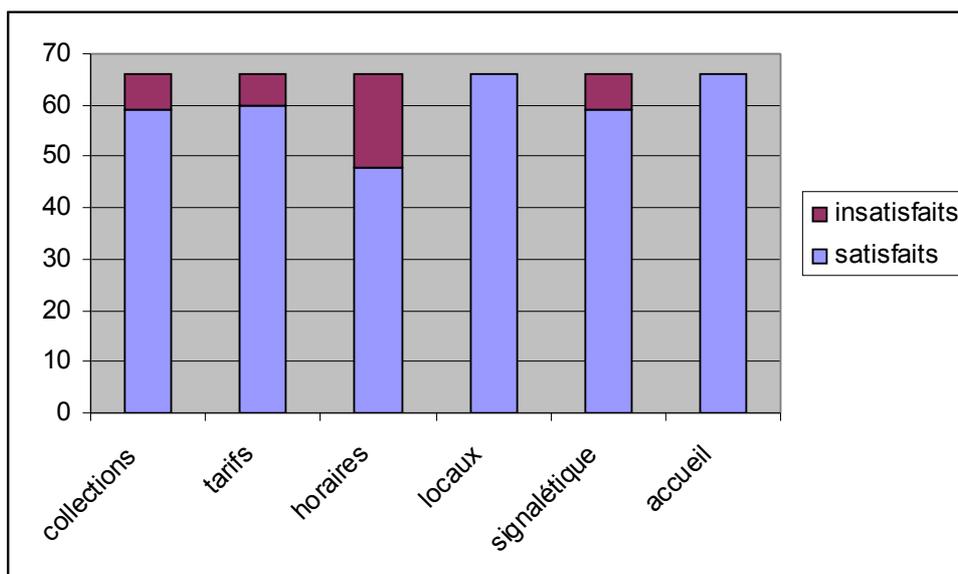
2.4.3.5. L'utilisation de l'OPAC

30 usagers déclarent utiliser l'OPAC. Les plus nombreux sont les usagers multifréquentants des trois grandes médiathèques du réseau.

Figure 49 : répartition des usagers utilisant l'OPAC

Les usagers interrogés expliquent qu'ils ont l'habitude d'utiliser l'OPAC pour savoir dans quel équipement du réseau se trouvent les documents qu'ils recherchent.

2.4.4. Satisfaction, attentes

Figure 50: taux de satisfactions des usagers interrogés

2.4.4.1. L'offre documentaire

Seules 7 personnes se déclarent insatisfaites des collections de manière générale. Quant on scinde la question en deux parties : collections imprimées et collections multimédia, les résultats sont sensiblement différents. Il n'y a que trois personnes mécontentes des collections imprimées, alors qu'en ce qui concerne les collection multimédia, 8 personnes se déclarent insatisfaites (dont 5 inscrits au forfait « médiathèque ») et 23 ne se prononcent pas, estimant ne pas suffisamment connaître le fonds pour le juger (il s'agit uniquement de personnes n'ayant pas souscrit le forfait médiathèque). Il semble donc que les usagers de la discothèque soient plus exigeants que les autres. A moins que l'expertise des bibliothécaires soit reconnue en ce qui concerne les livres mais moins dans le domaine multimédia.

2.4.4.2. Les tarifs d'inscription

6 usagers ont déclaré ne pas être satisfait des tarifs d'inscription.

3 d'entre eux résident hors du Val Maubuée et, s'ils sont dorénavant le droit de s'inscrire, doivent payer un forfait plus élevé que les personnes habitant, étudiant ou travaillant dans le Val Maubuée. Ils résident tous trois à Gournay, commune limitrophe de Champs-sur-Marne, mais ne faisant pas partie de l'intercommunalité, et ne comprennent pas pourquoi ils ne peuvent bénéficier de la tarification « Val Maubuée » ; les autres personnes « Hors Val Maubuée » trouvent normal de devoir payer pour profiter des services du réseau.

Les trois autres personnes insatisfaites se plaignent du forfait « médiathèque » (l'adhésion à la bibliothèque étant gratuite pour elles), le trouvant trop cher ; il s'agit en fait de personnes qui souhaiterait avoir un usage occasionnel de la discothèque et n'ont donc pas besoin d'un abonnement annuel.

2.4.4.3. Les horaires d'ouverture

Le taux de satisfaction des usagers face aux horaires d'ouverture est médiocre. 18 personnes sont mécontentes. Toutes ces personnes ont été interrogées dans les trois grandes médiathèques. Ils sont inscrits « bibliothèque »(9), « médiathèques » (7)

ou non-inscrits (2). Aucun n'est « Hors Val Maubuée » : sans doute que les personnes auxquelles les horaires ne conviennent pas renoncent à s'inscrire en payant. Parmi eux, 6 étaient venus travailler sur place et réclamaient plus d'ouverture pour travailler plus longtemps.

Les revendications concernant les horaires d'ouverture sont :

- Demande d'ouvrir un jour supplémentaire dans la semaine : les personnes interrogées ne comprennent pas pourquoi le réseau est fermé, outre le dimanche, deux jours dans la semaine, et souhaiteraient une ouverture au moins un jour supplémentaire.
- Demande d'ouverture plus tardive : une partie des usagers souhaiteraient que les équipements du réseau soient ouverts tous les jours jusque 19 heures et non seulement une ou deux fois dans la semaine comme c'est le cas aujourd'hui.
- Demande de supprimer la coupure du mercredi : les équipements du réseau sont fermés entre midi et 14 heures le mercredi (sauf la ferme du Buisson, fermée de 13 à 14 heures), ce qui est fortement critiqué par les personnes travaillant sur place, qui aimeraient pouvoir rester toute la journée.

2.4.4.4. Les locaux

Tous les usagers interrogés se déclarent satisfaits des locaux de la bibliothèque où ils se trouvaient le jour de l'enquête. Même en élargissant la question aux autres équipements connus du réseau, la satisfaction est là. L'équipement qui reçoit le plus de compliments est la Ferme du Buisson, dont les usagers vantent la qualité architecturale.

2.4.4.5. La signalétique

7 personnes se déclarent mécontentes de la signalétique, dont 6 à la Ferme du Buisson à Noisiel ; cet équipement récent était en effet défaillant dans ce domaine, notamment à cause de contraintes architecturales ; les bibliothécaires travaillent actuellement à pallier ce défaut, mais les usagers restent sur une image négative, déclarant « ne pas s'y retrouver ».

2.4.4.6. L'accueil

Tous se sont déclaré satisfaits de l'accueil, certains soulignant le professionnalisme des agents, d'autres la convivialité.

Partie 4 : Des usagers, des équipements

L'enquête réalisée en 1997³² par l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris (OPLPP) avait présenté des profils de lecteurs déterminés entre autres par leur fréquentation (nombre de bibliothèques fréquentées), par leur origine sociale et professionnelle ainsi que par le type de bibliothèque fréquentée. A l'échelle plus modeste du réseau du Val Maubuée, on s'aperçoit que cette catégorisation est pertinente.

1. Les trois grandes catégories de lecteurs : synthèse

1.1. Les monofréquentants

Les usagers monofréquentants ne fréquentent qu'un équipement du réseau. Ils sont plus nombreux à l'Arche-Guédon, au Ru de Nesles et à George Sand. Ils sont très majoritairement inscrits uniquement avec le forfait bibliothèque (15 sur 24) et seulement 6 à avoir souscrit le forfait médiathèque. Les quatre non-inscrits font également partie de cette catégorie. Les monofréquentants se distinguent sur différents points :

- Près de la moitié d'entre eux est constituée de personnes inscrites depuis moins de un an ou non-inscrites.
- Alors que la venue à la bibliothèque est majoritairement solitaire, plus de la moitié d'entre eux est venue accompagnée (13).
- Ce sont des lecteurs fidèles, 14 d'entre eux viennent au moins une fois par semaine.
- Plus du tiers d'entre eux n'est pas venu emprunter de documents.

³² GIRARD-BILLON, Aline, HERSENT, Jean-François, « Pratiques des bibliothèques à Paris aujourd'hui : Résultats d'une enquête de l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris », *BBF*, 1998, t. 43, n° 4, p. 13-22

- Les deux tiers d'entre eux empruntent aussi ou exclusivement pour d'autres personnes, et ce sont pour tous des emprunts de loisirs. Ils empruntent en premier lieu de la fiction adulte puis des documentaires

1.2. Les mobiles

Les usagers mobiles fréquentent de façon régulière un équipement du réseau, mais il leur arrive de se déplacer au sein du réseau, plus particulièrement dans le cas d'une recherche documentaire précise. Comme les monofréquentants, ils sont majoritairement inscrits avec le forfait bibliothèque (16 sur 21) ; seuls 5 ont choisi le forfait médiathèque. Pour le reste, ils se distinguent fortement des monofréquentants :

- Ce sont des lecteurs anciens : les deux tiers d'entre eux sont inscrits depuis plus de cinq ans.
- Ils viennent plutôt seuls mais sont près du tiers à être venus en famille (6).
- Ils viennent moins souvent à la bibliothèque : ils ne sont que 6 à venir au moins une fois par semaine.
- Ils viennent pour emprunter (18), mais comme les monofréquentants, seule la moitié d'entre eux empruntent uniquement pour eux-mêmes. Ce sont pour les deux tiers des emprunts de loisirs, le dernier tiers évoquant des emprunts pour raisons professionnelles ou scolaires. Les mobiles empruntent d'abord des documentaires, puis de la fiction jeunesse, à égalité avec la fiction adulte.

1.3. Les multifréquentants

Les multifréquentants profitent largement de la possibilité qui leur est offerte de se rendre dans les différents équipements du réseau. Les deux tiers fréquentent deux équipements du réseau, les autres trois ou quatre. Ils fréquentent plutôt les trois grandes médiathèques, la Ferme du Buisson en tête. Plus de la moitié d'entre eux sont inscrits avec le forfait médiathèque (11 sur 21). Leurs principales caractéristiques sont :

- Plus de la moitié sont des hommes (11)³³.

³³ Claude Poissenot a aussi noté cette surreprésentation des hommes chez les multifréquentants en Lorraine : « Les multifréquentants : Une étude en Lorraine », *BBF*, 2000, n° 3, p. 4-16

- Plus de la moitié d’entre eux est en lien avec le milieu scolaire (professeurs, étudiants, élèves) (11).
- Ils sont majoritairement inscrits depuis plus de 5 ans (17) et un seul depuis moins de un an.
- Ils viennent majoritairement seuls (16).
- Ils viennent souvent : 9 plus d’une fois par semaine et 10 de une à trois fois par mois.
- Ils utilisent l’OPAC pour savoir dans quel équipement se trouvent les documents qu’ils recherchent.
- Ils viennent très majoritairement pour emprunter (20 sur 21), pour eux-mêmes uniquement pour plus de la moitié d’entre eux (11) ; ce sont des emprunts de loisirs pour 18 d’entre eux, mais 7 ont faits des emprunts pour des raisons professionnelles ou scolaires. Ils empruntent d’abord de la fiction adulte ainsi que des CD.

La répartition des usagers dans des catégories selon leur circulation sur le réseau est pertinente puisqu’elle permet de relever d’autres points de comparaison. Cependant, la définition de types de lecteurs selon leur « logique d’usage »³⁴ offre un point de vue qui permet de compléter et d’enrichir cette première analyse.

2. Des logiques d’usage

Les logiques d’usages sont des « stylisations du réel à partir d’observations différentes. [...] Elles permettent de comprendre le réel en proposant une catégorie d’analyse à laquelle le comparer. »³⁵ Ces catégories ne sont pas hermétiques et un même usager peut être motivé par deux logiques d’usage, parallèlement ou à différents moments. Les logiques d’usage, qui permettent d’analyser le comportement d’un individu, sont liées à l’appartenance sociale de cet individu : « Les usagers sont ainsi, selon les cas, plutôt « élèves », « amis », « citoyens », etc. Chacune de ces appartenances se distingue par des usages, des attentes, des règles particulières. »³⁶

³⁴ POISSENOT, Claude, RANJARD, Sophie, *Usages des bibliothèques. Approche sociologique et méthodologie d’enquête*, Villeurbanne : Presses de l’enssib, 2005, pp.246-247

³⁵ *Idem*, p. 247

³⁶ *Idem*, p. 252

Les logiques d'usages décrites ci-dessous ne sont pas exhaustives, mais elles sont représentatives des pratiques des usagers interrogés lors de l'enquête sur le réseau des médiathèques du Val Maubuée.

2.1. Les usagers qui travaillent sur place

Cette catégorie d'usagers n'a été rencontrée que dans les trois grandes médiathèques. Notons que le bibliobus ne se prête pas au travail sur place.

2.1.1. L'utilisation de l'espace

Les usagers qui viennent travailler sur place sont en premier lieu intéressés par la perspective de trouver un espace de travail ; les documents de la bibliothèque sont moins utilisés que les documents personnels. « Je viens depuis mai-juin, mes exams, pour travailler avec mes propres documents ; je n'ai pas besoin pour le moment des livres de la bibliothèque » (lycéenne, 17 ans, Ferme du Buisson). La présence de livres à disposition semble cependant avoir un aspect rassurant : « je travaille sur place avec mes cours ; et je sais où se trouvent les livres concernant mes examens (concours d'infirmière) quand j'en ai besoin » (étudiante, 28 ans, Arche-Guédon).

Il est intéressant de noter que sur les onze usagers venus travailler sur place, seule une personne a emprunté des documents ce jour-là. Pour les dix autres, le travail sur place est l'activité exclusive qu'ils ont pratiquée.

2.1.2. Une inscription jugée inutile par certains

C'est parmi ceux que l'on peut appeler des « séjourneurs », qui profitent de l'espace de la bibliothèque mais n'en utilisent pas les services ni les documents, que se placent les quatre usagers non-inscrits rencontrés lors de l'enquête. Comme l'a montré Claude Poissenot, la non-inscription à la bibliothèque est souvent liée à une trajectoire sociale³⁷. La principale raison donnée par ces usagers pour expliquer leur non-inscription est qu'ils n'ont pas besoin d'emprunter. « Je ne suis pas inscrite, les documents ne m'intéresse pas trop. Je viens juste travailler sur place, avec mes cours » (étudiante, 19 ans, Ru de Nesles). Certains aussi semblent avoir l'impression que la bibliothèque n'est pas faite pour eux : « Je ne suis pas

³⁷ BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, et al. *Les bibliothèques municipales et leur public. Pratiques ordinaires de la culture*, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2001, pp. 161-197

une grande lectrice » semble s'excuser une lycéenne de 17 ans interrogée à la Ferme du Buisson.

2.1.3. Des attentes spécifiques

Hormis un besoin de tables et de places assises, les usagers qui travaillent sur place ont des demandes spécifiques. La première concerne les horaires d'ouverture. Elle pointe un phénomène particulier qui est celui de la durée de visite de ces usagers, qui est pour tous de plus de deux heures : « Je viens à la bibliothèque pour travailler, je reste longtemps à chaque fois » (collégienne, 15 ans, Ferme du Buisson). Du coup, ils souhaiteraient que les horaires d'ouverture de la bibliothèque soient plus larges : « Je viens presque tous les jours, je reste jusque quatre heures de suite pour travailler. Je trouve que ça devrait être ouvert plus tard le soir, et sans coupure le midi. » (étudiante, 19 ans, Ru de Nesles)

Venant travailler, à la recherche d'une atmosphère qu'ils ne trouvent pas chez eux (« à la maison il y a les enfants » (étudiante, 28 ans, Arche-Guédon)), ces usagers sont plus exigeants que les autres en ce qui concerne le calme régnant dans la bibliothèque : « le mercredi les petits font du bruit, c'est difficile pour travailler » (lycéenne, 17 ans, Ferme du Buisson) ; « Les enfant ici sont parfois intenable, c'est gênant. C'est pour ça que je viens travailler le samedi matin en général vers 10 heures et je reste jusque 14h, 14h30 » (étudiante, 28 ans, Arche-Guédon).

2.2. Les usagers-parents

Les usagers-parents ne regroupent pas tous les pères et mères de famille, mais ceux qui revendiquent venir pour leurs enfants en premier lieu, reconnaissant un rôle particulier à la bibliothèque. Lors de l'enquête, 16 usagers étaient venus avec leurs enfants, parmi lesquelles 12 femmes.

2.2.1. Le rôle éducatif de la bibliothèque

Les usagers-parents se rendent à la bibliothèque pour leurs enfants, parfois uniquement pour eux : « Je viens pour les enfants. Pendant que je lis les revues, ils sont en bas en section jeunesse, ils choisissent leurs livres, lisent. Je n'emprunte presque jamais pour moi. » (femme, 31 ans, Ru de Nesles). Ces parents estiment accomplir un acte éducatif : « Je viens pour mon enfant, pour l'habituer aux livres.

[...]. On prend des livres pour ses loisirs, et aussi parfois pour l'école, si la maîtresse les fait travailler sur un thème particulier. » (femme, 34 ans, Ferme du Buisson) ; ; « Je viens avec ma petite fille de Gournay. [...]C'est important que les enfants s'habituent aux livres. Ici, je vais dans chaque bibliothèque en fonction des documents, je fais parfois le tour sur la journée : ce matin j'étais à l'Arche-Guédon. Je le fais aussi pour changer, je veux montrer à ma petite fille qu'il ne faut pas se contenter d'un seul choix. » (homme, 68 ans, Ru de Nesles). On peut voir ici que c'est le livre qui revêt un aspect presque sacré, auquel il faut initier les enfants, bien que ces lecteurs aient été interrogés dans les médiathèques multisupport. D'ailleurs, les usagers-parents sont plus souvent inscrits uniquement avec le forfait « bibliothèque » (10 sur 16).

Ces usagers sont attentifs à l'attractivité de la section jeunesse : « Les collections jeunesse sont plus riches qu'il y a trois ou quatre ans, je vois la différence maintenant que je viens pour mon fils ; il y a des collections qui n'existaient pas quand ma fille était petite ; les revues pour enfants sont nombreuses et il y a régulièrement des nouveautés dans les livres » (Femme, 33 ans, Arche-Guédon), « Le coin pour les enfants est bien fait » (Femme, 37 ans, George Sand).

2.2.2. Des documents perçus comme des besoins

Si les parents souhaitent habituer leurs jeunes enfants aux livres, ils viennent également rechercher des documents dont ceux-ci ont besoin pour l'école, notamment pour des exposés. Ainsi ce grand-père à la recherche de documents sur Versailles pour sa petite-fille explique « Ici, je vais dans chaque bibliothèque en fonction des documents, je fais parfois le tour sur la journée : ce matin j'étais à l'Arche-Guédon. » (homme, 68 ans, Ru de Nesles). « On prend des livres pour ses loisirs, et aussi parfois pour l'école, si la maîtresse les fait travailler sur un thème particulier. » (femme, 34 ans, Ferme du Buisson). Pour ces documents ressentis comme des besoins, nécessaires à la scolarité des enfants, les parents se font mobiles et n'hésitent pas à aller dans un autre équipement du réseau. « Cela m'arrive, c'est rare, d'aller à l'Arche-Guédon pour emprunter un livre qu'il n'y a pas ici » (femme, 31 ans, Ru de Nesles).

2.3. Les usagers-professeurs

Plusieurs enseignants, de l'école primaire au lycée, ont fait partie des personnes interrogées : ils sont 12, 7 femmes et 5 hommes. Ils fréquentent plutôt le Ru de Nesles et la Ferme du Buisson.

2.3.1. La bibliothèque, un territoire connu

Les professeurs sont majoritairement des inscrits de longue dates (7 depuis plus de cinq ans) et ils ont une bonne connaissance du réseau, des collections et des spécificités des trois grandes médiathèques du réseau : « Je fréquente les 3 médiathèques, pour moi ou pour mes élèves. Je vais dans chacune selon leur spécialisation et pour trouver les nouveautés. Ici à Champ, je viens pour la littérature surtout. A Noisiel, c'est plus pour les livres sur l'art. Et l'Arche-Guédon pour la littérature jeunesse, les contes... » (femme, 51 ans, Ru de Nesles), « Ca fait 20 ans que je fréquente ce réseau ! J'aime bien venir ici car je connais bien le personnel, et c'est proche de mon travail. Je vais aussi à FB, pour le cadre (c'est vraiment le top !) et les livres d'art et au Ru de Nesles, plus pour ce qui est musique, les DVD » (homme, 47 ans, Arche-Guédon).

2.3.2. La bibliothèque comme ressource

Enseignants sur le Val Maubuée, et donc détenteur d'une carte-classe³⁸, ou hors du Val Maubuée, n'ayant que leur carte personnelle, ils considèrent la bibliothèque comme un lieu de ressources professionnelles. Mais hommes et femmes n'ont ici pas la même attitude : alors que les femmes mêlent visite privée et emprunts professionnels, les hommes ont plus tendance à séparer les deux types de visite. « Je n'ai pas de carte classe ici ; j'en ai une à Noisy le Grand. Mais je viens aussi ici pour des documents pour ma classe ; souvent des livres sont sortis à Noisy parce que tout le monde étudie les mêmes thèmes en même temps, alors je les trouve ici » (femme, 49 ans, Ru de Nesles).

2.3.3. Des exigences spécifiques

Les enseignants à la recherche d'ouvrages pour leur classe veulent les trouver vite et de préférence sur place, la notion de perte de temps est souvent présente dans

³⁸ La carte-classe permet aux enseignants du Val Maubuée d'emprunter 30 livres pour leurs élèves, pendant quatre semaines.

leurs déclarations. « Je préférais quand les documentaires jeunesse et adultes étaient séparés, on s’y retrouvait mieux, on perdait moins de temps » (femme, 38 ans, Arche-Guédon) ; il en est de même en ce qui concerne les accueils de classe. Les professeurs les apprécient, mais aimeraient pouvoir venir plus souvent, et de manière plus rapide : « J’avais l’habitude de venir avant avec mes classes à Noisiel, mais c’était il y a longtemps [...] Mais maintenant c’est compliqué ; il y a beaucoup plus d’écoles à Noisiel, je comprends que ça marche par rendez-vous, c’est normal, mais je n’aime pas prévoir si longtemps à l’avance. » (homme, 47 ans, Arche-Guédon).

Les professeurs font aussi preuve d’exigence en ce qui concerne les collections : « Mais je trouve qu’il n’y a pas assez de renouvellement de fonds. » (femme, 45 ans, Ferme du Buisson) ; « Les collections jeunesse sont quand même tristounette, on fait tellement de choses bien maintenant ! » (femme, 29 ans, Ru de Nesles).

2.4. Les usagers-consommateurs

2.4.1. La recherche de nouveautés

Les usagers-consommateurs utilisent le réseau comme un vivier de nouveautés. Ils vont dans les différents équipements dans ce but. « J’allais souvent à FB avant mais maintenant j’y vais moins [...]. Je n’aime pas la présentation des CD, on ne voit pas les nouveautés. [...] Ici, on a rapidement les nouveautés à la discothèque, c’est bien et on les repère bien sur les panneaux. J’utilise le catalogue en ligne, c’est pratique pour savoir où se trouvent les CD et je vais dans les trois médiathèques » (femme, 33 ans, Ru de Nesles). D’ailleurs, parmi les suggestions, une revient très fréquemment : « Les collections sont bien, j’aimerais plus de nouveautés » (femme, 51 ans, Ru de Nesles).

2.4.2. Profiter au maximum des ressources du réseau

Les usagers-consommateurs connaissent le réseau et se rendent dans l’une ou l’autre des bibliothèques en fonction de ce qu’ils cherchent : « Je fréquente cette bibliothèque parce qu’elle est proche de chez moi, mais je vais aussi dans les autres bibliothèques du réseau, suivant les thèmes : l’Arche-Guédon pour ce qui est

scolaire (pour mon épouse qui travaille avec les jeunes), le Ru de Nesles pour le multimédia, la Ferme du Buisson pour avoir un plus grand choix. Ici, c'est une petite bibliothèque, donc il n'y a pas tout, mais on trouve toujours ce qu'on cherche sur le réseau, avec la possibilité de réserver » (homme, 49 ans, George Sand). Le catalogue en ligne permet cette navigation entre les équipements, et bien que récent (il n'a été mis en place que début 2005), ces usagers l'ont déjà adopté. Ils connaissent également la réserve centrale et la possibilité qui leur est offerte d'en faire venir des documents : « Ce qui est intéressant, c'est le réseau. La bibliothèque de Croissy, seule, est insuffisante, il faudrait si elle était seule quelle soit plus étoffée. Mais il y a les autres bibliothèques, la réserve, et on peut chercher sur Internet la disponibilité des ouvrages. » (homme, 58 ans, George Sand), « Pour les collections, il y a tout le réseau, la réserve. Si j'ai le temps, je vais moi-même chercher le livre dans une médiathèque, sinon on peut me l'amener. Je vais partout, sauf à Champs, c'est trop loin. » (homme, 16 ans, bibliobus).

Les usagers-consommateurs ont donc une vision globale du réseau, qui ne se cantonne pas aux collections d'une bibliothèque et ils connaissent les outils et services qui leur permettent de tirer le meilleur profit de ce qui leur est proposé.

Cette diversité d'usage de la bibliothèque trouve un parallèle dans la diversité des équipements du réseau.

3. Perception des équipements du réseau

La taille des équipements influe à la fois sur leur fréquentation et sur les activités qu'y pratiquent les usagers, comme l'a montré Yves Alix dans le cas du réseau des bibliothèques de la ville de Paris³⁹. On remarque également qu'elle a un impact sur

³⁹ ALIX, Yves ; WAHNICH, Stéphane, « Une familiarité distante : Enquête sur le public des bibliothèques municipales parisiennes », *BBF*, 2004, n° 2, p. 62-73

le type d'usagers qui choisit de fréquenter tel ou tel équipement du réseau des médiathèques du Val Maubuée.

Nous pouvons définir deux catégories d'équipements au sein du réseau :

- Les grandes médiathèques où sont proposés documents nombreux et variés, où le travail sur place et les activités autres que l'emprunt sont possibles.
- Les petits équipements conviviaux à échelle plus « humaine », où l'utilisateur trouve un accueil plus personnalisé.

A la charnière se trouve la médiathèque de l'Arche-Guédon, à la fois médiathèque multisupport et équipement perçu comme familial et moins anonyme.

3.1. Les grandes médiathèques

Ce sont l'Arche-Guédon, la Ferme du Buisson et le Ru de Nesles. Elles sont plébiscitées par les lecteurs mobiles et multifréquentants à la recherche de documents particuliers (CD, nouveautés en fiction, documentaires). Elles sont à la fois des réservoirs de documents et des espaces où l'on passe du temps pour lire la presse, travailler... Pour une partie des usagers interrogés, le réseau se résume d'ailleurs à ces trois équipements : « Je fréquente les 3 médiathèques » (femme, 51 ans, Ru de Nesles), « Je fréquente les trois bibliothèques » (homme, 68 ans, Ru de Nesles).

Ces grandes médiathèques cependant ne font pas l'unanimité ; elles ont auprès d'une partie des usagers une image qui fait qu'ils s'en excluent. Trop grandes, certains s'y perdent. « Je vais parfois à l'Arche-Guédon, mais rarement, pendant les vacances : je n'ai pas l'habitude, c'est trop grand » (homme, 66 ans, bibliobus). Trop de documents mis à disposition, d'autres ne savent plus choisir. « Je vais parfois à FB pour chercher des livres mais le choix y est difficile parce qu'il y a trop de livres, c'est mal classé, on ne s'y retrouve pas » (femme, 45 ans, George Sand). Plus anonymes, enfin, que les petits équipements, les grandes médiathèques semblent moins accueillantes.

La médiathèque de la Ferme du Buisson provoque deux types de réactions tout à fait opposées : les usagers qui la fréquentent sont sensibles, outre la qualité du choix documentaire, à l'architecture du bâtiment « Le bâtiment est vraiment superbe » (femme, 52 ans, Ferme du Buisson), « J'aime le cadre ici, c'est tout

beau, tout neuf » (femme, 45 ans, Ferme du Buisson). A l’opposé, ce cadre impressionne une autre partie des usagers : « A la Ferme du Buisson, je n’aime pas le lieu, le cadre, l’ambiance. Je n’y suis allée qu’une fois, mais je n’y retournerai pas. » (femme, 33 ans, Arche-Guédon), « Je n’aime pas la manière dont c’est aménagé, c’est grand, on a l’impression d’être perdu. Je trouve que ça fait snob. » (femme, 53 ans, Arche-Guédon).

3.2. Le bibliobus et George Sand

Ces deux équipements, plus petits, sont moins connus par les usagers des trois médiathèques. Leur petite taille leur donne un côté convivial qui compense le moindre choix documentaire et qui a fidélisé des usagers à la recherche de contacts humains : « Je ne vais que dans cette bibliothèque car elle est très conviviale et proche de chez moi. Avant j’allais dans le bibliobus, c’était le même accueil. Et je n’allais que là. Je trouvais ce que je cherchais et on m’apportait les livres que je voulais. Ca m’est arrivé l’été d’aller dans une médiathèque, mais c’est trop grand, pas intime. En plus, c’est un vrai jeu de piste pour trouver les livres. Ici je sais où sont les livres. J’aime la convivialité ici, on se connaît, on discute » (femme, 55 ans, George Sand).

Les bibliothécaires de ces deux équipements sont aussi plus disponibles pour les usagers, ceux-ci étant moins nombreux que dans les médiathèques. Les usagers se sentent donc mieux accueillis : « Je viens ici parce qu’on est bien accueilli. [...] en plus Thierry [un des bibliothécaires] connaît mes goûts et il me prépare mes livres. [...]. En plus on peut discuter, avec le personnel, super sympa, mais aussi avec des personnes qu’on retrouve ici. » (femme, 83 ans, bibliobus)

3.3. L’Arche-Guédon, un entre-deux

La médiathèque de l’Arche-Guédon, la plus ancienne du réseau, rentre objectivement dans la première catégorie, de par sa surface et ses collections multisupports. Son image auprès des usagers est cependant floue. Trop grande et impersonnelle pour les *aficionados* des petites structures (« Je vais parfois à l’Arche-Guédon, mais rarement, pendant les vacances : je n’ai pas l’habitude, c’est trop grand » (homme, 66 ans, bibliobus)), elle est jugée trop petite par les usagers

des deux autres médiathèques (« L'Arche-Guédon est [...] plus petit et surtout il y a moins de tables pour travailler » (femme, 15 ans, Ferme du Buisson), « Torcy [...] c'est plus petit. » (homme, 20 ans, Ru de Nesles).

Les usagers de l'Arche-Guédon ont eux un discours proche de celui des petits équipements. Ils y retrouvent une ambiance plus chaleureuse et se repèrent mieux dans les espaces : « Je préfère venir ici qu'à Champs : c'est plus petit ici donc on s'y retrouve mieux » (lycéenne, 17 ans, Arche-Guédon), « J'aime mieux venir ici, j'ai l'habitude. Je connais le personnel ; c'est plus intime et moins anonyme » femme, 53 ans Arche-Guédon.

L'un des points forts de l'Arche-Guédon, à en croire les usagers, c'est sa section jeunesse. Cette spécificité lui donne un côté plus familial que n'ont pas les deux autres médiathèques : « Ici, c'est une bibliothèque familiale, et c'est vraiment ce qu'on recherchait. » (Femme, 30 ans, Arche-Guédon).

La médiathèque de l'Arche-Guédon semble avoir du mal à se positionner auprès des usagers. Trop grande ou trop petite, elle fait actuellement face à des difficultés qui apparaissent dans la baisse des prêts quelle effectue. Clarifier son image sera sans doute un préalable à sa redynamisation.

L'image que renvoie le réseau est celui d'une bonne complémentarité des équipements, malgré un déficit d'information au sujet des deux plus petites structures, mal connues des usagers des médiathèques.

Conclusion

L'enquête conduite sur le réseau des médiathèques du Val Maubuée a permis de vérifier ou d'invalider les hypothèses émises suite à l'étude des statistiques et aux entretiens avec les agents.

Les habitants de Lognes et d'Emerainville sont bien les principaux usagers du bibliobus, mais le lieu d'habitation n'est pas le seul facteur conduisant au choix de cet équipement ; comme dans le cas des usagers fréquentant la bibliothèque George Sand, la recherche de convivialité et de sociabilité caractérise les usagers du bibliobus.

Comme nous l'avions supposé, les usagers ne vont pas souscrire un forfait « médiathèque » s'ils ne peuvent l'utiliser sur place, dans le cas évidemment des monofréquentants. Mais il en est de même pour les multifréquentants, puisque ceux-ci s'avèrent fréquenter plutôt les trois médiathèques. Le choix de l'équipement/ des équipements que l'on fréquente tient donc aussi aux activités que l'on souhaite y pratiquer.

Le cas de la médiathèque de l'Arche-Guédon à Torcy est plus complexe qu'il n'y paraît. Elle fait partie des équipements les plus cités par les usagers, à égalité avec la Ferme du Buisson. Contrairement à ce que nous pensions, ceux qui la fréquentent ne viennent pas que de Torcy mais aussi de Noisiel, Lognes et de communes extérieures au Val Maubuée. L'image peu claire qu'elle renvoie, entre équipement de proximité et grande médiathèque, explique peut-être, en plus de son environnement, les difficultés qu'elle rencontre.

Les médiathèques de la Ferme du Buisson (Noisiel) et du Ru de Nesles (Champs-sur-Marne) sont effectivement les plus attractives du fait de leur offre documentaire et de la qualité de leur cadre architectural. Elles offrent également des espaces de travail plébiscités par des usagers peu emprunteurs, qu'ils soient inscrits ou non.

La circulation des usagers du réseau, qu'il fallait tenter de quantifier, est réelle et liée à des motivations variées. Les usagers du réseau des médiathèques du Val Maubuée se rendent dans plus d'un équipement pour les deux tiers d'entre eux et de manière régulière pour un tiers. Si l'une des principales motivations du

déplacement est la recherche des nouveautés en discothèque et dans une moindre mesure en fiction, les offres différenciées en matière de collections sont connues et attractives. Celles-ci gagneraient donc à être accentuées pour accroître l'offre documentaire du réseau d'une part et faire venir des lecteurs encore réticents au déplacement d'autre part.

Un autre point qui ressort de l'enquête, et qui semble bien être un atout du réseau est la diversité des équipements, moins du point de vue des collections que de l'image qu'ils renvoient. Chaque usager peut donc choisir de se rendre dans la bibliothèque qui correspond le mieux à ses attentes.

Reste un point en suspend, qui sont les non-usagers du réseau ? La réponse à cette question ne pourra se faire que par le biais d'une vaste enquête sur le Val Maubuée, enquête qui pourrait être l'occasion pour le SAN de faire le point sur les habitudes culturelles de la population de ce territoire à la fois porteur d'une riche offre culturelle et à la lisière de Paris et de ses grands établissements.

Bibliographie

Monographies :

Bibliothèques et publics

BERTRAND, Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*, Paris : Bibliothèque publique d'information, 1995

BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine, et al., *Les bibliothèques municipales et leur public. Pratiques ordinaires de la culture*, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2001

BERTRAND, Anne-Marie, *Les bibliothèques municipales. Enjeux culturels, sociaux, politiques*, Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2002

Bibliothèque départementale du Val d'Oise, *Usages et usagers des bibliothèques publiques en pays de France et Plaine de France. Rapport d'enquête*, Conseil Général du Val d'Oise, 2003

POISSENOT, Claude, RANJARD, Sophie, *Usages des bibliothèques. Approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2005

KOENIG, Marie-Hélène (Dir.), *Connaître les publics : savoir pour agir*, Villeurbanne : Institut de Formation des Bibliothécaires, 1998

Méthodologie

SINGLY, François de, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Paris : Nathan, 1992

BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Paris : Nathan, 1992

Articles :

ALIX, Yves, « Une familiarité distante : Enquête sur le public des bibliothèques municipales parisiennes », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2004, t. 47, n°2

BERTRAND Anne-Marie, HERSENT Jean-François, « Les usagers et leur bibliothèque municipale », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1996, t. 41, n° 6, p. 8-16

CALENGE Bertrand, « Les BM à la recherche de leurs usagers », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n° 1, p.88-90

CALENGE Bertrand, « Publics nomades, bibliothèque familière : enquête sur le public de la bibliothèque municipale de Lyon », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, t.48, n° 6, p. 67-72

GIRARD-BILLON, Aline, HERSENT, Jean-François, « Pratiques des bibliothèques à Paris aujourd'hui : Résultats d'une enquête de l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t.43, n° 4, p. 13-22

JACOBSEN, Hélène, « Section des jeunes et section des adultes », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 3, p. 76-79

LAHARY Dominique : « Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ? » In *Actes du colloque de l'Observatoire permanent de la lecture publique* , 24 juin 2004.[en ligne]

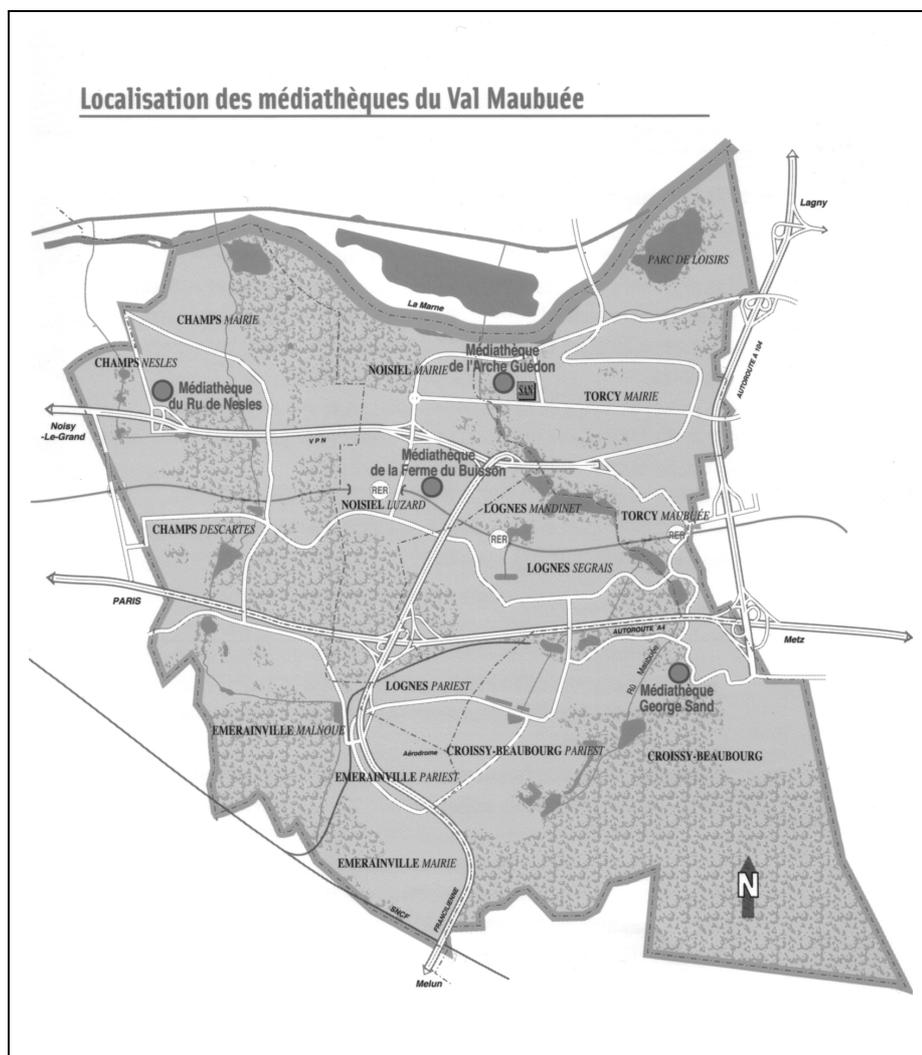
POISSENOT, Claude :« Les multifréquentants : une étude en Lorraine », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n° 3, p. 4-16

RANJARD Sophie : « Pratiques et attentes des publics des médiathèques, Méthodes et techniques d'enquêtes », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n° 5, p. 102-107

Table des annexes

ANNEXE 1 : CARTE DU VAL MAUBUÉE.....	90
ANNEXE 2 : PRÉSENTATION DES ÉQUIPEMENTS DU RÉSEAU.....	91
ANNEXE 3 : LE PUBLIC EN CHIFFRES : TABLEAUX.....	93
ANNEXE 4 : GUIDE D'ENTRETIEN AUPRÈS DES AGENTS DU RÉSEAU	98
ANNEXE 5 : QUESTIONNAIRE.....	100
ANNEXE 6 : RÉPONSES À L'ENQUÊTE.....	107
ANNEXE 7 : PAROLES DE LECTEURS.....	113

Annexe 1 : carte du Val Maubuée



Annexe 2 : présentation des équipements du réseau

	Arche-Guédon, Torcy	Ferme du Buisson, Noisiel	Ru de Nesles, Champs-sur-Marne	George Sand , Croissy-Beaubourg	Bibliobus
Date d' ouverture	1980	2004 (bâtiment actuel)	1999	2002	Véhicule actuel : 1989
Surface	1500 m ²	1570 m ²	1700 m ²	300 m ²	/
Nombre de documents (hors revues)	61 913	56 572	60 732	10 700	15 437 (dont 4000 dans le véhicule)
Type de documents	Livres, périodiques, CD	Livres, livres lus, périodiques, CD	Livres, périodiques, CD, DVD musicaux, cédéroms	Livres, périodiques	Livres, périodiques
Fonds identitaire	Formation/éducation, Naître et grandir	Art, Fonds local	Musique	/	/
Nombres de prêts réalisés en 2004	154 000	73 606 (fermeture 6 mois ½)	163 456	21 532	37 024

Annexe 3 : Le public en chiffres : tableaux

Tableau 1 : répartition par âge et par sexe des inscrits résidant au Val Maubuée

âge	hommes	femmes	total
0 à 19 ans	47,3%	38,8%	42,1%
20 à 39 ans	25,1%	32%	29,4%
40 à 59 ans	22,8%	25,1%	24,2%
60 à 74 ans	4,2%	3,5%	3,8%
75 ans et +	0,6%	0,6%	0,6%
total	100%	100%	100%

Tableau 2: répartition par âge et par sexe des inscrits résidant hors du Val Maubuée

âge	hommes	femmes	total
0 à 19 ans	20,3%	19,2%	19,7%
20 à 39 ans	36,7%	44,2%	41%
40 à 59 ans	39,3%	34,6%	36,6%
60 à 74 ans	3,5%	1,8%	2,5%
75 ans et +	0,2%	0,1%	0,2%
total	100%	100%	100%

Figure 351: bibliothèque d'inscription des habitants de Torcy

Equipement	Inscrits	%
Arche-Guédon, Torcy	3563	81,6%
Ferme du Buisson, Noisiel	383	8,8%
Ru de Nesles, Champs	121	2,8%
George Sand, Croissy	26	0,6%

Bibliobus	272	6,2%
Total	4365	100%

Tableau 4 : bibliothèque d'inscription des habitants de Noisiel

Equipement	Inscrits	%
Arche-Guédon, Torcy	444	13,3%
Ferme du Buisson, Noisiel	2623	78,6%
Ru de Nesles, Champs	135	4%
George Sand, Croissy	10	0,3%
Bibliobus	124	3,8%
Total	3336	100%

Tableau 5: bibliothèque d'inscription des habitants de Champs

Equipement	Inscrits	%
Arche-Guédon, Torcy	342	5,8%
Ferme du Buisson, Noisiel	944	16,1%
Ru de Nesles, Champs	4177	71,3%
George Sand, Croissy	24	0,4%
Bibliobus	374	6,4%
Total	5861	100%

Tableau 6: bibliothèque d'inscription des habitants de Lognes

Equipement	Inscrits	%
Arche-Guédon, Torcy	371	14,4%
Ferme du Buisson, Noisiel	1365	53,1%
Ru de Nesles, Champs	83	3,2%
George Sand, Croissy	24	0,9%
Bibliobus	726	28,3%
Total	2569	100%

Tableau 7 bibliothèque d'inscription des habitants d'Emerainville

Equipement	Inscrits	%
Arche-Guédon, Torcy	97	9%
Ferme du Buisson, Noisiel	261	24,1%

Ru de Nesles, Champs	116	10,7%
George Sand, Croissy	28	2,6%
Bibliobus	581	53,6%
Total	1083	100%

Tableau 8: bibliothèque d'inscription des habitants de Croissy

Equipement	Inscrits	%
Arche-Guédon, Torcy	124	17,8%
Ferme du Buisson, Noisiel	70	10%
Ru de Nesles, Champs	19	2,7%
George Sand, Croissy	377	54%
Bibliobus	108	15,5%
Total	698	100%

Tableau 9 : Répartition par âge et par sexe des usagers habitant Torcy

âge	hommes	femmes	total
0 à 19 ans	47,1%	39,1%	42,1%
20 à 39 ans	26,9%	35%	32%
40 à 59 ans	21,5%	22,5%	22,1%
60 à 74 ans	4,1%	2,9%	3,4%
75 ans et +	0,4%	0,4%	0,4%
total	100%	100%	100%

Tableau 10: Taux d'inscription par âge et par sexe des habitants de Torcy

âge	hommes	femmes	ensemble
0 à 19 ans	20,5%	27,3%	24,9%
20 à 39 ans	12,1%	24,5%	18,6%
40 à 59 ans	11,7%	21,4%	16,4%
60 à 74 ans	11,5%	13,9%	12,7%
75 ans et +	3,2%	3,2%	3,2%
total	14,6%	24,1%	19,4%

se lit : 22,5% des hommes de 0 à 19 ans habitant Torcy sont inscrits au sein du réseau des médiathèques du Val Maubuée.

Tableau 11 : Répartition par âge et par sexe des usagers habitant Noisiel

âge	hommes	femmes	total
0 à 19 ans	46,7%	39,5%	42,3%
20 à 39 ans	23,6%	29,9%	27,5%
40 à 59 ans	25,3%	25,8%	25,6%
60 à 74 ans	4%	4,5%	4,3%
75 ans et +	0,4%	0,3%	0,3%
total	100	100	100

Tableau 12: Taux d'inscription par âge et par sexe des habitants de Noisiel

âge	hommes	femmes	ensemble
0 à 19 ans	23,2%	32,8%	27,8%
20 à 39 ans	12,5%	24,9%	18,8%
40 à 59 ans	13,9%	23,4%	18,6%
60 à 74 ans	10,4%	20,7%	15,4%
75 ans et +	4,8%	1,8%	2,6%
total	16,1%	25,8%	21%

Tableau 13 : Répartition par âge et par sexe des usagers habitant Champs

âge	hommes	femmes	total
0 à 19 ans	46,3%	36,8%	40,6%
20 à 39 ans	26,3%	32%	29,7%
40 à 59 ans	22,1%	26,5%	24,7%
60 à 74 ans	4,4%	3,9%	4,1%
75 ans et +	0,9%	0,9%	0,9%
total	100	100	100

Tableau 14 : Taux d'inscription par âge et par sexe des habitants de Champs

âge	hommes	femmes	ensemble
0 à 19 ans	26,7%	30,4%	30,4%
20 à 39 ans	14,2%	26,4%	20,3%
40 à 59 ans	15%	26,7%	20,9%
60 à 74 ans	15,7%	17,7%	16,8%
75 ans et +	10,9%	8,3%	9,2%
total	18,5%	27,8%	23,1%

Tableau 15 : Prêts de janvier à Juin 2005

	Arche- Guédon	Bus	D.A.	Ferme Buisson	George Sand	Ru de Nesles	Total
Janvier	12445	4625	67	15241	1765	14912	49055
Février	11254	5433	150	14405	1749	14346	47337
Mars	11810	3616	71	13500	1856	15633	46486
Avril	12112	3570	34	15044	1786	15549	48095
Mai	10451	3422	30	10567	1482	12033	37985
Juin	8907	3533	52	9928	1441	10729	34590
Totaux	66979	24199	404	78685	10079	83202	263548
% du total	25,4%	9,2%	0,15%	29,9%	3,8%	31,6%	100%

Annexe 4 : Guide d'entretien auprès des agents du réseau

1. Pouvez-vous d'abord me parler de votre équipement ?
2. Est-il différent des autres équipements du réseau ?
3. A quel type de public sont destinées ses collections ?
4. Quel est l'apport du réseau en matière de collection, de service?
5. Les collections sont –elles complémentaires ou principalement identiques?
Jusqu' où peut-on aller dans la complémentarité ?
6. Pouvez-vous me parler de votre public ?
7. Pensez-vous que le public est différent de celui des autres équipements ?
8. Quelles sont les attentes du public ?
9. Le public joue-t-il la carte du réseau ? Le public accepte-t-il de se déplacer pour obtenir un document qui se trouve dans un autre équipement ?
10. Avez-vous des remarques récurrentes de la part des usagers sur la bibliothèque, ses services, ses collections ?

Annexe 5 : Questionnaire

Bibliothèque :

Date :

N° :

Vos pratiques :

La venue à la médiathèque :

1. Comment êtes-vous venu ?

<input type="checkbox"/> à pied	<input type="checkbox"/> bus	<input type="checkbox"/> rer
<input type="checkbox"/> voiture	<input type="checkbox"/> vélo	

2. Combien de temps avez-vous mis pour venir ?

<input type="checkbox"/> Moins de 15 minutes,	<input type="checkbox"/> de 15 à 30 minutes,
<input type="checkbox"/> plus de trente minutes	

3. Vous êtes-vous déplacé uniquement pour venir à la bibliothèque ?

<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> également pour faire des courses dans le quartier
	<input type="checkbox"/> pour pratiquer une activité sportive ou culturelle	
	<input type="checkbox"/> pour travailler ou étudier	
	<input type="checkbox"/> autres raisons :	

4. A quelle fréquence vous rendez-vous à la bibliothèque ?

<input type="checkbox"/> au moins une fois par semaine,
<input type="checkbox"/> une à trois fois par mois,
<input type="checkbox"/> moins souvent

5. Combien de temps avez-vous passé à la bibliothèque aujourd'hui ?

<input type="checkbox"/> moins d'un quart d'heure
<input type="checkbox"/> entre un quart d'heure et une demi-heure
<input type="checkbox"/> entre une demi-heure et une heure
<input type="checkbox"/> entre une heure et deux heures
<input type="checkbox"/> plus de deux heures

6. Pour quelle raison fréquentez-vous cette médiathèque ?

<input type="checkbox"/> elle est proche de votre domicile
<input type="checkbox"/> proche de votre lieu de travail ,
<input type="checkbox"/> proche d'un établissement scolaire fréquenté par vous/vos enfants
<input type="checkbox"/> pour les documents qu'elle propose
<input type="checkbox"/> autre :

7. Comment avez-vous entendu parler de cette bibliothèque

<input type="checkbox"/> presse	<input type="checkbox"/> site internet
<input type="checkbox"/> école	<input type="checkbox"/> amis, famille,
<input type="checkbox"/> guide du lecteur	<input type="checkbox"/> programme

culturel

 affichettes/tracts pour des animations ne sait plus

8. Etes-vous inscrit personnellement?

 non

Pourquoi ?

Est-ce que quelqu'un d'autre emprunte pour vous ?

 oui

 Bibliothèque uniquement Pourquoi ?

 Forfait multimédia Pourquoi ?
Vos habitudes de fréquentation :

9. Fréquentez-vous une ou plusieurs autres bibliothèques ?

 non

 oui :

lesquelles ?

Nom, commune, type de la bibliothèque	Motifs de fréquentation : (Localisation, horaires d'ouverture, collections, autres)	Qu'y faites-vous ? (emprunt, lecture sur place, travail sur place....)

10. Savez-vous que vous pouvez rendre et emprunter dans les différents équipements des communes de Torcy, Noisiel, Champs, Croissy et dans le bibliobus avec la même carte ?

 non

 oui :

utilisez-vous cette

possibilité ? oui
 non

Si oui : quels autres équipement fréquentez-vous et pourquoi?

Vos activités durant votre visite aujourd'hui

16. Aujourd'hui, vous êtes venus pour :

- Rendre des documents empruntés dans cette bibliothèque
- Rendre des documents empruntés dans une autre bibliothèque
- Emprunter des documents
- lire sur place des revues
- travailler sur place avec des documents de la bibliothèque
- travailler sur place avec des documents personnels
- retrouver des amis/discuter
- assister à une animation (conférence, heure du conte...), regarder une expo
- recherche sur le catalogue
- vous inscrire

Si emprunt :

17. Qu'avez-vous emprunté ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> livres de fiction pour adultes | <input type="checkbox"/> documentaires pour adultes |
| <input type="checkbox"/> albums enfant | <input type="checkbox"/> romans enfants |
| <input type="checkbox"/> documentaires jeunesse | |
| <input type="checkbox"/> revues | <input type="checkbox"/> revues jeunesse |
| <input type="checkbox"/> cd | <input type="checkbox"/> cd enfants |
| <input type="checkbox"/> dvd | <input type="checkbox"/> cd-roms |

18. Vous avez emprunté pour :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> vous | <input type="checkbox"/> vos enfants |
| <input type="checkbox"/> votre conjoint | <input type="checkbox"/> d'autres personnes |

19. Pourquoi avez-vous emprunté ces documents ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> loisirs/plaisir continue | <input type="checkbox"/> études, formation |
| <input type="checkbox"/> raisons professionnelles pratiques | <input type="checkbox"/> informations |
| <input type="checkbox"/> autre : | |

20. Comment avez-vous choisi vos documents ?

- au hasard dans les rayons
- recherche précise directement dans les rayons
- recherche sur l'ordinateur
- demande au personnel

21. Cherchiez-vous des documents précis ?

- non oui :

les avez-vous trouvés ? oui
 non

Image, satisfaction et attente

22. Trouvez-vous les collections de cette bibliothèque, de manière générale :

- riches
 convenables
 insuffisantes pourquoi ?

23. Etes-vous satisfait des collections de livres et revues ?

- oui
 non pourquoi ?

24. Etes-vous satisfait de l'offre multimédia ?

- oui
 non pourquoi ?

25. Utilisez-vous les postes informatiques pour la recherche sur le catalogue ?

- oui
 non pourquoi

26. Trouvez-vous les tarifs d'inscription

- satisfaisants
 peu satisfaisant
 pas satisfaisant du tout Pourquoi ?

27. Trouvez-vous les horaires d'ouverture

- satisfaisants
 peu satisfaisant
 pas satisfaisant du tout Pourquoi ?

28. Trouvez-vous la signalétique

- satisfaisante
 peu satisfaisante
 pas satisfaisante du tout Pourquoi ?

29. Trouvez-vous les locaux

- satisfaisants
- peu satisfaisants
- pas satisfaisants du tout

Pourquoi ?

30. Etes-vous satisfait de l'ambiance, de la proximité des publics jeunes et adultes que l'on trouve dans cette bibliothèque ?

- oui
- non

Pourquoi ?

31. Trouvez-vous l'accueil

- satisfaisant
- peu satisfaisant
- pas satisfaisant du tout

Pourquoi ?

Suggestions d'amélioration

Qui êtes-vous ?

- Age :
- Sexe :
- Profession :
- Ville :

Annexe 6 : réponses à l'enquête

A) Profil :

Bibliothèque d'interview :

Arche Guédon	16
Ferme du Buisson	16
Ru de Nesles	16
George Sand	11
Bibliobus	7
Homm es	24
Femmes	42

Répartition par sexe :

Commune :

Torcy	12
Noisiel	14
Champs-sur-Marne	12
Lognes	6
Croissy-Beaubourg	7
Emerainville	4
Hors Val Maubuée	11
15-24 ans	16
25-34 ans	15
35-44 ans	12
45-54 ans	14
55-64 ans	6
+ de 65 ans	3

Répartition par âge

Type d'inscription

« Bibliothèque »	37
« Médiathèque »	20
« Bib » Hors VM	4
« Méd » Hors VM	1
Non-inscrit	4
Moins de 1 an	9
De 1 à 5 ans	17
Plus de 5 ans	36
Non-inscrit	4

Ancienneté d'inscription

Répartition par CSP

Cadres, professions intellectuelles	19
Professions intermédiaires	10
Employés	12
Ouvriers	0
Retraités	5
Etudiants/élèves	17
Inactifs	3

B) La venue à la bibliothèque

Comment êtes-vous venus ?

A pied	31
En voiture	32
En bus	2
En RER	1
Moins de 10 min	36
10 à 15 min	25
Plus de 15 min	5

Combien de temps avez-vous mis pour venir ?

Vous êtes-vous déplacés exprès ?

Oui	54
Non, courses	7
Non, travail	3
Non, loisirs	2
Seul	42
Avec conjoint	4
Avec enfants	16
Avec parents	2

Etes-vous venus seul ou accompagné ?

Avec amis	2
-----------	---

A quelle fréquence venez-vous ?

Combien de temps avez-vous passé ?

Au moins une fois par semaine	29
1 à 3 fois par mois	27
Moins souvent	8
Première fois	2
Moins de 15 min	5
De 15 à 30 min	22
De 30 min à 1 h	17
De 1 à 2 h	13
Plus de 2 h	9

Pourquoi fréquentez-vous cette bibliothèque ?

Comment l'avez-vous connue ?

Proximité avec le domicile	42
Pour les documents	36
Accueil	8
Proximité avec le travail/école	5
Autre raison	12
Amis/famille	12
Infos locales	11
Ecole/travail	12
En la voyant	9
Par une autre bib du réseau	4
Ne sait plus	18

Fréquentez-vous d'autres bibliothèques (hors réseau) ?

Non	52
Oui, bib scolaire ou universitaire	4
Oui, BNF ou BP	3
Oui, bib de CE	2

Oui, BM	7
---------	---

C) La connaissance du réseau

Savez-vous que vous pouvez emprunter

dans les autres bibliothèques du réseau ?

si oui, le faites-vous ?

Oui	60
Non	6

Oui	44
Non	16

Fréquentez-vous les bibliothèques suivantes ?

Arche Guédon	39
Ferme du buisson	39
Ru de Nesles	30
George Sand	10
Bibliobus	12

Connaissez-vous la tutelle ? Connaissez-vous le SAN ?

Oui	31
Non	34

Oui	59
Non	7

D) Les autres modes d'acquisition

Lisez-vous d'autres livres que ceux de la bibliothèque

Oui, des livres achetés	49
Oui, des livres offerts/prêtés	17
Non	12

Lisez-vous d'autres revues que celles de la bibliothèque ?

Oui	44
Non	22

Ecoutez-vous d'autres CD que ceux de la bibliothèque ?

Oui, des CD achetés	39
Oui, des CD prêtés/offerts/autres	22
Non	18

E) Vos activités aujourd'hui

Vous êtes venus pour ?

Rendre des documents	42
Emprunter des documents	53
Lire la presse	17
Travailler avec ses propres documents	8
Travailler avec les documents de la bib	6
Assister à une animation	7
Rechercher sur l'OPAC	4
Vous inscrire	3

Qu'avez-vous emprunté ?

Pour qui avez-vous emprunté ?

Fiction adulte	26
Fiction jeunesse	16
Documentaire	24
Revue	10
CD	15
DVD	1
Cédérom	1
Pour vous-même	45
Pour votre conjoint	9
Pour vos enfants	17
Pour d'autres personnes	5

Pourquoi avez-vous emprunté ces documents ?

Loisirs	47
Raisons professionnelles	10
Etudes	6
Informations pratiques	5

Comment avez-vous choisi ces documents ?

Cherchiez vous des documents précis ?

Au hasard	23
Directement dans les rayons	38
Sur l'opac	11
Demande au personnel	17
Oui, je les ai trouvés	16
Oui, je ne les ai pas trouvés	8
Non	29

F) les questions de satisfaction

	collections	tarifs	horaires	locaux	signalétique	accueil
satisfaits	59	60	48	66	59	66
insatisfaits	7	6	18	0	7	0

Annexe 7 : Paroles de lecteurs

A l'Arche Guédon :

Homme, 47 ans : « Ca fait 20 ans que je fréquente ce réseau ! J'aime bien venir ici car je connais bien le personnel, et c'est proche de mon travail. Je vais aussi à la Ferme du Buisson, pour le cadre (c'est vraiment le top !) et les livres d'art et au Ru de Nesles, plus pour ce qui est musique, les DVD. J'emprunte beaucoup de CD, mais aussi des livres, d'ailleurs, 80% des livres que je lis proviennent de la bibliothèque. Je lis peu de revues en général, à part le journal que j'achète et ici, il m'arrive de consulter sur place. Je trouve les collections très bien ; de toutes manière on ne peut pas se disperser de trop sans que cela nuise à la qualité. On verra bien ce que donnera le fonds de dvd ici...

J'avais l'habitude de venir avant avec mes classes à Noisiel, mais c'était il y a longtemps, il n'y avait pas encore le préfabriqué ; on faisait plein de projets avec la bibliothécaire. Mais maintenant c'est compliqué ; il y a beaucoup plus d'écoles à Noisiel, je comprends que ça marche par rendez-vous, c'est normal, mais je n'aime pas prévoir si longtemps à l'avance. Alors c'est moi qui viens et j'emprunte pour la classe. »

Femme, 33 ans : « Je fréquente cette bibliothèque car elle est près de chez moi, je la trouve bien et les horaires d'ouverture me conviennent. A la Ferme du Buisson, je n'aime pas le lieu, le cadre, l'ambiance. Je n'y suis allée qu'une fois, mais je n'y retournerai pas. Quant au Ru de Nesles, c'est trop loin pour moi qui me déplace à pied ou en transports. Les collections jeunesse sont plus riches qu'il y a 3 ou 4 ans, je vois la différence maintenant que je viens pour mon fils ; il y a des collections qui n'existaient pas quand ma fille était petite ; les revues pour enfants sont nombreuses et il y a régulièrement des nouveautés dans les livres.

Il y a beaucoup de jeunes qui viennent travailler je pense parce qu'ils n'ont pas de place chez eux ; il n'y a pas assez de place, il faudrait plus de tables.

Le délai entre les lettres de rappel et le blocage de la carte est trop court, alors c'est embêtant de devoir payer ; il faut aussi penser au justificatif de domicile, tous les ans maintenant, ce n'est pas pratique. »

A la Ferme du Buisson :

Femme, 52 ans: « Je fréquente la bibliothèque uniquement pour les livres, je ne m'intéresse pas à ce qui est CD et DVD. Le bâtiment est vraiment superbe. J'aime aussi me rendre à George Sand pour le cadre architectural sympa et pour des livres qui ne sont pas ici, c'est un but de ballade à vélo. La médiathèque de Lognes sera excentrée pour moi mais ce sera peut-être aussi un but de ballade. Je trouve que le réseau est bien achalandé ; par contre, au début j'ai eu du mal avec la signalétique ; l'ancienne signalétique était plus visible. D'un autre côté, elle est discrète, c'est pas plus mal pour respecter l'architecture, et après on s'y fait. La possibilité d'emprunter et de rendre dans les différents équipements est intéressante. Si on ne trouve pas un livre en rayon, c'est facile de consulter le catalogue. Mais je ne vais jamais à l'Arche-Guédon, je n'aime pas le quartier, et celle de Champs est trop loin. »

Femme, 45 ans : « J'aime le cadre ici, c'est tout beau, tout neuf ; j'allais moins dans le préfabriqué à cause de l'accueil. Je vais aussi à l'Arche-Guédon, d'une part avec ma classe, mais aussi seule pour le choix documentaire. Je n'ai pas pris le forfait multimédia ; une fois j'ai voulu emprunter des CD et je ne savais pas que ça avait changé et depuis je n'ai pas pris le temps de changer mon abonnement. J'ai été surprise du changement, mais en y réfléchissant, c'est vrai que c'est plus logique de payer à l'année. Aujourd'hui, je suis venue emprunter des livres pour ma classe ; j'ai préparé ma venue en recherchant sur Internet, mais heureusement que ma fille était là pour trouver le catalogue, car je ne l'aurai pas trouvé seule ! Par contre, une fois qu'on est dessus, c'est facile à utiliser. Pour la localisations des livres, la première fois j'ai eu du mal, maintenant j'ai repéré, donc ça va. Mais je trouve qu'il n'y a pas assez de renouvellement de fonds. Mais de manière générale, je suis beaucoup plus satisfaite depuis le déménagement.

Je me rends avec ma classe de maternelle à l'Arche-Guédon une fois dans l'année; je suis satisfaite de l'accueil, des services ; certains enfants reviennent, mais peu. »

Au Ru de Nesles :

Femme, 51 ans : « Je fréquente les trois médiathèques, pour moi ou pour mes élèves. Je vais dans chacune selon leur spécialisation et pour trouver les nouveautés. Ici à Champ, je viens pour la littérature surtout. A Noisiel, c'est plus pour les livres sur l'art. Et l'Arche-Guédon pour la littérature jeunesse, les contes... Mais je trouve aussi beaucoup de choses en jeunesse dans les deux autres. Je trouve bien que les bibliothèques se spécialisent. Je suis une grosse consommatrice de romans, c'est donc pratique d'avoir un réseau ; en plus cela fait une promenade, de changer. J'achète peu de livres en fait, à part quelques nouveautés et des livres professionnels, car je trouve ici tout ce que je veux. Je cherche parfois des titres précis, pour ma classe, quand je travaille sur un thème ou un auteur, ou quand j'ai repéré des titres dans le Monde des Livres, sinon, au hasard, dans les rayons. Les collections sont bien, j'aimerais plus de nouveautés. Je trouve bien que les sections adultes et jeunesse soient très proches ; il y a des livres qui peuvent avoir leur place dans les deux sections. Comme ça il n'y a pas de hiérarchisation et c'est facile je pense pour les enfants de passer de la section jeunesse à la section adulte : le côté adulte n'est pas insurmontable. En ce qui concerne les CD, j'ai emprunté une ou deux fois il y a longtemps, les CD étaient rayés ; du coup ça ne donne pas envie, comme de toute manière j'écoute essentiellement la radio... Je trouve vraiment ce réseau bien, on est vraiment gâté sur le Val Maubuée ; franchement, c'est une des raisons pour lesquelles je ne souhaite pas partir d'ici. J'aime beaucoup notamment les animations musicales qui permettent de découvrir plein de choses. J'apprécie beaucoup aussi les coups de cœur des bibliothécaires, il y en a souvent à la Ferme du Buisson, ça m'a permis de découvrir plein d'auteurs étrangers par exemple, on peut s'y fier. »

Femme, 17 ans : « Quand j'étais plus jeune j'avais une carte et j'allais au bibliobus. J'aimais bien, il passait partout. Maintenant il ne vient plus depuis que la bibliothèque a été construite. C'était pratique, on pouvait y rendre les livres, on pouvait aussi les regarder sur place. En plus, c'était convivial. Le monsieur rapportait les livres la semaine suivante s'ils n'étaient pas dans le bus.

Maintenant je n'ai plus de carte, je n'emprunte pas. Je viens tous les jours de la semaine pour travailler car je prends des cours par correspondance et ici c'est calme. Et puis quand j'ai besoin, il y a les livres, il y a de tout, quand j'ai besoin de quelque chose, je l'ai. »

A George Sand :

Femme, 55 ans : « Je ne vais que dans cette bibliothèque car elle est très conviviale et proche de chez moi. Avant j'allais dans le bibliobus, c'était le même accueil. Et je n'allais que là. Je trouvais ce que je cherchais et on m'apportait les livres que je voulais. Ca m'est arrivé l'été d'aller dans une médiathèque, mais c'est trop grand, pas intime. En plus, c'est un vrai jeu de piste pour trouver les livres. Ici je sais où sont les livres. J'aime la convivialité ici, on se connaît, on discute. C'était pareil avec le bibliobus. La bibliothèque est un lieu de rencontre, avec d'autres lecteurs, le personnel. Ici, j'apprécie les tables ; je vais toujours voir en premier ce qu'il y a dessus, puis dans les rayons. Comme on ne paye pas par livres, on peut prendre juste pour voir. D'ailleurs, on nous demanderait un forfait pour les livres, je trouverais ça normal. J'utilise le catalogue sur Internet pour voir ce qu'il y a, ou je demande. »

Dans le bibliobus :

Homme, 66 ans : « Cela fait des années que je fréquente le bibliobus, surtout depuis que je suis à la retraite. Avant, je n'avais pas tellement le temps de lire. Il y a un bon contact avec Thierry, il sait ce que j'aime, et ce que lit ma femme. Je vais parfois à l'Arche-Guédon, mais rarement, pendant les vacances : je n'ai pas l'habitude, c'est trop grand. Ici, Thierry fait venir les titres qui ne sont pas dans le bus. Alors, pour moi, c'est rare de ne pas trouver ce que je veux ; les livres sont bien renouvelés. Les horaires me conviennent puisque je suis à la retraite, quand je ne peux pas venir à cet arrêt, je vais à d'autres qui ne sont pas très loin. Le bibliobus est aussi un lieu de rencontre, on peut discuter avec des gens. Une seule remarque : il faudrait qu'il soit plus grand. »