

1045

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

**Diplôme de conservateur de bibliothèque**

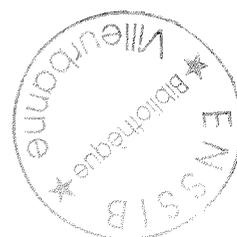
MEMOIRE D'ETUDE

**Enquête sur l'image de la médiathèque de Chambéry**

Valérie Reymond

Sous la direction  
de Mr Salah Dahloui  
ENSSIB

1995



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

**Diplôme de conservateur de bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

**Enquête sur l'image de la médiathèque de Chambéry**

Valérie Reymond

Sous la direction  
de Mr Salah Dahloui  
ENSSIB

Sous la responsabilité  
de Brigitte Prugnot  
Médiathèque Jean-Jacques Rousseau  
de Chambéry

1995

1995  
DCB  
20

# **Enquête sur l'image de la médiathèque de Chambéry.**

**Valérie Reymond**

**RESUME :** Ce mémoire étudie l'image de la médiathèque municipale de Chambéry. Il étudie cette image au travers d'entretiens avec 13 des bibliothécaires qui y travaillent et au travers d'une enquête auprès de 200 usagers. Il vise à comparer les différentes représentations .

**DESCRIPTEURS :** Bibliothèque publique; médiathèque; enquête sur le terrain ; questionnaire; utilisateur; représentation.

**ABSTRACT :** This dissertation deals with the image of the municipal Media center of Chambéry (France). It studies this image with interviews of thirteen of the librarians and with a survey among two hundred of the users. It aims to compare the different points of view.

**KEYWORDS :** Public library ; media center ; field inquiry; questionnaire; user; representation.

## Plan

### **I-Introduction**

<b>I-1-Présentation de la Médiathèque Jean-Jacques Rousseau</b>	p.4
<b>I-2-Réflexion sur les concepts de l'étude</b>	p.5
<i>I-2-1 La médiathèque présupposé politique et culturel</i>	p.5
<i>I-2-2 L'image d'une médiathèque</i>	p.6
<b>I-3-Méthodologie pour appréhender l'image de la médiathèque</b>	p.7

### **II-Première partie : Entretiens semi-directifs avec les responsables des secteurs**

<b>II-1-Préalable méthodologique</b>	p.10
<b>II-2-Le point de vue des professionnels sur leur outil de travail et sur leur public</b>	p.13
<b>II-2-1-L'image de la médiathèque</b>	p.13
<i>II-2-1-1-Une image globale contrastée</i>	p.13
<i>II-2-1-2-L'image du bâtiment</i>	p.14
<i>II-2-1-3-Un problème de repérage et de signalisation</i>	p.16
<b>II-2-2-Un sentiment de cloisonnement</b>	p.17
<i>II-2-2-1-Le cloisonnement du public</i>	p.17
<i>II-2-2-2-Un sentiment de cloisonnement en interne</i>	p.18
<i>II-2-2-3-Une ouverture très valorisée</i>	p.19
<b>II-2-3-La perception des usagers par les professionnels</b>	p.20
<i>II-2-3-1-Un usage de la médiathèque en évolution</i>	p.20
<i>II-2-3-2-L'attitude supposée du public face aux animations</i>	p.22

<i>II-2-3-3-La satisfaction du public</i>	p.23
II-2-4-Le sentiment des bibliothécaires à propos de leur image	p.23
<i>II-2-4-1-Des problèmes de qualification</i>	p.23
<i>II-2-4-2-Le grand nombre de personnes engendre moins de convivialité</i>	p.24
II-2-5-La bibliothèque idéale	p.25
<b><u>III-Deuxième partie : Enquête auprès des usagers</u></b>	
<b>III-1-Préalable méthodologique</b>	p.28
III-1-1-Problématique de l'enquête	p.28
III-1-2-Choix de la population	p.28
III-1-3-Le questionnaire	p.30
<b>III-2-Résultats de l'enquête</b>	
III-2-1- <i>Qui sont les usagers ?</i>	p.31
<i>III-2-1-1-Des usagers surtout locaux</i>	p.31
<i>III-2-1-2-Une population plutôt jeune et masculine</i>	p.31
<i>III-2-1-3-L'appartenance sociale des usagers</i>	p.32
III-2-2-La fréquentation de la médiathèque	p.33
<i>II-2-2-1-L'usage des différents supports de la médiathèque</i>	p.33
a-L'inscription	
b-Les secteurs connus et fréquentés	
c-Le type de documents empruntés	
<i>III-2-2-2-Le mode de venue</i>	p.36
a-La convivialité de l'usage	
b-Comment vient-on à la médiathèque	

C-La fréquence et la durée du séjour	
<i>III-2-2-3-Le mode de fréquentation de la médiathèque</i>	p.39
a-L'attitude sur place	
b-Le mode de recherche	
II-2-3-La représentation de la médiathèque	p.42
<i>III-2-3-1-La satisfaction par rapport à la médiathèque</i>	p.42
a-Par rapport aux collections	
b-Le jugement sur le bâtiment	
<i>III-2-3-2-La représentation des bibliothécaires</i>	p.46
<i>III-2-3-3-La perception de la médiathèque</i>	p.47
a-Les anciens usagers	
b-La notoriété	
c-La satisfaction du public	
d-L'appréhension de la médiathèque comme lieu de culture	
<b>IV-Conclusion</b>	p.54
IV-1-Des différences de représentation	p.54
IV-2-La médiathèque outil de démocratisation de la culture « sui generis » ?	p.55
IV-3-Pour clore l'enquête	p.56
<b>V-Bibliographie</b>	p.57
<b>VI-Tableaux</b>	
<b>VII-Annexes</b>	

## I-Introduction

### **I-1-Présentation de la médiathèque Jean-Jacques Rousseau de Chambéry :**

Le stage que j'ai effectué a eu lieu du 4 Juillet au 26 septembre à la Médiathèque Jean-Jacques Rousseau de Chambéry. Après trois ans d'existence (elle a ouvert en Octobre 1992) la médiathèque est devenue l'une des institutions culturelles de prestige de cette ville de 54120 habitants. L'ancienne bibliothèque du centre-ville, intégrée au bâtiment du Musée des Beaux Arts était devenue exigüe avec ses 2550 m2 . Elle a été avantageusement remplacée par l'énorme « Bateau-livre », projet architectural et culturel de grande envergure. Intégrée au Carré Curial, ancienne caserne convertie en centre administratif et culturel, la médiathèque jouxte l'Espace Malraux, la maison de la culture ultra moderne dont s'est doté Chambéry : signal architectural (le concepteur en est Mario Botta) et politique (à Chambéry les institutions culturelles sont situées aux portes de la vieille ville , dans un espace vaste et ouvert).

C'est l'architecte Mario Galfetti qui a conçu le bâtiment de 6150 m2, massif et sobre, arc de cercle doté de baies vitrées sur toute sa façade. L'espace intérieur décline une harmonie de tons gris, noir et blanc , il est composé de volumes imbriqués, avec un minimum de portes et des escaliers en colimaçon entre les étages pour favoriser la circulation des usagers.

La médiathèque comporte 5 étages. Au rez de chaussée, un hall d'accueil et une banque de prêt font face à l'entrée ; ainsi que des espaces de consultation sur place de revues et de journaux qui forment le Kiosque. Au premier étage l'espace de prêt comporte 40 000 ouvrages pour les Adultes et les Adolescents. Au deuxième étage, se trouvent un espace de consultation sur place d'ouvrages de référence dans tous les domaines (Infodoc), le service Patrimoine avec les Fonds Anciens et Savoie, la Vidéotheque, la Logithèque et la Discothèque, le Laboratoire de langues et la Cabine pour déficients visuels. Au troisième étage, l'espace Enfants comporte tous les supports documentaires.

En tout ce sont 250 000 documents qui sont à disposition des usagers, dont 70 000 en libre accès. Les bureaux et les magasins (750 et 780 m2) se partagent les deux derniers étages.

Une annexe de quartier, la bibliothèque Georges Brassens, à Chambéry le haut, complète ce service public qui a créé l'événement. Inaugurée le premier Février 1993 par le Premier Ministre de l'époque, Mr Pierre Bérégovoy, la médiathèque a été financée à hauteur de 58 MF par l'Etat au titre de ses grands travaux en province. L'équipement aura coûté en tout 130 MF dont 38 payés par la ville.

L'ouverture de cet équipement a donc constitué un véritable défi, tant pour l'équipe municipale que pour celle des bibliothécaires. Ce sont à peu près 70 personnes qui travaillent au bon fonctionnement de cet équipement, dont 54 postes de titulaires. Le nombre d'abonnés a presque doublé à l'ouverture pour se stabiliser à l'heure actuelle aux alentours de 12 000 personnes. Cependant la médiathèque touche beaucoup plus de personnes et ce sont parfois plus de 2000 chambériens qui s'y pressent par jour. Elle connaît une amplitude d'ouverture supérieure à la moyenne nationale (à peu près 38 heures hebdomadaires) et ouvre même certains Dimanches durant l'année scolaire. Avec environ 700 000 prêts par an, on peut affirmer que c'est un équipement qui rencontre un franc succès (voir en annexe les statistiques d'inscriptions et de prêts).

## **I-2-Réflexion sur les concepts de l'étude :**

Le sujet d'étude choisit devait essayer de cerner l'image de la médiathèque auprès de son public. Dans cette optique sont induites les spécificités de deux concepts que nous allons préciser: le concept de médiathèque et celui d'image.

### **I-2-1 La médiathèque présupposé politique et culturel :**

Anne-Marie Bertrand dans un article de 1994<sup>1</sup> affirme que : « le concept de médiathèque s'appuie sur des présupposés politiques , qui se traduisent en propositions techniques. L'idée de départ est qu'il faut, pour faire venir le public dans des bibliothèques jusque là trop méconnues, les rendre attractives. Attractives, elles ne le seront que modernisées et accueillantes à toute la population ». La médiathèque participe donc de l'idée de démocratisation culturelle, accueillant en son sein des supports nécessitant un rapport moins proche à l'écrit. L'autre postulat de la médiathèque est que « l'offre simultanée dans un même lieu de médias différents crée une autre identité pour

---

<sup>1</sup> BERTRAND,A.-M., La médiathèque questionnée. Bulletin des Bibliothèques de France, 1994, n°2, p.9.

l'établissement. Autrement dit, la médiathèque n'est pas l'addition d'une bibliothèque (prêt et consultation de livres), d'une discothèque, d'une vidéothèque, d'une artothèque, d'une logithèque...le tout est autre chose que la somme des parties. La médiathèque est une proposition culturelle spécifique ».

Par rapport à une bibliothèque classique, l'image d'une médiathèque est plus moderne, et son usage plus démocratique. Ainsi, si l'on admet que la médiathèque est une entité culturelle sui generis, l'usage de son public et l'image qu'il en a doivent en porter l'empreinte : public multimédias d'un ensemble cohérent ou public cloisonné de différentes « thèques ». Une enquête sur l'image devrait pouvoir vérifier l'hypothèse d'un usage multimédias et l'appréhension de la médiathèque comme une entité culturelle par différents biais : le fait que les animations ne paraissent pas déplacées au public, le fait que les gens ne viennent pas forcément pour emprunter.

#### I-2-2 L'image d'une médiathèque :

Les études sur les images des bibliothèques sont peu nombreuses. Pour définir ce concept, il a fallu glaner au fil de la presse professionnelle les expressions qui lui sont associées. Le premier postulat que l'on rencontre est celui de la diversité des images : « les images de marque sont celles de publics. Il y a plusieurs types de public pour la bibliothèque et autant d'images. L'image de la bibliothèque varie donc selon qu'il s'agit du chercheur, du lecteur moyen, de l'illettré, de l'entrepreneur. Et pour chacune de ces catégories, l'image se décline encore en sous catégories selon que l'on parle de la Bibliothèque Nationale (...) Ou de sa propre bibliothèque »<sup>2</sup>. Dans cette diversité, B. Stiegler note cependant une constante : « de tout cela ressort une image : celle d'un lieu où l'on conserve des choses, précieuses, anciennes, mystérieuses, savantes et fantasques. Lieu qui valorise le passé. Lieu où passe nécessairement la constitution d'une certaine forme de communauté, où sont préservées ses « racines », où s'effectue son passé (...) tel est certainement le trait le plus fort de l'image profonde de la bibliothèque en Occident ».

La bibliothèque est donc un lieu de mémoire, mais une mémoire qui emprunte de plus en plus les supports les plus modernes de communication et qui accueille la mémoire de l'instant en se faisant relais de l'information. Ces deux dimensions de la

---

<sup>2</sup> STIEGLER, B. Bibliothèques et modernités. Bulletin de l'ABF n°140, 3ème trimestre 1988.

mémoire contemporaine se traduisent directement dans les bibliothèques : celles-ci deviennent des médiathèques, elles accueillent des supports de mémoire qui ne sont plus seulement livresques, et qui sont à présent, tout comme le livre d'ailleurs, des produits industriels ; elles sont devenues des lieux de recueil de l'« information » : on y trouve des périodiques, des journaux, des banques de données, etc...et divers supports d'information rassemblés dans des salles d'actualité. La médiathèque est au carrefour de deux missions : la conservation de fonds et l'accès à l'information y compris immédiate et volatile.

L'étude de l'image de la médiathèque de Chambéry devrait donc faire ressortir l'existence d'une image globale de la médiathèque comme lieu culturel ou comme simple bibliothèque. Au départ, cette étude ne devait porter que sur le public de la médiathèque, puis il nous a semblé intéressant de mettre en évidence également l'image des professionnels qui y travaillent afin de comparer et de cerner au mieux l'image de ce service.

### **I-3-Méthodologie :**

Pour saisir l'image de la médiathèque, il nous a semblé qu'une enquête sociologique était la méthode adéquate, tout en étant conscients que « les enquêtes ont ceci de particulier qu'on obtient des résultats y compris si l'on s'y prend mal, le pouvoir de conviction de conclusions erronées n'étant pas moindre que le pouvoir de conclusions vérifiées puisqu'elles sont énoncées sur le même registre »<sup>3</sup>.

Il convenait donc d'élaborer un questionnaire qui serait passé auprès d'un échantillon représentatif de ce public.

Pour mener cette étude, il nous a semblé nécessaire, au préalable, de cerner mieux l'objet de l'enquête. Claude Javeau précise que : « la définition très précise de l'objet de l'enquête permet de voir comment on va mesurer ce qui le concerne et permet donc d'éliminer certaines questions pour ne garder que celles qui correspondent à l'objet. Eviter la dispersion et le questionnaire fourre tout »<sup>4</sup>. Une pré-enquête, au moyen d'entretiens semi-directifs auprès des différents responsables de la bibliothèque nous a paru un bon moyen de cerner le sujet et de connaître l'opinion des professionnels. Cette

---

<sup>3</sup> BARBIER-BOUVET, J.f. La fin et les moyens : méthodologie des enquêtes sur la lecture. in POULAIN, M. Pour une sociologie de la lecture : lecture et lecteurs dans la France contemporaine. Paris : Ed du Cercle de la Librairie, 1988, collection bibliothèques.

<sup>4</sup> JAVEAU, C. L'enquête par questionnaire, manuel à l'usage du praticien. Bruxelles : Edition de l'université de Bruxelles, 1992.

recherche préalable permettrait de circonvenir avec précision le champ de l'enquête et d'élaborer un questionnaire adéquat. Grâce à des interviews en profondeur, centrées sur le thème de l'image « auprès de personnes sélectionnées pour leur grande information personnelle ou pour leur implication certaine dans l'objet de l'enquête » on pourrait « dégager des informations utiles à la formulation d'hypothèses de travail et à l'élaboration de concepts devant représenter l'objet de l'enquête »<sup>5</sup>.

Notre étude comprendra donc deux étapes:

- une étude auprès des différents responsables de secteurs de la médiathèque au moyen d'entretiens semi-directifs, afin de connaître leur opinion sur le sujet
- une enquête par questionnaire auprès d'un échantillon du public de la médiathèque.

Ensuite on pourra comparer les deux images et vérifier nos hypothèses sur la médiathèque comme entité culturelle sui generis, en étant conscients qu' « Aucune méthode ne peut prétendre à elle seule rendre compte de la totalité du réel ; choisir une méthode, ce n'est pas seulement savoir quel type d'informations on cherche, c'est aussi savoir à quel type d'informations on accepte de renoncer »<sup>6</sup>. Ici, nous nous cantonnons à l'étude de l'image de la médiathèque auprès des professionnels et des usagers, on aurait aussi pu étudier son image auprès des non usagers, auprès des élus, etc...De même on renonce à un diagnostic sur les origines de cette image ou son adéquation à la réalité de la médiathèque. On renonce à tout cela, en préférant une image partielle, mais correspondant à la réalité.

Le plan adopté pour ce mémoire suivra les deux étapes de la recherche sur le terrain, pour une raison de logique tout d'abord : ce sont les entretiens semi-directifs qui ont permis l'élaboration du questionnaire, pour une raison de commodité : le commentaire des résultats de l'enquête nécessite la manipulation de nombreux tableaux une présentation isolée permettra plus de clareté, enfin pour une raison « idéologique » : la séparation des deux parties vise à mettre en exergue les différences de point de vue des professionnels et des usagers tout en permettant de garder une idée sur la vision d'ensemble de l'un et de l'autre groupe, ce que n'aurait pas permis un plan thématique.

L'enjeu d'étudier une image de médiathèque est de taille, si l'on suppose, avec Martine Poulain que « contrairement à cet « illusionnisme social » qui croit que chacun

---

<sup>5</sup>JAVEAU,C. L'enquête par questionnaire.

<sup>6</sup>BARBIER-BOUVET, J. F. La fin et les moyens : méthodologie des enquêtes sur la lecture.

bénéficie de l'existence d'institutions culturelles, contrairement à cet « illusionnisme » qui penserait qu'il suffit de créer partout des bibliothèques pour qu'elles s'ouvrent à tous, l'état de fait veut que l'on ait envie d'entrer là où on a repéré un univers proche, familier de ses intérêts, de ses préoccupations »<sup>7</sup>. Ainsi, l'enjeu de l'image d'une bibliothèque touche directement l'enjeu de sa fréquentation

---

<sup>7</sup>POULAIN, M. Pour une sociologie de la lecture. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1988.

## II-Première partie sur les entretiens :

### II-1-Préalable méthodologique :

Afin de recueillir le point de vue des personnels de la médiathèque j'ai effectué des entretiens avec certains d'entre eux. Ces entretiens peuvent être classés entre l'entretien semi-directif (une consigne est fixée au départ et les thèmes à aborder sont laissés au libre arbitre de l'enquêteur de même que leur ordre et la façon de les introduire) et le questionnaire ouvert (une suite de questions dont l'ordre et la formulation sont fixés à l'avance, le sujet répondant de la manière dont il le désire).

La consigne de départ a été volontairement vaste et floue : « Quelle est l'image de la médiathèque selon vous ? » afin de pouvoir être interprétée de manière large : « la notion d'ambiguïté doit donc être comprise comme la présence d'un thème qui introduit la discussion, mais permet au sujet de l'interpréter à partir de son propre cadre de référence »<sup>8</sup>. En plus de cette consigne, des thèmes déterminés devaient s'ajouter à ceux abordés spontanément par la personne interviewée.

Les entretiens effectués se rapprochent de ceux définis par Jean-François Barbier Bouvet<sup>9</sup> : « Il ne s'agit pas pour autant d'entretiens purement non directifs : le recueil de l'information s'appuie sur un guide d'entretien, c'est à dire une liste organisée de thèmes à traiter. Cette liste a la double particularité de n'être ni limitative- il faut « suivre » l'interviewé s'il s'aventure sur des terres imprévues- ni formalisées-les points à aborder sont déterminés à l'avance, mais pas l'ordre dans lequel ils seront abordés, ni la manière ».

Selon Ghiglione et Matalon, l'entretien semi-directif est approprié pour approfondir un domaine donné ou vérifier l'évolution d'un domaine déjà connu. Cette technique pouvait nous permettre de voir les thèmes associés par les professionnels à l'image de la médiathèque ainsi que les problèmes et les questions soulevées. Ainsi il serait plus aisé de construire un questionnaire pertinent.

<sup>8</sup> GHIGLIONE, R. et MATALON, B. Les enquêtes sociologiques : théorie et pratique. Paris : Armand Colin, 1980.

<sup>9</sup>POULAIN, M. Pour une sociologie de la lecture.

Treize entretiens ont eu lieu à la médiathèque, qui ont duré entre vingt minutes et deux heures et demi et se sont étalés sur trois semaines. Différents responsables ont été interrogés, incluant les secteurs suivant : Laboratoire de langue, Discothèque, Logithèque, Vidéotheque, Prêt adultes, Prêt adolescents, Enfants, Patrimoine , Infodoc, Communication, ainsi que les responsables de l'annexe Georges Brassens, de l'ensemble des services publics, de l'ensemble des services de conservation et enfin la Directrice de la médiathèque . Les responsables représentaient donc la diversité de la médiathèque.

Le cadre de référence était donc professionnel : des professionnels interrogés sur leur pratique, dans un cadre professionnel. Un facteur lié à l'enquêteur était constitué du fait de mon appartenance à l'ENSSIB, ce qui pouvait engendrer un discours conforme à ce qui est considéré comme faisant partie du discours et des pratiques acceptables dans le métier. Ce pouvait être un facteur inhibant.

La consigne était personnalisée pour engendrer un engagement personnel de chaque personne, en relation avec sa position dans la médiathèque et pour éviter un discours vague et général. La grille d'entretien<sup>10</sup> abordait 12 thèmes. Ces thèmes étaient lancés sous forme de questions s'ils n'apparaissaient pas spontanément au fil du discours. Dans l'ensemble cela a bien fonctionné, à par pour deux ou trois entretiens qui se sont cantonnés dans des questions-réponses avec des réponses très brèves. Au début de chaque entretien je précisais le rôle et le but de l'enquête, pourquoi la personne avait été choisie et le fait que les entretiens étaient anonymes. Durant les entretiens j'ai essayé de conserver une attitude la plus neutre possible. Les entretiens enregistrés sur bandes magnétiques ont été entièrement retranscrits sur papier pour être analysés. L'analyse effectuée a été thématique et horizontale, elle a cherché à mettre en exergue les différents thèmes abordés, m'intéressant à un discours de groupe afin de voir les similitudes et les différences dans les thèmes.

Le biais le plus important que l'on peut noter est la directivité par rapport aux thèmes abordés, l'enquêteur ne bénéficiant pas de l'adresse suffisante pour s'effacer complètement derrière un discours discontinu, lorsque le discours était interrompu des questions le relançaient. D'autre part il faut également tenir compte de ce « bémol » important souligné par Mr Barbier Bouvet : « Nous vivons tous plus ou moins sur l'idée que si l'on veut savoir quelque chose sur les gens, il suffit de le leur demander....La

---

<sup>10</sup> Reproduite en annexe

réalité est - heureusement pourrait on dire- plus complexe. Ce qui se dit n'est pas le reflet verbalisé de ce qui se fait ; et ce qui se fait est le produit d'arbitrages multiples, conscients et inconscients ».

## II-2-Le point de vue des professionnels sur leur outil de travail et sur leur public

Pour l'analyse des entretiens, on a dégagé différents thèmes qui ont paru être les plus intéressants par rapport à l'image de la médiathèque. Pour chaque thème, une personne n'est jamais citée deux fois, afin d'exprimer le plus possible la diversité des entretiens. Ce travail extrêmement réducteur a essayé d'être le plus rigoureux possible afin de ne pas trop trahir chaque interviewé.

### II-2-1-L'image de la médiathèque

#### *II-2-1-1-Une image globale contrastée*

L'image globale de la médiathèque n'est présente que chez six interviewés et de manière très contrastée. Pour certains c'est une image classique : « Je crois que l'image c'est...c'est un endroit où l'on va emprunter des choses qu'on ramène chez soi, qu'on utilise chez soi, avec le côté étude qui est sans doute le moins connu, mis à part le public étudiant qui est quand même très important... »; pour d'autres c'est une image moderne : « Les gens ont l'image d'un grand centre culturel...j'allais dire un peu d'un supermarché culturel...où on peut tout trouver, où on peut avoir la réponse à toute question, à chaque instant, enfin, ça c'était surtout heu...valable au départ, quand on a ouvert. C'était un peu l'image qu'on s'en faisait, enfin que le grand public s'en faisait (...) Et bon, ils ont dû revoir un peu leur opinion au fur et à mesure de l'utilisation puisqu'ils se sont aperçus qu'on ne pouvait pas trouver heu...c'était pas Beaubourg quoi (...), Voilà, une espèce de corne d'abondance, c'est un peu l'image que les gens avaient au départ ».

Au niveau de son image comme établissement culturel, les avis sont contrastés : « la médiathèque a eu des difficultés à s'inscrire parmi les établissements culturels actifs de la ville...auparavant on était uniquement le service bibliothèque classique, et la bibliothèque comme lieu où il se passe quelque chose, c'est pas encore entré dans les moeurs », mais on entend par ailleurs : « le public a bien pris la mesure, qui semblait nouvelle pour eux, de l'action culturelle plus large que le prêt ou la lecture, que peut développer un établissement comme le nôtre. »

Cette difficulté à appréhender une image globale homogène de la médiathèque vient peut-être de son ambivalence, soulignée par une autre personne, qui nous dit que

coexistent des secteurs de pointe pour les plus favorisés culturellement (la documentation, les fonds anciens...) Et la lecture publique à l'usage du quidam. La médiathèque serait en équilibre précaire entre ces deux missions ce qui induirait une désertion des moins favorisés (ce qui est dans une certaine mesure vérifié par l'enquête) culturellement et plaiderait pour l'ouverture d'annexes de quartier, plus intimes et moins impressionnantes. C'est un peu renoncer à la mission de la médiathèque qui doit être ouverte à tous. Peut être qu'il existe des moyens d'attirer les moins favorisés dans la médiathèque .

#### *II-2-1-2-L'image du bâtiment :*

La question du bâtiment suscite chez les professionnels interrogés des réactions diverses, en général assez chargées affectivement. Un sentiment relativement partagé est celui du « grand bâtiment austère, un peu immense, où les gens sont un peu perdus », ce qui a transformé le comportement des usagers : « les lecteurs restaient aussi plus longtemps, ils s'installaient, l'endroit s'y prêtait mieux, même si c'était petit, assez chaleureux. Ici on ne s'arrête pas trop, ce gigantisme fait peur....moi même ici au départ je n'arrivais pas à me détendre (..) Je ne sais pas, pour moi la lecture, ou même l'acte de regarder une vidéo ou d'écouter un disque ça se fait..il faut un coin délimité, il faut un fauteuil, il faut que ce soit vraiment à taille humaine quoi, et ici ça ne l'est pas..donc les gens ils viennent, ils passent quoi, c'est le hall. » Les bibliothécaires soulignent la difficulté qu'eux-mêmes ont eu à s'adapter à la nouvelle architecture : « On est passé d'une maison qui était toute petite à un gros truc. Ça, je crois que pour nous ça n'a pas été facile à vivre, ça a posé pas mal de problèmes, en tout cas de transformations nécessaires, dont on voit encore les effets aujourd'hui, je crois...Et puis c'est la même chose pour le public, on le voit avec Georges Brassens qui est un endroit tout petit, malheureusement trop petit pour ce qu'il faudrait y faire, mais qui donne aux gens une image tout à fait différente d'une bibliothèque et des gens qui y travaillent ».

Le caractère peu pratique du bâtiment et notamment le manque de cloisonnement des secteurs est souligné plusieurs fois : « ça c'était effectivement la volonté de l'architecte, alors on en pense ce qu'on veut, nous on en pense plutôt du mal parce que ça nous empêche d'avoir des secteurs, enfin ça nous pose à la fois des problèmes de sécurité et d'identité des secteurs », les problèmes de sécurité concernant

surtout le vol de disques compacts dont le prêt est centralisé au rez de chaussée et dont certains arrachent entre temps le système de sécurité.

Certains ont un regard très critique sur le bâtiment, non pas d'un point de vue fonctionnel mais plus en terme de valeur, on le juge élitiste, « froid, immense hall sans couleur, c'est froid, ça ne donne pas envie d'y rester. Il n'y a pas assez de couleurs et de décoration, les gens ne s'y sentent pas à l'aise, donc les personnes n'y restent pas. On visite le bâtiment comme une église, on n'en a pas l'image d'une bibliothèque ».

L'idée que le bâtiment est trop grand, pas assez personnel semble assez mal vécu par certains bibliothécaires qui y voient un inconvénient. Pourtant cette taille de bâtiment peut induire un anonymat agréable pour le public. Certains usagers le souligneront dans l'enquête en disant qu'ils osent plus entrer dans la médiathèque qu'ils ne le faisaient dans la bibliothèque toute petite. A priori le malaise qui se dégage chez les bibliothécaires est peut être moins dû à la taille du bâtiment qu'à la taille des équipes de travail que cela induit ainsi qu'aux rapports plus distants qu'ont de ce fait les gens entre eux. A l'opposé on note un jugement très positif du point de vue du public : « je sais que le bâtiment est attractif et on voit des comportements, notamment quand on ouvre en période de Dimanche ou de Samedi, on voit les familles qui viennent. Donc c'est un lieu de promenade et de rendez -vous puisqu'on voit des jeunes qui se cherchent et qui se donnent rendez-vous à des tables précises. Donc c'est quand même un lieu convivial je pense » ; mais aussi du point de vue professionnel : « j'aime ce bâtiment parce que j'ai vécu, connu l'ancien et je vois tout ce qu'il nous a apporté. Je pense que j'ai vécu au quotidien toutes les difficultés que peut représenter l'ancien bâtiment avec l'insuffisance des locaux qui nous obligeait à traverser la ville pour aller à un magasin extérieur, avec des conditions dans les magasins qui étaient déplorables (...) Non, vraiment, j'apprécie énormément tout ça ».

### *II-2-1-3-Un problème de repérage et de signalisation :*

Que le bâtiment soit valorisé ou non, il est quasi unanimement jugé difficile d'accès et de perception du fait du manque de délimitation des secteurs : « je pense qu'on améliore notre image au jour le jour, avec le temps. Malgré tout je crois qu'on a encore des reproches qui nous sont faits, liés d'une part à la structure du bâtiment, parce que les gens se perdent encore. Il y a encore des gens qui ne savent pas à quel étage ils sont, ils ont l'impression de ne pas s'y retrouver, d'être perdus dans cette immensité ».

Deux raisons sont invoquées pour expliquer ce phénomène : le manque de signalisation et la structure du bâtiment : « les gens se perdent car il y a un manque de signalétique, ils ne peuvent pas repérer les secteurs, ils sont largués, complètement largués » ou encore : « je pense qu'il y a vraiment un gros problème de signalisation, heu...il y a aussi le problème du bâtiment même. C'est grand, souvent les gens arrivent en croyant être au deuxième étage alors qu'ils sont au premier, il ne se repèrent pas déjà dans les étages et puis après à l'intérieur de chaque étage ils ne savent pas dans quel secteur ils sont ».

Avec l'usage, ce sentiment semble s'estomper : « Les gens qui ont un seul usage repèrent bien leur usage, au début ils demandent car il n'y a pas de fléchage, et puis une fois qu'ils ont trouvé ils vont au même endroit , donc ils se repèrent bien ». Ce sont les jeunes qui semblent les plus à l'aise dans le bâtiment selon les bibliothécaires : « il y a deux types de comportement ; il y a les gens qui se repèrent très bien, ils se sont habitués très vite à la médiathèque, et puis il y a pas mal de gens qui sont assez perdus dans les secteurs. Souvent d'ailleurs plutôt les adultes que les adolescents, les adultes semblent un peu plus perdus. Ils ont beaucoup de problèmes de repérage ». Pour certains, il semble aisé de remédier au manque de signalétique, en apportant plus d'information au public sous forme de plan de la médiathèque et de plan de chaque étage.

Dans l'ensemble on sent que les bibliothécaires se sentent eux même un peu perdus face à cette taille de bâtiment qui apparaît un peu comme un monstre froid. Peut être reportent-ils sur le public le malaise qu'eux même ressentent face aux changements que la médiathèque a engendré dans leur vie professionnelle.

## II-2-2-Un sentiment de cloisonnement :

### *II-2-2-1-Le cloisonnement du public :*

Dans les entretiens, le thème du cloisonnement des publics est revenu plusieurs fois. Les professionnels ont le sentiment que les usagers ne se sont pas approprié l'outil-médiathèque dans sa globalité : « pour la plupart ils n'ont pas une vision globale de la médiathèque...ils l'utilisent pour un truc précis (..) Ils savent qu'on peut faire plein de choses mais en fait dans les usages je ne crois pas qu'ils utilisent tous les services ». Ce sentiment est flagrant en ce qui concerne certains secteurs, notamment les enfants : « en fait il y a beaucoup d'adultes qui n'ont pas d'enfants, qui donc n'ont jamais mis les pieds au troisième étage (..) Donc il y a cette partie des gens qui n'utilise que le premier et le deuxième (..) Sinon il y a aussi des gens qui ne viennent que travailler sur place au deuxième étage et qui n'empruntent pas (...) Par contre il y a beaucoup de gens qui fréquentent les deux établissements, Brassens et la médiathèque » ; ou encore la logithèque et le laboratoire de langues : au niveau de la connaissance de la bibliothèque, certains ne vont que dans un secteur, ne vont jamais dans les autres, d'autres se baladent. Les secteurs peu connus sont le laboratoire de langues et la logithèque ».

En ce qui concerne la conservation, les bibliothécaires pensent dans l'ensemble que c'est l'une des missions des bibliothèques la moins connue : « il y a beaucoup de gens qui ne savent pas que c'est une mission importante de la bibliothèque, ils ne connaissent pas le fonds, ne savent pas qu'il y a une grosse quantité de documents qui ne sont pas visibles directement, ne savent pas ce qui est conservé. Les étudiants et les chercheurs sont évoqués comme étant les seuls à connaître cette mission. Les instituteurs semblent aussi demander à l'occasion, des visites pour les classes concernant les magasins, mais le grand public ne semble pas concerné, selon les bibliothécaires, malgré les nombreuses animations du secteur patrimoine. Une bibliothécaire évoque une raison : « Puis je crois qu'on a tellement voulu casser depuis quelques années l'image du bibliothécaire avec sa blouse grise et tout...que quelque part, ça a dû marquer quand même...on l'a bien perdu cette image là, du coup on a perdu les attributions qui vont avec, qui étaient de conserver quoi ! ».

Pourtant d'après certains bibliothécaires, des usagers perçoivent l'ensemble des services : « je pense qu'ils la (la médiathèque) perçoivent quand même dans sa globalité.

C'est certain qu'il y a des gens qui fréquentent un seul service, mais je pense qu'ils ont quand même fait le tour et visité, ils savent à peu près ce qu'il y a dans les autres services » et tout particulièrement le public jeune : « ce sont les jeunes, les étudiants qui ont très vite compris la structure (...) Qui comprennent que le dernier numéro de la revue est au kiosque, qui vont emprunter ; ils savent qu'il y a deux collections de Que Sais-Je, une à emprunter au premier, une à consulter sur place au deuxième ».

#### *II-2-2-2-Un sentiment de cloisonnement en interne :*

Le sentiment de cloisonnement des publics se retrouve au niveau des équipes : « même nous, à l'intérieur de la médiathèque on a du mal à être informés de ce qui se passe dans un autre service », ce qui est parfois mal vécu : « ce qui me semble très important, et ça n'est pas encore le cas, c'est cette notion d'unité, ça ça n'existe pas actuellement. C'est très important pour que le public ai de bonnes informations (...) Il faut qu'il y ait une unité entre les personnes parce que là c'est chacun pour soi et chacun dans son service, donc ça c'est dramatique » ou « maintenant ce dont je souffre c'est que cette taille du bâtiment crée, à mon avis, beaucoup de cloisonnement et que ces cloisonnements font qu'on sent un peu un manque d'unanimité du bâtiment. Je pense que chaque secteur tourne bien, mais que toutes les actions de coopération sont difficiles (...) Souvent je me suis dit que ce serait intéressant de faire quelque chose ensemble, et tout ça on a énormément de difficulté à le faire heu...Je pense que ça tient à la taille du bâtiment. Peut être à une insuffisante volonté de faire travailler les gens ensemble, aussi, peut être une insuffisante volonté des gens de travailler ensemble. Je ne sais pas. C'est difficile de dire d'où ça vient, en tout cas je crois que la taille du bâtiment, de la structure (nombre de personnel etc..) A beaucoup fait dans ce sens ».

On peut remarquer le fait paradoxal d'un manque de cloisonnement matériel des secteurs (« manque » selon certains , on a évoqué plusieurs fois les problèmes de bruit qu'occasionnaient les allées et venues incessantes des usagers, mais on se félicite parfois également de ce phénomène qui favorise la flânerie et la découverte) et d'un cloisonnement par ailleurs des équipes et du travail. Il semble y avoir un manque de communication entre les services. Pourtant, les responsables interrogés sont des responsables de service, ils semblent cependant subir ce cloisonnement en l'attribuant le plus souvent à la taille du bâtiment, alors que c'est vraisemblablement un problème

organisationnel. Ils semblent dans l'ensemble un peu passifs et victimes d'un phénomène de cloisonnement qui leur paraît en majorité indépendant de leur pouvoir. Ils semblent un peu « dépassés » par la taille du bâtiment, comme si cette machine rebutait par avance les énergies les plus grandes et induisait un système décisionnel trop compliqué, rebutant la prise d'initiatives.

### *II-2-2-3- Une ouverture très valorisée :*

L'ouverture de la médiathèque sur l'extérieur est jugée insuffisante : « il faut plus d'ouverture, s'ouvrir sur l'extérieur pour attirer du monde, aller chercher le public dans des points de passage, attirer de l'extérieur en informant sur ce qui se passe à l'intérieur. S'ouvrir sur des institutions et plus communiquer ce qui s'y passe. Il n'y a pas assez de renseignements au rez de chaussée alors qu'un espace au départ était prévu pour cela ».

Plusieurs personnes soulignent la nécessité de faire la « publicité » de la médiathèque envers le public qui n'y est jamais entré, en diffusant des informations. Cependant on rencontre aussi un avis divergent : « c'est vrai qu'il y a tout un côté positif, on est un endroit beaucoup plus ouvert que ça pouvait l'être autrefois. On est un endroit de rencontre, les gens se donnent rendez-vous à la médiathèque (...) La bibliothèque est vraiment un lieu public, c'est vraiment un endroit où les gens viennent passer un moment, pas forcément pour emprunter des documents ».

Que se soit pour déplorer son manque ou pour se féliciter de sa présence, l'ouverture est fortement valorisée. Cela se retrouve également dans deux entretiens où l'image idéale de la médiathèque est étroitement associée à son ouverture « à toutes les manifestations artistiques et culturelles ».

## II-2-3-La perception des usagers par les professionnels :

### *II-2-3-1-Un usage de la médiathèque en évolution :*

Les bibliothécaires sont partagés sur le fait de savoir si les usagers ont ou non un usage multi-support de la médiathèque. Certains le pensent : « oui, je pense. Au début on n'avait pas globalisé le prêt de documents, on avait gardé des inscriptions différentes par type de support, et depuis qu'on l'a fait les gens ont été amenés à voir d'autres supports que ceux qu'ils connaissaient habituellement...oui, effectivement, je pense que du livre ils se sont orientés vers d'autres types de supports (...) Les gens l'ont intégrée (la médiathèque) dans son ensemble, avec les différents services, y compris les services de consultation sur place (...) On a quelque personnes qui continuent à utiliser la bibliothèque comme ils le faisaient il y a vingt ans, c'est à dire pour emprunter leur trois livres hebdomadaires et qui ne regardent pas ce qui se passe autour, mais c'est quand même une minorité maintenant ». C'est souligné pour les enfants : « au secteur enfants oui, les gens occupent leur carte au maximum. Vraiment on a des piles de documents qui partent et qui reviennent par personne ; c'est 4 livres, 3 documents sonores, 2 revues et 1 vidéo ; je dirais que les trois-quarts des enfants prennent tout » et pour les jeunes : « pour le public adolescent, il va vraiment partout, et ça c'est intéressant. Ils ont un usage multi-support et multi-secteurs ».

D'autres bibliothécaires pensent que les gens se contentent d'un support : « en majorité ils se contentent d'un support...un ou deux supports mais c'est assez restreint. Je ne pense pas qu'il y ait un pourcentage de gens important qui circulent dans toute la médiathèque (...) Je pense qu'il y a énormément de personnes qui n'empruntent que des disques ou des vidéos ». Les bibliothécaires soulignent le fait qu'une recherche documentaire multi-support déconcerte les gens, en général il cherche un seul type de support.

L'autre évolution relevée par les bibliothécaires, de manière unanime, est le fait que les usagers se servent de la médiathèque comme d'un lieu de consommation culturelle : « le comportement global c'est quand même celui d'un consommateur, je crois que là il y a vraiment un truc qui est assez fort, je crois, et qui nous pose des questions. Effectivement il y a toute une réflexion à avoir , jusqu'où on fait « Carrefour », enfin, pour employer des termes heu...enfin, il y a des fois où on se dit

qu'on fait ça, des fois le samedi après-midi bon, il ne manque plus que les chariots. On a une caisse à l'entrée, une caisse à la sortie (...) On a une grosse partie du public qui fonctionne comme ça ». L'architecture est en partie rendue responsable de ce phénomène : « quand tu arrives au premier étage tous les rayonnages sont alignés droits, avec des rayonnages de la même largeur, de la même distance. Quelque chose de très sobre qui ne dénote en rien, qui ne différencie rien en fait. Et donc rien ne ressemble plus à ça qu'un supermarché ».

C'est une image que déplorent les bibliothécaires : « Il y a quand même cette énorme partie du public qui vient là pour consommer, qui vient là comme dans les grandes surfaces...et je crois que partout on voit ça, enfin partout où il y a des grands équipements comme ça (...) C'est vrai qu'il y a des fois où on est limite quoi; on se pose la question et en terme d'image pour le public c'est peut-être là qu'on peut basculer ».

Ce mode de consommation du public dévalorise le rôle de bibliothécaire qui n'a plus de contacts, ni de rôle de conseil. Le public ne reste pas longtemps. Dans le même sens est évoqué le détournement des boîtes à livres<sup>11</sup> de leur objet de départ : « Les boîtes au livre ça a bien amélioré le fonctionnement pour les gens, la simplicité de retour des documents pour ne pas avoir d'amende. Mais moi je me pose des questions parce que ça fait de drôles de rapports avec les gens...on se rend compte que les gens ne veulent pas monter dans les étages.. » . L'usage qui devait en être exceptionnel est ainsi devenu quotidien.

Les bibliothécaires critiquent avec assez de virulence le mode d'appropriation des documents par des usagers qui ne viennent plus que pour emprunter. Cependant c'est peut-être une vision élitiste et stéréotypée de ce que devrait être un mode de consommation culturelle plus « normale ». En effet la façon dont on emprunte ne laisse en rien présager du mode d'appropriation de l'objet emprunté. Le métier de bibliothécaire est en effet moins valorisé directement par ce type de comportement, et on peut se demander s'il n'y a pas ici un peu d'élitisme de la part des bibliothécaires qui méprisent un peu les personnes ayant ce comportement. Une bibliothèque plus massive induit un public très nombreux avec des comportements différents, les bibliothécaires n'étaient peut-être pas conscients de cette évolution avant le déménagement.

---

<sup>11</sup> Les boîtes à livre sont des boîtes extérieures qui permettent le retour des documents même lorsque la médiathèque est fermée, les gens y déposent leurs documents

### *II-2-3-2-L'attitude supposée du public face aux animations*

Les animations sont jugées importantes pour le public : « ça dépend des secteurs en fait, on fait, quand on ouvre le dimanche en hiver, on essaye de faire une animation par dimanche, là on sait que le public ne vient pas que pour les animations. C'est les personnes qui sont dans la médiathèque qui y vont (...) maintenant on voit qu'au secteur Enfants les gens amènent leurs enfants pour l'animation ». Les animations sont perçues différemment selon les secteurs : « aux Enfants les animations font partie des missions de la bibliothèque et les gens demandent presque systématiquement s'il y en a. Mais la médiathèque n'a pas encore dépassé son image classique pour devenir un lieu culturel. Certaines animations marchent bien, surtout le dimanche, mais les gens ne restent pas avant et après, c'est dommage ».

Le public apprécie même si : « pour le public ça n'est pas tellement en rapport avec le livre, avec le fonds de documents. C'est plus heu...dans le contexte d'un bâtiment, d'une structure neuve et bon heu...grande, où on a envie de se distraire (...) Je crois que c'est important. C'est pas de venir à une animation qui les fera forcément s'inscrire à la médiathèque et emprunter les documents, mais ils le voient plus comme...un peu un espace culturel du vingtième siècle (...) En tout cas c'est apprécié, ils demandent même pourquoi on n'en fait pas plus souvent ».

Si les usagers apprécient les animations, les bibliothécaires ne notent cependant pas de demande spontanée : « ils les mettent à leur place : ce serait dommage qu'il n'y en ai pas mais ce n'est pas fondamental ». On sent des avis partagés au sujet des animations. Pour certains bibliothécaires, elles doivent avoir absolument un rapport avec les documents, notamment avec l'écrit, leur valeur est fondée sur ce lien. Pour d'autres au contraire, elles ont une valeur intrinsèque car elles attirent le public dans la médiathèque, peu importe leur rapport ou non avec le document. Ici ce sont peut-être deux visions de la médiathèque qui sont en jeu.

### *II-2-3-3-La satisfaction du public :*

Les bibliothécaires ont noté une période d'insatisfaction du public à l'ouverture de la médiathèque : « Les gens s'attendaient parfois à voir les fonds multipliés par dix, vue l'étendue du bâtiment, alors certains ont été un peu déçus ». Ce sentiment c'est estompé de l'avis général et l'on pense que les usagers sont dans l'ensemble satisfaits : « je pense que le public est quand même content parce qu'on offre beaucoup de services pour un prix qui n'est pas cher. Parfois c'est gratuit, il suffit d'être inscrit à la médiathèque. Je pense par exemple au labo de langues et à la logithèque qui sont vraiment des services neufs et appréciés ».

Les usagers apprécient également le côté fonctionnel du bâtiment : « ça a un côté positif notamment au niveau des familles qui avaient des enfants, parce qu'avant les deux bibliothèques (donc bibliothèque enfants et bibliothèque adultes) étaient séparées, alors que là en fait les gens viennent avec leurs enfants ».

Certains bibliothécaires pensent que les usagers de l'ancienne bibliothèque sont moins contents de cette grande structure moins intime. Les chercheurs et les étudiants seraient les plus favorisés par le nouveau bâtiment en terme de place et d'offre documentaire. Le progrès accompli serait ainsi « spectaculaire ».

### II-2-4-Le sentiment des bibliothécaires à propos de leur image

#### *II-2-4-1-Des problèmes de qualification :*

Dans l'ensemble, les personnels interrogés semblent penser que les usagers ont une assez piètre image de leur travail. Ils sont très nombreux à évoquer des problèmes de qualification : « Et puis le fait forcément aussi qu'on a un certain nombre de gens non qualifiés assez important, donc ça aussi ça joue. Parce que parmi ces gens non qualifiés, et bien, il y a des gens qui vont être tout à fait capables, soit par leur culture, soit de renvoyer les demandes là où il faut les renvoyer, et puis il y a des gens qui vont l'être beaucoup moins ». Des problèmes de postes sont aussi évoqués : « L'approche du public est complètement différente selon les personnes...et bon, hélas, il y a quand même des différences de qualification...de niveau de culture générale d'une personne à l'autre et ça ça se ressent énormément. Certaines personnes sont amenées à travailler sur le même

poste de travail avec une qualification complètement différente, donc c'est très désagréable pour le public parce que...en fait, ils s'attendent à trouver toujours une personne compétente qui va pouvoir les orienter tout de suite ou les guider, alors qu'il y a beaucoup de gens qui ne peuvent pas toujours (...). On est conscient que ça a beaucoup gâté l'image de la médiathèque ». Le problème des personnes en contrat emploi solidarité (CES) a été évoqué. Les bibliothécaires pensent qu'ils devraient moins être en contact avec les usagers car ils ne sont pas qualifiés pour répondre aux questions .

#### *II-2-4-2-Le grand nombre de personnes engendre moins de convivialité:*

L'autre problème évoqué, quant à l'image des bibliothécaires, est relatif au nombre de personnes qui travaillent à la médiathèque, ce qui induit des relations plus distantes avec les usagers : « Les gens manquent de repères car ils ont l'impression qu'on change tout le temps de personnel, ils ne retrouvent jamais la même tête ». Certains pensent que cela a « cassé la relation avec le public ». Cette relation moins personnelle a changé la vision que les usagers avaient des bibliothécaires : « On a un peu dans la tête des gens une fonction de caissière de supermarché, dans la mesure où on fait des opérations informatisées de prêt et de retour, où on perçoit des amendes ».

Un « manque de convivialité » est évoqué plusieurs fois, de même que l'idée de « supermarché ». Le nombre de personnes qui travaillent (soixante dix) a induit des relations moins familières avec le public et les bibliothécaires ont l'impression que leur métier a changé, qu'il est dévalorisé : « ça manque de convivialité car il y a à peu près soixante-dix personnes qui travaillent, donc on peut ne pas revoir deux fois la même personnes. Les personnes qui accueillent changent régulièrement et ça perturbe certains usagers qui aiment bien revoir la personne qui les a renseigné une première fois ».

Le grand nombre de personnel induit un fonctionnement plus difficile : « on a eu pendant longtemps l'image d'un bâtiment immense où les gens ne savent pas te renseigner. Ou encore, ce qu'on a c'est que c'est pas cohérent. C'est à dire qu'on te dit un truc au premier et on te dit autre chose au troisième...ça je pense que c'est vrai, je pense qu'il y a une incohérence parce qu'on a un personnel qui bouge beaucoup ».

Dans l'ensemble, les bibliothécaires semblent très conscients que l'image de la médiathèque passe aussi par leur image : « Je crois que l'attitude des gens en salle et une bonne connaissance du fonctionnement c'est quelque chose d'énorme par rapport à l'image de la bibliothèque (...) Il y a un problème de méconnaissance des gens qui

travaillent au sein de la bibliothèque du fonctionnement de la structure (...) Je crois que le plus important c'est ce que les gens font passer, et c'est ça qui fait que les gens ont une très bonne image, une excellente image de la médiathèque ou bien une très mauvaise ».

Le public est jugé très exigeant par de nombreux bibliothécaires qui ont l'impression « qu'on leur doit tout. Ils sont le public et donc on doit accéder à toutes leurs demandes ». C'est notamment le cas pour les chercheurs pour lesquels « les bibliothécaires sont de simples fournisseurs de photocopies ou de reproductions à moindre coût ». Le public des chercheurs est jugé difficile, il se plaint du bruit, des délais de communication et semble mépriser les bibliothécaires, c'est du moins le sentiment que ces derniers ont.

Les rapports les plus privilégiés semblent s'établir avec le public des enfants et celui des jeunes. Les bibliothécaires y ont plus un rôle de conseil qui est valorisant et considèrent donc le contact comme meilleur. Ils notent aussi une certaine curiosité par rapport au métier, par rapport à leur travail lorsqu'ils ne sont pas en salle. Certains parlent même d'une attirance des gens : « quel beau métier, j'aurai aimé faire ça ».

C'est donc une image très contrastée qui se dégage des entretiens avec les bibliothécaires. Les bibliothécaires ont du mal à savoir comment ils sont perçus car ils ont des échos très divers de la part des usagers. Dans l'ensemble ils regrettent cependant d'avoir des contacts moins privilégiés avec le public que dans la petite structure antérieure.

#### II-2-5-La bibliothèque idéale :

Pour certains, la médiathèque idéale doit être un moyen pour les gens d'accéder à autre chose : « J'aimerais que les gens voient la médiathèque comme un excellent outil. C'est un moyen de...c'est à dire, je pense qu'on ne pourra jamais répondre à tout mais j'aimerais que les gens comprennent que s'ils ne trouvent pas ce qu'ils veulent, on a les moyens souvent de les réorienter (...) J'aimerais que les gens comprennent en fait qu'on est un outil, et que comme tout outil il y a différentes utilisations » ou encore une grosse masse d'informations : « ce serait une source, une grosse source d'information où les gens peuvent trouver un maximum de ce qu'ils cherchent ».

L'aspect offre documentaire est très valorisée, y compris en termes qualitatifs : « un magasin d'idée, quelque chose qui doit être ouvert et donner aux gens des idées, la forme n'important pas : que ce soit des disques, des CD-rom, des livres anciens...il n'y a

pas de critère de valeur, c'est ce que les gens en retirent qui est important. L'aspect qualitatif est primordial : offrir un choix de qualité aux gens et leur donner des facilités pour l'accès ».

L'accueil est également mis en avant : « l'accueil du public, pour moi c'est primordial. L'accueil et la compétence. Mais ce n'est pas un discours élitiste que je veux tenir. La compétence ça veut dire aussi « et bien je ne peux pas vous aider mais je peux vous orienter vers quelqu'un qui peut vous aider » (...) Oui, accueil et ouverture sur l'extérieur ». Le rôle du personnel semble considéré comme très important : « le plus important c'est la disponibilité au niveau du personnel je pense. Parce que c'est vrai que les documents on les a déjà. Je n'ai pas de regrets, je pense qu'on a de très beaux fonds, je ne pense pas qu'on a beaucoup plus à offrir de ce côté là (...) Ce serait la disponibilité du personnel et surtout sa compétence ».

Le but de nombreux bibliothécaires est d'ouvrir la médiathèque au plus de monde possible : « un lieu pour tous, c'est à dire que tous les citoyens s'y sentent bien, vis à vis de tous les besoins qu'ils ont. Qu'ils soient chercheurs, qu'ils soient simples particuliers, qu'ils soient un enfant, qu'ils soient une personne âgée...qu'il se sente chez lui (...) Je n'aimerais pas un lieu où l'on se sent étranger et intimidé...et en même temps un lieu où tous trouvent le document qu'ils cherchent (...) Qualité du fonds, variété et qualité des documents proposés ». Ce but n'est pas encore atteint selon les dires d'autres bibliothécaires : « C'est un petit peu un luxe...c'est une image de belle chose. C'est un petit peu élitiste, voilà. Moi ce que je souhaiterais c'est qu'il y ait un effort de fait en faveur des gens qui ne viennent pas à la médiathèque (...) Je pense qu'il y a un type de public qu'on ne touche pas parce qu'il n'ose pas venir, donc il faudrait s'ouvrir plus en direction de ces publics là. Avoir une image de marque moins élitiste, moins belle, plus ouverte à tout le monde. C'est pas convivial, c'est un peu hall de gare quoi ».

Pour conclure sur ces entretiens avec le personnel de la médiathèque, on peut remarquer que les bibliothécaires ont semblé avoir du mal à s'adapter à leur nouvel outil de travail. Peut être avaient-ils mal évalué les contraintes de fonctionnement qu'induit un bâtiment de cette taille, notamment l'augmentation du nombre des équipes et la nécessité de partager le travail. Cela induit aussi un changement des tâches quotidiennes, moins de travail au contact du public et plus de travail en amont du circuit du livre. Cette mutation semble assez mal vécue par certains bibliothécaires, d'autant plus que désormais ce sont des gens moins qualifiés qui sont en contact avec le public, ce qui engendrerait une image d'incompétence des bibliothécaires.

Le problème de qualification évoqué recouvre peut-être un problème d'organisation et de communication. Des personnes en CES semblent capables de donner des renseignements géographiques ou sur le règlement si on les forme un minimum au sein des équipes, et peuvent renvoyer sur plus compétents lorsqu'elles ne savent pas répondre. Un document simplifié de renseignements pratiques classés par rubriques pourrait être élaboré et laissé à disposition des personnes dans les différentes banques en contact avec le public. Ce document pourrait renvoyer sur les différents responsables en spécifiant les compétences des personnes ou les secteurs concernés afin que l'on puisse le cas échéant renvoyer sur quelqu'un de compétent.

Si les bibliothécaires pensent avoir une image dévalorisée par rapport au public, ils pensent, en revanche que la médiathèque est une structure assez appréciée par les chambériens. C'est ce que nous vérifierons dans un second temps.

## **III-Deuxième partie : Enquête auprès des usagers.**

### **III-1-Préalable méthodologique :**

#### **III-1-1-Problématique de l'enquête :**

Pour Claude Javeau <sup>12</sup>: « Des informations intéressantes et significatives peuvent-être recueillies auprès de ces individus si on leur pose des questions appropriées, dont ils sont capables de saisir le sens, et auxquelles ils sont aptes à répondre pratiquement sur le champ (...) L'enquête par questionnaire n'est donc qu'un instrument d'investigation parmi d'autres, qui ne s'applique avec quelque pertinence qu'à des objets aisément mesurables ou computables ». Pour interroger les usagers de la médiathèque de Chambéry, une enquête par questionnaire nous a semblé le plus pertinent. Toutefois, le problème rencontré est venu du sujet de l'enquête. En effet, l'image de la médiathèque réside dans les représentations mentales qu'en ont les usagers, or ces représentations ne sont pas directement mesurables, pour les appréhender il fallait les saisir au travers d'attitudes concrètes. Le fait de poser directement les questions aux usagers aurait par trop faussé leurs réponses. L'image de la médiathèque passait donc aussi par la façon dont les gens s'en servent, leur usage révélant l'image qu'ils en ont. La difficulté de construction du questionnaire résidera dans la traduction des représentations en attitudes concrètes.

#### **III-1-2-Choix de la population :**

Les personnes concernées par cette enquête ont été les usagers au sens large, à savoir les personnes inscrites ou non à la médiathèque, quelle que soit leur ancienneté de fréquentation, et leur âge, à l'exclusion des moins de 14 ans car le questionnaire n'était pas adapté pour des enfants. Il aurait fallu en faire un spécifique, avec un vocabulaire adapté. La population de référence comprend donc les 8318 inscrits de plus de 13 ans, plus les personnes non inscrites pour lesquelles nous ne disposons pas de chiffres.

L'échantillon qui devait constituer la population de l'enquête devait être représentatif : « En principe, un échantillon est représentatif si les unités qui le

---

<sup>12</sup> JAVEAU, C. L'enquête par questionnaire.

constituent ont été choisies par un procédé tel que tous les membres de la population ont la même probabilité de faire partie de l'échantillon »<sup>13</sup>

Il y a deux manières de procéder pour qu'un échantillon possède les mêmes caractéristiques que la population mère : soit on reproduit à petite échelle les caractéristiques de celle-ci au moyen de quotas (il faut donc analyser très finement la population mère et donc bien la connaître), soit on « pioche » des individus au sein de cette population, de manière totalement aléatoire et dans une proportion assez élevée, les lois de la statistique feront que cet échantillon sera plus ou moins fidèle à la population mère. La deuxième méthode a semblé la meilleure dans notre étude, en effet, la méthode des quotas nécessite un très grand savoir faire et si elle est mal utilisée l'enquête est biaisée. D'autre part, nous ignorions les caractéristiques d'une partie de la population mère : les non inscrits .

L'enquête a porté sur 200 personnes ce qui représente à peu près 2,5 pourcent de la population des usagers au dessus de 13 ans. Pour que le choix des personnes soit aléatoire il fallait les interroger à l'entrée ou à la sortie pour rencontrer tout le monde, c'est l'entrée qui a été choisie. Au niveau temporel l'enquête s'est déroulée sur trois semaines, tous les jours d'ouverture et toute la journée, afin de ne pas exclure les tardifs par exemple.

Les personnes ont été interrogées car l'enquête auto-administrée présentait des biais : « L'enquête par l'enquêteur est donc incontestablement préférable (à l'enquête auto-administrée) même si elle suppose la mise en place d'une procédure plus lourde. A une condition toutefois : que la désignation des personnes se fasse en respectant rigoureusement une règle de tirage au hasard (par exemple un acheteur ou un lecteur sur quatre à la sortie de la librairie ou de la bibliothèque) »<sup>14</sup>. Le questionnaire a donc été posé à un usager sur six qui entrait dans la médiathèque.

---

<sup>13</sup> GHIGLIONE (R.), MATALON (B.) Les enquêtes sociologiques : théorie et pratique.

<sup>14</sup> BARBIER-BOUVET, J. F. La fin et les moyens...

### III-I-3-Le questionnaire :

Le questionnaire a été construit autour des thèmes dégagés durant les entretiens avec les bibliothécaires. Il contient 46 questions ce qui est un nombre élevé pour une passation directe. Dans un premier temps (questions 1 à 7 ) on essaye de cerner les secteurs et les supports utilisés, si la pratique de la médiathèque est conviviale (questions 8 à 10), la façon dont les gens viennent : fréquence,etc..(Questions 11 à 14). Dans un second temps on s'intéresse à l'utilisateur sur place pour savoir comment il utilise la médiathèque (questions 15 à 22), comment il juge les collections (questions 23 à 26), comment il juge le bâtiment (questions 26 à 29). Dans un troisième temps on essaye de mesurer la familiarité des usagers avec les bibliothécaires (questions 30 à 33). Dans un quatrième temps on revient sur la façon dont les gens ont connu la médiathèque et sur le degré de connaissance de cette médiathèque (questions 34 à 39). Pour finir on interroge la satisfaction et la représentation des usagers (questions 40 et 41). Les dernières questions sont des questions qui permettront de classer les gens de manière sociologique.

Le questionnaire a été dépouillé avec le logiciel Sphinx, à part les deux questions ouvertes qui l'ont été sans logiciel. Le biais que l'on peut peut-être noter est celui de la sous représentation de la population étudiante qui n'était pas encore revenue en force au mois d'Août (l'enquête a eu lieu du mardi 29 Août au samedi 16 Septembre 1995).

## Enquête sur la médiathèque de Chambéry

Questionnaire posé aux usagers de la médiathèque de Chambéry (200) durant trois semaines en Septembre 1995

### 1. Etes-vous inscrit à la médiathèque?

1. oui  2. non

### 2. Quels secteurs de la Médiathèque connaissez-vous?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. infodoc                            | <input type="checkbox"/> 2. vidéothèque     |
| <input type="checkbox"/> 3. discothèque                        | <input type="checkbox"/> 4. labo de langues |
| <input type="checkbox"/> 5. logithèque                         | <input type="checkbox"/> 6. enfants         |
| <input type="checkbox"/> 7. prêt adultes                       | <input type="checkbox"/> 8. prêt ados       |
| <input type="checkbox"/> 9. fonds anciens                      | <input type="checkbox"/> 10. le kiosque     |
| <input type="checkbox"/> 11. la cabine pour déficients visuels |   |

### 3. Quels secteurs de la médiathèque utilisez-vous?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. infodoc                            | <input type="checkbox"/> 2. vidéothèque    |
| <input type="checkbox"/> 3. discothèque                        | <input type="checkbox"/> 4. labo de langue |
| <input type="checkbox"/> 5. logithèque                         | <input type="checkbox"/> 6. enfants        |
| <input type="checkbox"/> 7. prêts adultes                      | <input type="checkbox"/> 8. prêt ados      |
| <input type="checkbox"/> 9. fonds anciens                      | <input type="checkbox"/> 10. le kiosque    |
| <input type="checkbox"/> 11. la cabine pour déficients visuels |  |

### 4. Etes-vous déjà allé dans tous les étages?

1. oui  2. non

### 5. Connaissez-vous la bibliothèque Georges Brassens?

1. oui  2. non

### 6. Utilisez-vous la bibliothèque Georges Brassens?

1. oui  2. non

### 7. Empruntez-vous habituellement:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. des livres             | <input type="checkbox"/> 2. des revues ou des journaux |
| <input type="checkbox"/> 3. des disques compacts   | <input type="checkbox"/> 4. des vidéos                 |
| <input type="checkbox"/> 5. des livres enregistrés |  |

### 8. En général, venez-vous :

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. seul             | <input type="checkbox"/> 2. avec votre conjoint   |
| <input type="checkbox"/> 3. avec vos enfants | <input type="checkbox"/> 4. avec un groupe d'amis |
| <input type="checkbox"/> 5. autre            |   |

### 9. Quand vous venez seul, rejoignez-vous des amis?

1. oui  2. non

### 10. La fréquentation de la médiathèque vous a-telle permis de créer de nouvelles amitiés?

1. oui  2. non

**11. Venez-vous habituellement:**

1. spécialement à la médiathèque  2. à l'occasion d'autres courses  
 3. en rentrant chez vous

**12. A quelle fréquence venez-vous à la médiathèque?**

1. une fois par trimestre  2. une fois par mois  
 3. deux ou trois fois par mois  4. au moins une fois par semaine

**13. Combien de temps y restez-vous habituellement?**

1. un quart d'heure  2. une demi heure  
 3. trois quart d'heure  4. une heure  
 5. plus d'une heure trente

**14. Combien de temps êtes-vous resté la dernière fois que vous êtes venu?**

1. un quart d'heure  2. une demi heure  
 3. trois quart d'heure  4. une heure  
 5. plus d'une heure trente

**15. Vous arrive t-il de vous perdre dans la médiathèque?**

1. oui  2. non

**16. Lisez-vous habituellement des revues ou des journaux du kiosque?**

1. oui  2. non

**17. Vous arrive-t-il de consulter des ouvrages qui ne peuvent être empruntés?**

1. oui  2. non

**18. Vous arrive t-il de travailler à la médiathèque?**

1. oui  2. non

**19. Vous arrive t-il de venir flâner dans la médiathèque sans intention d'emprunter?**

1. oui  2. non

**20. Quand vous recherchez un document, votre premier réflexe c'est de le chercher:**

1. dans les rayons  2. avec l'informatique  
 3. de demander au personnel de la médiathèque

**21. Avez-vous déjà assisté à une animation ou une exposition?**

1. oui  2. non

**22. Selon vous les animations et les expositions sont:**

1. indispensables  2. pas indispensables  
 3. intéressantes  4. inintéressantes  
 5. nsp

**23. Vous trouvez ce que vous cherchez:**

1. toujours  2. très souvent  
 3. pas très souvent  4. jamais

**24. Vous trouvez les collections:**

1. trop importantes  2. assez importantes  
 3. pas assez importantes

**25. Vous estimez le nombre de documents de la médiathèque à:**

1. plus d'un million  2. 250 000  
 3. 100 000  4. moins de 50 000  
 5. moins de 10 000  6. nsp

**26. Vous trouvez le bâtiment**

1. beau  2. laid  
 3. nsp

**27. Vous trouvez le bâtiment:**

1. froid  2. chaleureux  
 3. nsp

**28. Vous trouvez le bâtiment:**

1. pratique  2. pas pratique  
 3. nsp

**29. Vous vous sentez dans ce bâtiment:**

1. à l'aise  2. mal à l'aise  
 3. ni l'un ni l'autre

**30. Avez-vous habituellement des conversations avec les bibliothécaires au sujet de livres ou d'autre chose?**

1. oui  2. non

**31. Vous est-il déjà arrivé de demander des conseils de lecture à un bibliothécaire?**

1. oui  2. non

**32. Si oui, avez-vous été satisfait du conseil?**

1. oui  2. non

**33. Etes-vous satisfait des renseignements donnés à l'accueil?**

1. oui  2. non

**34. Fréquentiez-vous l'ancienne bibliothèque de Chambéry?**

1. oui  2. non

**35. Si oui, préférez-vous la nouvelle?**

1. oui  2. non

**36. Pourquoi préférez-vous la nouvelle ou l'ancienne?**

.....

.....

**37. Comment avez-vous connu la médiathèque?**

1. par les journaux ou les médias  2. par des amis ou de la famille  
 3. par l'université  4. en passant devant  
 5. j'habite près  6. je l'ai cherchée

**38. Pensez-vous que la médiathèque est connue:**

1. à Chambéry  2. à Chambéry et dans sa banlieue  
 3. dans le département  4. au delà du Département

**39. Selon vous qui finance principalement le fonctionnement de la médiathèque?**

1. l'Etat  2. la Région  
 3. le Département  4. la Ville  
 5. autre  6. nsp

Indiquez les réponses en cochant une ou plusieurs cases

**40. En général, repartez-vous de la médiathèque:**

1. très satisfait  2. plutôt satisfait  
 3. pas très satisfait  4. pas du tout satisfait

**41. Qu'est-ce que la médiathèque représente pour vous?**

.....

.....

.....

.....

**42. où habitez-vous?**

- 1. Chambéry
- 2. banlieue
- 3. Département
- 4. au delà du Département

**43. Quel est votre métier?**

- 1. cadres sup, professions libérales
- 2. industriels et commerçants
- 3. artisans
- 4. agriculteurs
- 5. cadres moyens, employés
- 6. ouvriers, personnel de service
- 7. retraités
- 8. chômeurs
- 9. élèves et étudiants
- 10. autres inactifs

**44. Quel est votre niveau d'études?**

- 1. primaire
- 2. secondaire
- 3. supérieur
- 4. cap
- 5. bep

**45. Quelle est votre situation de famille?**

- 1. célibataire
- 2. marié ou vie maritale
- 3. veuf
- 4. divorcé

**46. Quelle est votre année de naissance?**

- 1. 14-19ans
- 2. 20-24 ans
- 3. 25-54ans
- 4. 55ans et plus

**47. Sexe de la personne :**

- 1. femme
- 2. homme

## **III-2-Résultats de l'enquête :**

### **III-2-1- Qui sont les usagers ?**

#### *III-2-1-1-Des usagers surtout locaux :*

Les usagers sont des habitants de Chambéry et de sa banlieue<sup>15</sup> (Barby, Bissy, Le Biollay, Chambéry le Haut etc) pour 74 pourcent des personnes interrogées. Les chambériens constituent le groupe le plus important : 87 personnes soit 44% des sondés. La médiathèque draine cependant un public plus vaste puisque 23% des usagers viennent du Département. Enfin il y a aussi 5% des personnes qui viennent d'au delà du Département (De l'Ain, de l'Isère mais aussi de Lyon ou Paris etc..).

#### *III-2-1-2-Une population plutôt jeune et masculine :*

Dans son ouvrage, « Pour une sociologie de la lecture », Martine Poulain montre que les usagers des bibliothèques en France sont plutôt jeunes et que les femmes sont un peu plus nombreuses que les hommes. Dans notre enquête, ce sont les hommes qui sont légèrement plus nombreux que les femmes (103 hommes pour 97 femmes), mais la différence n'est pas très significative, ce que l'on peut relever par contre c'est l'équilibre parmi les usagers, des deux sexes.

Notre population est plutôt jeune puisque 50% des usagers ont moins de 25 ans (20% entre 14 et 19 ans et 30% entre 20 et 24 ans). Il y a seulement 7% de personnes ayant 55 ans et plus. Le groupe le plus nombreux est celui des personnes de 25 à 54 ans qui représentent 44% de notre échantillon. Cette répartition correspond à celle notée dans les enquêtes sur les bibliothèques, qui montrent en général une prépondérance des jeunes parmi les usagers. Cette répartition correspond à celle notée dans les statistiques d'inscription (voir les tableaux de statistiques en annexe) : 4091 personnes de 14 à 24 ans soit 49% des inscrits, 642 inscrits de 55 ans et plus donc 7% des inscrits, et 44% de 25-55 ans. Notre échantillon correspond donc parfaitement dans sa répartition par âge à la population des inscrits, ce qui tend à faire penser que les non inscrits se répartissent de la même façon que les inscrits, au niveau de l'âge au moins.

---

<sup>15</sup> Voir le tableaux page 15 de la partie « Tableaux » du mémoire

Nos usagers sont en majorité des célibataires (pour 71%)<sup>16</sup> ce qui correspond à l'image dégagée dans les enquêtes sur les usagers des bibliothèques municipales.

### *III-2-1-3-L'appartenance sociale des usagers :*

Les usagers sont en majorité des élèves et étudiants<sup>17</sup> : 44% d'entre eux le sont. Ce chiffre correspond au pourcentage d'élèves et d'étudiants de la population des inscrits : 43% (il y a 3594 élèves et étudiants sur une population totale de 8318 personnes). Notre échantillon respecte donc la part des étudiants de la population des inscrits.

La population de l'échantillon est socio-professionnellement avantagée : 21% de cadres moyens et employés, 12% de cadres du supérieur et professions libérales. Cela donne une population à 77% issue des couches supérieures et moyennes de la vie active, et d'étudiants. Les chômeurs sont sous-représentés par rapport à la moyenne nationale, ils sont cependant 8%. Certaines catégories sont quasi absentes des usagers : les artisans et agriculteurs surtout mais aussi les industriels et commerçants, et les ouvriers et personnels de service. Cela corrobore les remarques sur ce thème mise en exergue dans « Pour une sociologie de la lecture », on retrouve donc le même type de public que dans les bibliothèques similaires.

Le public de la médiathèque est également favorisé culturellement puisque 63% ont suivi des études supérieures<sup>18</sup>, pourcentage qui ne comprend pas tous les moins de 18 ans qui poursuivront leur études, c'est donc une population sur-diplômée par rapport à la population globale, qui fréquente la médiathèque.

La population des usagers de la médiathèque interrogée ressemble donc à celle que l'on rencontre dans toutes les études sociologiques sur le public des bibliothèques.<sup>19</sup>

---

<sup>16</sup> Voir les tableaux pages 16 et 17 de la partie « Tableaux »

<sup>17</sup> Voir le tableau page 15 de la partie « Tableaux ».

<sup>18</sup> Voir le tableau page 16 de la partie « Tableaux ».

<sup>19</sup> On peut voir à ce sujet les résultats de l'enquête menée par l'ARCmc en 1979 pour le Ministère de la Culture, sur l'expérience et l'image des bibliothèques municipales (in BBF, Paris, t.25, n°6, 1980) et les remarques à ce sujet dans « Pour une sociologie de la lecture ».

### III-2-2-La fréquentation de la médiathèque :

#### II-2-2-1-L'usage des différents supports de la médiathèque :

##### a-L'inscription :

Les usagers sont 80% à être inscrits à la médiathèque<sup>20</sup>, ce qui veut dire qu'un cinquième de la population qui fréquente la médiathèque n'y est pas inscrite. C'est là sans doute une grande différence avec les bibliothèques classiques. En ce qui concerne la non inscription, c'est chez les plus jeunes qu'elle est la plus forte puisque 28% des 14-19 ans et 25% des 20-24 ans ne sont pas inscrits, taux qui tombent à 14% pour les 25-55ans et 15% pour les 55ans et plus. Parmi ces jeunes non inscrits, certains disent venir pour faire leurs devoirs scolaires, et de nombreux viennent lire des bandes dessinées à la médiathèque. Au niveau de la répartition par sexe des inscrits et non inscrits, il n'y a pas de différence significative, les pourcentages sont les mêmes pour les deux sexes.<sup>21</sup>

En ce qui concerne l'inscription selon le lieu d'habitation, il est frappant de constater que la non inscription croît régulièrement lorsque le lieu d'habitation est loin de Chambéry. Ainsi 56% des personnes habitant au delà du Département ne sont pas inscrites contre 11% des personnes qui habitent Chambéry..<sup>22</sup>

##### b-Les secteurs connus et fréquentés :

Les usagers ont cité tous les secteurs au moins une fois.<sup>23</sup> Au niveau de la connaissance, les secteurs les plus connus sont : le Prêt pour les Adultes : cité par 87% des interviewés et utilisé par 79% d'entre eux ; la Discothèque que 73% disent connaître et que 60% disent utiliser, et la Vidéotheque que 62% connaissent et que 47% utilisent. Ces trois secteurs sont les plus utilisés. Les secteurs Enfants, le Kiosque et Infodoc viennent ensuite, connus par respectivement 46%, 45%, et 37% et utilisés par 16%, 30%, et 32% des interviewés. Les autres secteurs : le Laboratoire de langues, la Logithèque, le Prêt Adolescents et les Fonds Anciens sont connus par entre 9 et 20% de la population

---

<sup>20</sup> Voir le tableau page 1 de la partie « Tableau ».

<sup>21</sup> Voir les tableaux page 18 de la partie concernée.

<sup>22</sup> Voir les tableaux page 19 de la partie concernée.

<sup>23</sup> Voir les tableaux n° 2 et 3 pages 1 et 2

de l'enquête et sont utilisés par moins de 10% de cette population. La Cabine pour déficients visuels est citée deux fois, mais n'est pas utilisée par cette population.

La médiathèque est donc utilisée surtout comme un service de prêt de documents (livres, disque-compacts et vidéos). Les secteurs de lecture sur place (le Kiosque et Infodoc) viennent ensuite et les secteurs de recherche et de nouvelles techniques : Fonds anciens, Logithèque et Laboratoire de langues les suivent. La médiathèque joue donc avant tout son rôle dans la démocratisation de la lecture (multi-support) publique.

Si l'on s'intéresse à la fréquentation des secteurs selon les âges<sup>24</sup>, on s'aperçoit que trois tranches d'âge sont assez proches : les 14-19 ans, 20-24 ans et 25-55 ans. Ces tranches d'âge utilisent le prêt de livres, de disques, et de vidéos dans les mêmes proportions : entre 24 et 30% de chaque tranche utilise des livres, entre 21 et 24% de chaque tranche utilise des disques-compacts et entre 14 et 20% des vidéos. Par contre la classe d'âge de 55ans et plus, utilise surtout le prêt de livres. Si l'on regarde l'utilisation des secteurs selon le sexe<sup>25</sup>, la réflexion qui vient est que la répartition est égale pour presque tous les secteurs. La fréquentation est très équilibrée avec 50% d'hommes et de femmes pour chaque secteur, à part pour les secteurs Enfants et Adolescents utilisés par 68 et 62% de femmes, et les secteurs Logithèque et Laboratoire de langues utilisés par 88 et 70% d'hommes. Cette répartition est pour le moins traditionnelle et reflète bien la subsistance de la séparation des rôles sociaux, avec une majorité de femmes fréquentant les secteurs pour les enfants et les jeunes ( le public du secteur enfants est révélateur « de visu ») et les secteurs comprenant les supports les plus techniques fréquentés par une majorité écrasante d'hommes.

La mobilité au sein de la médiathèque semble la règle puisque 69% des personnes interrogées disent être allées dans tous les étages<sup>26</sup>. En général lorsque les personnes déclaraient ne pas aller dans tous les étages, elles précisaient qu'elles n'étaient jamais allées au troisième étage, au secteur des Enfants, n'ayant pas d'enfant . Si l'on croise les facteurs de mobilité et d'âge<sup>27</sup> on s'aperçoit que les tranches d'âges sont mobiles dans les mêmes proportions, à part les 14-19 ans qui sont très mobiles : 89% d'entre-eux disent être allés dans tous les étages de la médiathèque.

---

<sup>24</sup> voir les tableaux page 20.

<sup>25</sup> Voir le tableau page 21.

<sup>26</sup> Voir le tableau n°4 page 2

<sup>27</sup> Voir le tableau page 22.

### c-Le type de documents empruntés :

Les livres demeurent les documents les plus empruntés<sup>28</sup> puisque 74% des personnes interrogées déclarent en emprunter. Viennent ensuite les disques compacts (66%) et les vidéos (55%). On peut remarquer que les chiffres d'emprunt sont plus élevés que les chiffres d'utilisation des secteurs, cela veut dire que certaines personnes déclarent ne pas utiliser le secteur des disques compacts (par exemple) mais déclarent par ailleurs emprunter des disques compacts. Cette différence est peut-être dûe en partie au fait que l'on peut emprunter des disques compacts, des livres, et des vidéos dans le secteur Enfants.

La répartition par âge<sup>29</sup> des emprunts donne les mêmes résultats que l'utilisation des secteurs : trois tranches d'âge homogènes et une tranche atypique : les plus de 55 ans qui empruntent plus de livres que les autres et moins de disques compacts et de vidéos.

La répartition des emprunts selon le niveau d'études montre des similitudes entre les gens ayant fait des études secondaires et ceux ayant poursuivi des études supérieures<sup>30</sup>. Pour les autres, le nombre d'observations n'est pas assez élevé pour en tirer des conclusions (exemple : 5 personnes ont déclaré avoir un niveau d'études primaires).

De manière générale, on peut remarquer que les usagers sont beaucoup plus mobiles que ne le supposent les bibliothécaires qui pensent que les usagers ont en majorité un usage multisupport. Les statistiques de prêt montrent que les personnes empruntent simultanément différents supports. C'est au moins valable pour les moins de 55 ans qui représentent 93% de notre échantillon. Le sentiment de cloisonnement du public ne semble donc pas tellement justifié chez les bibliothécaires.

---

<sup>28</sup> Voir le tableau n°7 page 3

<sup>29</sup> Voir le tableau page 23.

<sup>30</sup> Voir le tableau page 23

### III-2-2-2-Le mode de venue :

#### a-La convivialité de l'usage :

La grande majorité du public de la médiathèque déclare y venir seule (81%)<sup>31</sup>. Cependant, 22% des personnes interrogées viennent avec un groupe d'amis. C'est surtout le cas de jeunes qui viennent travailler à la médiathèque. La pratique de la médiathèque en famille est également répandue puisque 12% des personnes déclarent y venir avec leurs enfants et 12% déclarent y venir avec leur conjoint(e). Il faut cependant remarquer que cela ne fait pas forcément 24% des personnes qui viennent en famille car plusieurs réponses simultanées étaient possibles. Ce tableau doit donc s'interpréter comme suit : la pratique la plus courante est la venue seul, puis avec des amis puis avec des enfants (ou petits enfants) ou avec le conjoint.

Lorsque les gens viennent seuls, ce n'est pas pour rejoindre des amis : 81% déclarent ne pas en rejoindre<sup>32</sup>, contre 19% qui déclarent en rejoindre. La médiathèque est donc un lieu de rendez-vous pour un cinquième de ses usagers, surtout les plus jeunes.

Si la médiathèque est un lieu convivial, elle n'a permis de créer de nouvelles amitiés qu'à 11% de ses usagers<sup>33</sup>. Là encore, cela concerne le public le plus jeune. Certaines personnes ont dit regretter « que la médiathèque ne soit pas plus un endroit où l'on discute autour des livres », où l'on se « rencontre autour d'eux ». La convivialité semble donc un facteur important pour les usagers qui aimeraient qu'elle se développe.

#### b-Comment vient-on à la médiathèque :

La fréquentation de la médiathèque apparaît comme une pratique spécifique par rapport aux habitudes de la vie quotidienne des usagers. Ils viennent en grande majorité spécialement à la médiathèque (84%)<sup>34</sup>. Ils sont 19% à déclarer y aller à l'occasion d'autres courses et 5% en rentrant chez eux. La fréquentation de la médiathèque apparaît donc comme une pratique assez indépendante des autres déplacements.

---

<sup>31</sup> Voir le tableau n°8, page 3

<sup>32</sup> Voir le tableau n°9, page 4

<sup>33</sup> Voir le tableau n°10, page 4

<sup>34</sup> Voir le tableau n°11, page 4.

Cette fréquentation exclue dans la majorité des cas la fréquentation de l'annexe de quartier, la bibliothèque Georges Brassens. Si la majorité des usagers connaît l'existence de cette bibliothèque (62%), ils ne sont en revanche que 24% à l'utiliser. Les raisons évoquées sont l'éloignement par rapport au domicile ou au lieu de travail. La médiathèque est centrale pour les Chambériens et beaucoup y vont à pied. Pour aller à l'annexe il faut prendre des transports en commun ou un véhicule personnel.

#### C-La fréquence et la durée du séjour :

La majorité des personnes interrogées sont des usagers fidèles, ils se rendent au moins une fois par semaine à la médiathèque (c'est le cas de 56% des personnes interrogées)<sup>35</sup>. D'autres usagers viennent assez régulièrement : deux ou trois fois par mois (26%) ou une fois par mois (15%). Les usagers occasionnels sont rares : 4% déclarent ne venir qu'une fois par trimestre. Cette répartition ne varie pas significativement selon l'âge<sup>36</sup>, tout au plus note t-on une fréquentation plus régulière chez les enfants (70% des 14-19 ans viennent au moins une fois par semaine) et les retraités (62% sont assidus).

La durée du séjour est assez élevée puisque la majorité des interviewés déclarent rester habituellement au moins une heure<sup>37</sup> (50%) et que 48% disent être rester au moins une heure lors de leur dernier séjour<sup>38</sup>. 10% des gens déclarent rester trois quarts d'heure et 41% déclarent y rester une demi-heure ou un quart d'heure. Seulement 11% déclarent y rester un quart d'heure.

Les deux extrêmes dans la durée de séjour correspondent peut-être à la distinction relevée par Jean Claude Passeron et Michel Grumbach<sup>39</sup> entre les emprunteurs et les séjourneurs. Ils distinguent en effet deux types d'usagers : les premiers ne font qu'un court passage à la bibliothèque, ils y viennent surtout pour emprunter des livres et ont peu recours aux autres services, notamment ceux qui nécessitent de passer un moment à la bibliothèque. Ils lisent peu à la bibliothèque mais emportent de quoi alimenter la cellule familiale, utilisent moins les ressources documentaires de la bibliothèque, sont moins souvent inscrits à la discothèque, ont moins recours aux

---

<sup>35</sup> Voir tableau n°12, page 5

<sup>36</sup> Voir le tableau page 26

<sup>37</sup> Voir le tableau n°13, page 5

<sup>38</sup> Voir le tableau n°14, page 5

<sup>39</sup> PASSERON, J. C., GRUMBACH, M. et al... L'oeil à la page : enquête sur les images et les bibliothèques, Paris: BPI, 1984, et PASSERON, J. C. Images en bibliothèques, images de bibliothèques. Bulletin des Bibliothèques de France, 1982, t. 27, N°2.

services audiovisuels et fréquentent moins la salle des périodiques. Ils sont en général moins diplômés, ce sont surtout des femmes au foyer et des usagers originaires des couches populaires.

Les séjourneurs inversement ont une utilisation diversifiée des différentes ressources de la bibliothèque. Ils essayent plus facilement les services nouveaux. Ce sont les jeunes, étudiants et scolaires, usagers diplômés des couches moyennes et supérieures. Dans notre enquête nous aurions donc 11% d'emprunteurs et au moins 23% de séjourneurs.

Les personnes âgées de 55 ans<sup>40</sup> et plus sont celles qui restent le moins longtemps, seulement 15% déclarent rester plus d'une heure trente (contre 23% des 14-19 ans, 29% des 20-24 ans et 21% des 25-55 ans), et 54% d'entre elles déclarent ne rester qu'une demi-heure (contre 23% des 14-19 ans, 25% des 20-24 ans et 33% des 25-55 ans). Les autres différences sont minimales dans les durées de séjour et l'âge ne semble pas très significatif, sinon que les durées de séjour décroissent avec l'âge. Si l'on prend les gens qui restent plus d'une heure, ils sont 56% des 14-19 ans, 60% des 20-24 ans, 43% des 25-54 ans et 38% des 55 ans et plus.

En ce qui concerne le sexe on ne note pas de grosses différences dans la durée du séjour<sup>41</sup>. Pour le lieu d'habitation<sup>42</sup>, on note une régression des longs séjours lorsque l'on habite loin de Chambéry. Ainsi, pour les personnes restant plus d'une heure, elles sont 55% parmi les Chambériens, 49% parmi les habitants de la banlieue et 36% parmi les habitants du Département, par contre elles sont 66% parmi les gens venant d'au delà du département, qui rentabilisent sans doute leur visite en restant plus longtemps. La répartition est symétrique pour les gens qui restent un quart d'heure : la proportion augmente pour les gens plus on s'éloigne de Chambéry, à part pour les personnes d'au delà du département. Les autres différences ne permettent pas de dégager des régularités significatives.

### *III-2-2-3-Le mode de fréquentation de la médiathèque:*

#### *a-L'attitude sur place :*

---

<sup>40</sup> Voir les tableaux page 24

<sup>41</sup> Voir le tableau page 24

<sup>42</sup> Voir le tableau page 25

Contrairement à l'impression des bibliothécaires qui déplorait un gros manque de signalétique, les usagers de la médiathèque semblent s'en être accommodés puisqu'ils sont 95% à déclarer ne pas se perdre dans la médiathèque<sup>43</sup>. Cependant certains ont rajouté qu'ils se perdaient parfois au cours d'une recherche documentaire. La signalisation paraît donc surtout défectueuse à l'intérieur de chaque étage, les gens déclarent ne pas voir les panneaux de la classification Dewey.

Si les personnes ne sont que 45% à citer spontanément le Kiosque parmi les secteurs qu'elles connaissent, 55% déclarent l'utiliser pour lire des revues ou des journaux.<sup>44</sup> Les hommes sont plus nombreux que les femmes à l'utiliser (60% contre 49%) ce qui corrobore les analyses de science-politique sur la lecture des journaux et des revues qui tendent à montrer que les hommes sont plus familiers de ce type de lecture que les femmes.

Les plus jeunes semblent utiliser plus le kiosque que leurs aînés puisque respectivement 55% des 14-19 ans et 64% des 20-24 ans le font, contre 48% des 25-55 ans et 54% des plus de 55 ans. Les différences ne sont cependant pas très grandes. Concernant l'utilisation du Kiosque selon la profession, on peut remarquer qu'il existe des différences entre les cadres supérieurs qui sont 63% à l'utiliser, et les cadres moyens qui ne sont que 49% à le faire. Les étudiants semblent également l'utiliser en majorité (59%). Les autres inactifs qui comprennent surtout des femmes au foyer disent ne pas s'en servir à 80%. Cependant il convient d'être prudent car cela ne concerne que 5 personnes. Les autres catégories ne comprennent pas assez de personnes pour que les pourcentages soient significatifs.

La consultation sur place d'ouvrages qui ne peuvent être empruntés concerne 68% des personnes interrogées<sup>45</sup>, ce qui tend à démontrer que la médiathèque, loin de n'être qu'une bibliothèque de prêt, est aussi un lieu où l'on vient rechercher de l'information. C'est également un lieu où l'on vient travailler : 50% des personnes disent qu'il leur arrive de travailler à la médiathèque. Cela concerne surtout les élèves et les étudiants mais aussi les professeurs et les personnes ayant des concours à passer. La population qui est occasionnellement studieuse à la médiathèque est donc relativement importante et se concentre au deuxième étage dans les secteurs des Fonds anciens et le

---

<sup>43</sup> Voir le tableau n°15, page 6.

<sup>44</sup> Voir le tableau n° 16 page 6 et les tableaux page 27 et 28.

<sup>45</sup> Voir le tableau n°17, page 6.

secteur Infodoc qui est « envahi » par les étudiants et qui prend des allures de bibliothèque universitaire.

A côté de cet usage studieux, il existe également un usage de détente puisque 65% des personnes interrogées déclarent qu'il leur arrive de flâner dans la médiathèque, sans intention d'emprunter.<sup>46</sup> Les femmes sont plus nombreuses (71%) à le faire que les hommes (59%). De même les jeunes sont plus nombreux (73% des 14-19 ans et 75% des 20-24 ans) que les personnes d'âge mûr ( 59% des 25-54 ans et 46% des 55 ans et plus).

Les jeunes utilisent la médiathèque de façon plus conviviale, comme un lieu de rendez-vous ou de ballade. Ils sont nombreux à venir y passer du temps libre. Ils correspondent plus aux usagers séjournateurs dont parlent Jean-Claude Passeron et Michel Grumbach, et utilisent la médiathèque de manière très diverse. Les élèves et étudiants sont ainsi 72% à flâner occasionnellement dans la médiathèque. Les personnes retraitées et inactives, qui sont censées avoir plus de temps que les autres, ne semblent pas aimer le perdre puisque seulement 42% des retraités et 40% des autres inactifs déclarent flâner de temps en temps. Pour les personnes actives il y a peu de différences entre les cadres supérieurs et professions libérales (63%), les cadres moyens et employés (66%) et les ouvriers et personnels de service (63%). Les autres catégories reposent sur trop peu de cas pour que l'on puisse en déduire quoi que ce soit.

La médiathèque donne donc lieu à un usage très diversifié et n'est plus seulement un lieu où l'on vient chercher des documents. Elle accueille de plus en plus des personnes venues consulter des ouvrages sur place ou des personnes venues se détendre et y passer un moment de leur journée. Certains usagers ont regretté de ne pouvoir écouter sur place des disques-compacts, n'étant pas équipés chez eux. Pour eux la médiathèque doit aussi permettre « l'écoute ou la lecture sur place de tous les documents qu'elle contient ». Cela montre que l'on est loin de l'appréhension de la médiathèque comme une simple bibliothèque de prêt, même si cette image subsiste pour une partie de la population.

---

<sup>46</sup> Voir le tableau n°19 page 7 et les tableaux pages 29 et 30.

## b-Le mode de recherche :

La majorité des personnes interrogées (62%) privilégie la recherche directe des documents dans les rayons<sup>47</sup> et n'a donc pas de stratégie de recherche particulière, ce qui est pour le moins déplorable du point de vue du bibliothécaire qui s'évertue à rationaliser et à optimiser la recherche documentaire grâce à l'informatique. Ce chiffre donne une idée des progrès pédagogiques à accomplir avant que l'ensemble des usagers n'ait le réflexe de se diriger d'emblée vers les ordinateurs. Ils ne sont que 47% à s'en servir et souvent c'est après une tentative infructueuse dans les rayons. En dernier recours, 17% d'entre-eux demandent l'aide du personnel de la médiathèque. Ce chiffre est peut-être plus élevé dans la réalité que les gens ne veulent bien le dire, il est cependant très faible.

Dans la représentation des usagers, le personnel n'est vraisemblablement pas là en premier lieu pour les aider dans une recherche documentaire, sinon ils feraient plus appel à lui. La recherche dans les rayons est le fait de 69% des personnes de 55 ans et plus, contre 48% des 14-19 ans, 54% des 20-24 ans et 44% des 25-54 ans. Les personnes âgées restent donc fidèles aux rayonnages. La recherche avec l'informatique décroît régulièrement avec l'augmentation de l'âge : 45% des 14-19 ans, 44% des 20-24 ans, 33% des 25-54 ans et 19% des 55 ans et plus l'utilisent. On est ici devant un phénomène générationnel qui peut rendre optimiste, les jeunes générations n'ont pas une appréhension trop grande devant l'outil informatique, contrairement à leurs aînés qui n'y ont pas été habitués.

On peut remarquer que la répartition entre les trois modes de recherche est la même pour toutes les tranches d'âge, mais si l'ordre est le même, les pourcentages diminuent pour les plus jeunes qui recherchent moins dans les rayons et plus avec l'informatique que leurs aînés, par contre ils ne demandent pas au personnel, contrairement à leurs aînés.

Si l'on croise le mode de recherche et le niveau d'études, on s'aperçoit que quelque soit le niveau, l'ordre est respecté : prépondérance de la recherche dans les rayons puis avec l'informatique et enfin demande d'aide au personnel. Mais là encore les répartitions s'atténuent au fur et à mesure que le niveau d'étude augmente. Pour la recherche dans les rayons, elle est le fait de 75% des personnes ayant un niveau d'études

---

<sup>47</sup> Voir le tableau n° 20 page 7 et les tableaux page 31.

primaires, de 51% de personnes de niveau secondaire et de 47% de personnes de niveau supérieur. Inversement en ce qui concerne l'utilisation de l'informatique. S'il faut être prudent, car les observations sont peu nombreuses, le constat croisé de l'âge et du niveau d'études montre qu'il y a une familiarité de l'outil informatique que les jeunes ont plus que leurs aînés car on le leur apprend à l'école, et que les personnes qui ont poursuivi leurs études ont plus que ceux qui les ont achevé avant. Ce constat plaide en faveur de structures telles que la logithèque pour démocratiser les nouvelles technologies et faire en sorte que la majorité des usagers puissent mener une recherche efficace et autonome.

## **II-2-3-La perception de la médiathèque :**

### *III-2-3-1-La satisfaction par rapport à la médiathèque :*

#### a-Par rapport aux collections :

Les usagers, interrogés sur le fait de savoir s'ils trouvent les documents qu'ils cherchent répondent à 75% par l'affirmative : 11% trouvent « toujours » et 64% trouvent « très souvent ». Ils ne sont que 24% à déclarer trouver « pas très souvent » ce qu'ils cherchent. Ces chiffres sont à mettre en relation avec ceux de la satisfaction des usagers quant à l'importance des collections<sup>48</sup>. Logiquement, 64% des personnes interrogées trouvent les collections « assez importantes », et 32% ne les trouvent « pas assez importantes ».

Les réponses aux deux questions suivent une certaine logique puisque moins les personnes déclarent trouver ce qu'elles cherchent et plus elles estiment que les collections ne sont « pas assez importantes »<sup>49</sup>. Ainsi, 77% des personnes qui ont déclaré trouver « toujours » trouvent les collections « assez importantes » et 23% « pas assez importantes », ces chiffres passent à 68% et 27% pour les personnes ayant déclaré trouver « très souvent » et à 50% et 46% pour les personnes ayant déclaré trouver « pas très souvent ».

Les usagers de la médiathèque n'ont pas une connaissance claire du volume de documents qu'elle contient. Seulement 18% des personnes interrogées à ce propos

---

<sup>48</sup> Voir les tableaux n°23, page 8 et 24, page 9.

<sup>49</sup> Voir les tableaux page 32.

savent qu'il y a à peu près 250 000 documents<sup>50</sup>, 54% des personnes ne peuvent répondre à la question, 10% surestiment largement le nombre de documents (pensant qu'il y en a plus d'un million) et 20% le sous-estiment.

Il n'y a pas de corrélation entre le jugement sur l'importance des collections et l'évaluation chiffrée de ces collections. Ainsi, parmi les personnes qui estiment les collections à 250 000 documents, 58% les trouvent assez importantes et 36% pas assez importantes. Parmi les personnes qui estiment les collections à 100 000 documents ( et donc les sous-estiment), 63% trouvent les collections assez importantes et 33% pas assez importantes. Parmi les personnes qui estiment les collections à 50 000 documents, 67% trouve qu'il y en a assez contre 33%. Le jugement sur les collections est donc indépendant de la connaissance réelle du stock, on peut penser qu'il y a un million de documents et trouver que les collections ne sont pas assez importantes et contrairement on peut penser qu'il y a moins de 50 000 documents et trouver les collections assez importantes.

Par ailleurs, il y a également 2 personnes qui ont déclaré trouver les collections trop importantes, ces personnes étaient des personnes âgées qui disaient se sentir perdues dans la masse de documentation en libre accès. L'une de ces personnes a répondu qu'elle trouvait cependant souvent ce qu'elle cherchait et l'autre a déclaré ne trouver pas très souvent. Parmi ces deux personnes atypiques l'une savait qu'il y a 250 000 documents à la médiathèque et l'autre n'a pas pu répondre à la question. La représentation des collections est donc liée à des phénomènes complexes et sans doute à la représentation globale que l'on se fait de la médiathèque plus qu'à une évaluation rationnelle.

#### b-Le jugement sur le bâtiment :

Le bâtiment moderne de la médiathèque est apprécié esthétiquement par une majorité de personnes puisqu'elles sont 69% à le trouver « beau » contre 22% qui le trouvent « laid » et 9% qui ne se prononcent pas<sup>51</sup>. Le bâtiment est apprécié par les plus jeunes puisque 95% des 14-19 ans le trouvent « beau ». Ce sont les personnes âgées de plus de 55 ans qui sont les plus nombreuses à le trouver « laid » (32%) mais elles sont tout de même en majorité à le trouver beau (62%). L'âge ne semble pas tellement jouer

<sup>50</sup> Voir le tableau n°25, page 9 et les tableaux pages 32 et 33.

<sup>51</sup> Voir le tableau n°26, page 9 et les tableaux pages 35 et 36 de la partie « Tableaux ».

sur le jugement positif, à part pour les plus jeunes, par contre il semble jouer sur les jugements négatifs puisque 5% des 14-19 ans trouvent le bâtiment laid contre 19% des 20-24 ans, 30% des 25-54 ans et 38% des 55ans et plus ; la progression est donc régulière.

Les femmes sont un peu plus nombreuses à apprécier l'architecture du bâtiment puisque 72% le trouvent beau contre 66% des hommes. Le jugement esthétique selon le niveau d'études n'est pas très révélateur, les différences ne sont pas très importantes puisque 75% des personnes de niveau secondaire apprécient le bâtiment contre 68% des personnes de niveau supérieur. Le seul commentaire que l'on peut peut-être risquer est qu'en général les hommes plus que les femmes et les gens ayant fait de longues études plus que les autres estiment leurs jugements légitimes, ils osent donc peut-être plus critiquer un bâtiment qui a été salué très largement au niveau architectural et que l'on vient visiter de l'étranger.

Les personnes interrogées sont une majorité à trouver le bâtiment « froid » (55%), abondant ainsi dans le sens des bibliothécaires qui se faisaient l'écho de ce sentiment. Elles ne sont que 32% à le trouver « chaleureux »<sup>52</sup>. Une majorité de femmes le trouvent « chaleureux » (53%), alors qu'une majorité d'hommes le trouvent « froid » (52%). Les personnes âgées de 14 à 19 ans sont partagées : 45% le trouvent « froid », 43% « chaleureux ». Les 20-24 ans et les 25-54 ans sont une majorité à le trouver « froid » (61% et 56%), les personnes âgées de 55 ans et plus sont partagées : 46% le trouvent « froid » et « 31% » chaleureux.

Le jugement des bibliothécaires sur le bâtiment est donc confirmé par celui des usagers qui pensent également que le bâtiment manque de chaleur.

Ce sentiment de manque de chaleur du bâtiment n'empêche pas les usagers de s'y sentir très majoritairement à l'aise<sup>53</sup> : 90% déclarent être « à l'aise » contre 8% de « mal à l'aise ». Par contre les deux phénomènes sont très liés puisque parmi les personnes qui se sont déclarées « mal à l'aise », aucune n'a par ailleurs trouvé le bâtiment chaleureux : 73% le trouvent « froid » et 27% ne se prononcent pas. Toutes les personnes qui ont déclaré le bâtiment chaleureux ont par ailleurs déclaré qu'elles y étaient à l'aise. On peut aussi remarquer que les personnes qui disent n'être ni « à l'aise » ni « mal à l'aise » ont par ailleurs déclaré pour 83% qu'elles trouvaient le bâtiment

---

<sup>52</sup> Voir le tableau n°27 page 10 et les tableaux page 37

<sup>53</sup> Voir le tableau n°29, page 10 et les tableaux pages 38, 39, 40 et 41.

« froid » et aucune ne le trouve « chaleureux » (17% ne se prononcent pas). Les deux phénomènes semblent donc très liés et les personnes qui trouvent le bâtiment froid s'y sentent mal à l'aise, même si elles ne sont pas très nombreuses. Cela plaide pour une réflexion sur la manière de remédier à ce sentiment chez les usagers.

Les femmes se sentent plus à l'aise que les hommes dans ce bâtiment (92% contre 87%). Parmi les personnes qui se sont déclarées « mal à l'aise » dans le bâtiment il y a 67% d'hommes, ils sont donc sur-représentés dans cette catégorie par rapport à leur proportion dans l'échantillon total. Les personnes âgées de 14 à 19 ans s'y sentent majoritairement « à l'aise » (93% ; contre 88% des 20-24 ans, 90% des 25-54 ans et 92% des 55 ans et plus). Ce sont eux également qui sont les moins nombreux à se déclarer « mal à l'aise » (5% contre 8% pour toute les autres tranches d'âge). Les cadres supérieurs, cadres moyens, retraités et étudiants se sentent « à l'aise » pour plus de 90% . Les chômeurs par contre, sont sur-représentés dans les personnes déclarant ne pas être à l'aise puisqu'ils constituent 27% des personnes ayant déclaré être « mal à l'aise » alors qu'ils ne sont que 8% dans la population de l'échantillon.

Le bâtiment possède une qualité certaine selon les usagers : il est « pratique » : 92% des personnes interrogées le déclarent tel<sup>54</sup>. Là encore, il y a un lien avec le fait de s'y sentir « à l'aise ». En effet parmi les personnes qui déclarent le bâtiment « pratique », 93% déclarent y être « à l'aise » et seulement 4% « mal à l'aise », alors que parmi les personnes qui ne le trouvent « pas pratique », 47% ont déclaré ne pas y être « à l'aise ». Il existe donc une frange d'usagers qui a un rejet du bâtiment, qui le trouve « froid » et « pas pratique » et ne s'y sent « pas à l'aise ». Cette population est faible, elle représente moins de 10% de la population totale, elle n'est cependant pas négligeable car rapportée à la population totale des inscrits de plus de 14 ans elle peut représenter 700 personnes.

La remarque du manque de décoration du bâtiment, de son manque de couleurs et de chaleur est intervenue souvent dans les remarques des usagers. Ils associent la sobriété des couleurs et des formes à un « hall de gare » ou à un « garage » et souvent déclarent y être « mal à l'aise », par ailleurs certains regrettent simultanément la chaleur et l'intimité de l'ancienne bibliothèque.

---

<sup>54</sup> Voir le tableau n°28, page 10 et les tableaux page 43.

### *III-2-3-2-La représentation des bibliothécaires :*

Les usagers ne font pas beaucoup appel aux bibliothécaires et n'ont pas beaucoup de rapports avec eux puisque 70% déclarent ne pas avoir habituellement de conversations avec les bibliothécaires au sujet de livres ou d'autres chose<sup>55</sup> De même, 86% déclarent ne pas demander de conseil de lecture aux bibliothécaires, seulement 14% des personnes interrogées le font. Lorsqu'ils demandent des conseils de lecture, les gens sont satisfaits des conseils des bibliothécaires puisque seules 3 personnes se déclarent insatisfaites.

Les femmes sont plus enclines à converser avec les bibliothécaires que les hommes puisqu'elles sont majoritaires dans les personnes ayant déclaré avoir des conversations avec les bibliothécaires (55%)<sup>56</sup>. Les plus jeunes sont ceux qui communiquent le moins avec les personnels puisque 23% des 14-19 ans le font contre 32% des 20-24 ans et des 25-54 ans, et 31% des 55 ans et plus. Le niveau d'études ne semble pas signifier grand chose dans ce domaine concernant les personnes de niveau secondaire et supérieur (pour les autres catégories les chiffres reposent sur trop peu d'observations). Les cadres supérieurs et professions libérales, les industriels et commerçants et les élèves et étudiants conversent moins que les cadres moyens et employés, ouvriers et personnel de service, et les chômeurs.

Pour ce qui est des demandes de conseil, l'âge ne semble pas induire de différences significatives<sup>57</sup>. Les femmes sont, là encore, un peu plus nombreuses que les hommes à déclarer faire appel aux bibliothécaires puisque 16% le font contre 12% d'hommes. Les personnes ayant un niveau d'étude supérieur sont celles qui font le moins appel aux bibliothécaires puisque 88% déclarent ne pas leur demander de conseil de lecture contre 84% des personnes ayant un niveau secondaire.

Le sentiment de manque de convivialité ressenti par les bibliothécaires semble ici se confirmer puisque peu d'usagers font appel à eux, que ce soit pour une recherche documentaire, pour un conseil de lecture ou tout simplement pour converser. Les usagers semblent de plus en plus autonomes et de moins en moins enclins à s'adresser au personnel. Ce sentiment se confirme pour les plus jeunes.

---

<sup>55</sup> Voir le tableau n°30, 31 et 32, page 11.

<sup>56</sup> Voir les tableaux croisés pages 43, 44,45, 46 et 47.

<sup>57</sup> Voir les tableaux pages 48, 49 et 50.

Les renseignements donnés à l'accueil satisfont 86% des usagers<sup>58</sup>. Seuls 4% se déclarent insatisfaits, ce qui dément l'impression des bibliothécaires sur le fait que les gens sont parfois mal renseignés à cause du manque de qualification de certains personnels. Apparemment les bibliothécaires sur-estiment les problèmes de renseignement du public, puisque celui-ci ne semble pas se plaindre spécialement des renseignements donnés à l'accueil. Cela confirme l'impression que derrière ce problème, ce sont peut-être plus des enjeux de statut et de travail en équipe qui se jouent.

### *III-2-3-3-La représentation de la médiathèque :*

#### a-Les anciens usagers :

Le nombre d'usagers de l'ancienne bibliothèque de Chambéry est assez élevé parmi les personnes interrogées : 40%, ce qui veut dire que de nombreux usagers connaissent la bibliothèque de Chambéry depuis au moins trois ans, et ont suivi le déménagement et la nouvelle installation<sup>59</sup>. Cela veut aussi dire que 60% des usagers de la médiathèque constituent un public « nouveau ».

Parmi les personnes qui fréquentaient l'ancienne bibliothèque, 77,5% (63 personnes sur 80) préfèrent la médiathèque. Interrogées sur les raisons de cette préférence les personnes évoquent :

- l'espace, le fait que la médiathèque est plus grande (évoqué 31 fois)
- l'offre documentaire plus étendue (26 fois)
- le caractère plus pratique et plus fonctionnel (23 fois)
- le caractère plus agréable et plus chaleureux de la médiathèque (9 fois)
- le fait qu'elle est plus proche et mieux située (8 fois)
- plus ouverte (7 fois)
- qu'elle est mieux pour y travailler (6 fois)
- qu'il y a plus de services (5 fois)
- qu'elle est plus moderne et plus évoluée (5 fois)
- qu'elle est mieux éclairée (4 fois).

---

<sup>58</sup> Voir le tableau n°33, page 12.

<sup>59</sup> Voir les tableaux n°34 et 35 page 12.

Parmi les 17 personnes qui ont dit qu'elles préféraient l'ancienne bibliothèque, 9 ont évoqué le fait qu'elle était plus conviviale, plus chaleureuse, plus familiale ou plus sympathique, 2 ont dit qu'il y a trop de monde et de bruit.

La médiathèque est jugée « impersonnelle », « moins intime » et « avec moins de charme » que l'ancienne bibliothèque. Une personne la compare à un « centre commercial », une autre à un « garage » et une troisième regrette l'ancienne attitude des bibliothécaires qui « s'occupaient des gens ». C'est donc l'opposition entre une petite bibliothèque familiale et une grosse médiathèque mieux fournie qui ressort. La majorité des personnes apprécie le changement qui a aussi attiré un nouveau public.

La médiathèque est valorisée pour son côté monumental puisque l'on apprécie sa taille et la masse de documents qu'elle contient. Les usagers la trouvent aussi plus agréable architecturalement, mieux située et valorisent son côté moderne et l'offre de services nouveaux.

Là encore le sentiment des bibliothécaires semble confirmé, sur la transformation des rapports avec les usagers qu'a induit le changement de taille du bâtiment.

Les personnes qui ne fréquentaient pas l'ancienne bibliothèque ont connu la médiathèque surtout par des relations inter-personnelles : (par des amis ou de la famille) pour 23% des personnes interrogées<sup>60</sup>. Les médias ont également contribué à faire découvrir la médiathèque à 17% des usagers. Dix pourcent des gens disent avoir découvert la médiathèque tout simplement en passant devant, 6% l'ont cherchée en arrivant à Chambéry, 5% habitent ou travaillent à proximité du bâtiment et 4% on connu la médiathèque via l'école ou l'université. La connaissance de la médiathèque semble donc moins liée à un milieu scolaire, comme on pourrait le penser, ou tout du moins pas directement.

#### b-La notoriété :

Les usagers pensent pour une très grande part que la médiathèque est un service local<sup>61</sup>. Ils sont 61% à penser qu'elle est connue à Chambéry et dans sa banlieue ( 6% pensent qu'elle est connue à Chambéry et 55% pensent qu'elle est connue dans sa

---

<sup>60</sup> Voir le tableau n°37 page 13.

<sup>61</sup> Voir le tableau n°38, page 13.

banlieue). On peut remarquer que 74% des usagers habitent effectivement à Chambéry ou dans sa banlieue. Il y a également 25% des personnes interrogées qui pensent que la médiathèque est connue dans le département (sachant qu'il y a 23% des personnes qui habitent au delà de la banlieue et dans le département) et 9% des personnes qui pensent qu'elle est connue au delà du Département. La médiathèque semble donc être considérée comme relativement connue dans le département et au delà par 34% des personnes interrogées. Certains évoquent sa renommée du fait de son architecture, d'autres parlent de la bonne qualité de ses fonds anciens. Pour ce tiers des usagers la médiathèque semble être un peu plus qu'une simple bibliothèque municipale.

En ce qui concerne son financement<sup>62</sup>, la collectivité la plus citée est la ville citée par 69% des personnes interrogées. Les usagers évoquent aussi le Département (28%), la Région (17%), l'Etat (9%). Les personnes qui ne savent pas répondre sont 13%. Le bailleur de fonds principal de la médiathèque est donc bien identifié par une grande majorité de personnes, ce qui tient peut-être au fait que la médiathèque est récente et qu'à l'occasion de sa construction il a été abondamment question des problèmes de financement de la nouvelle structure.

#### c-La satisfaction du public :

Les usagers de la médiathèque interrogés sont en très large majorité satisfaits par ce service<sup>63</sup> : 71% se déclarent « plutôt satisfaits » et 22% se déclarent « très satisfaits ». Seuls 6% des personnes interrogées se déclarent « pas très satisfaites » et aucune ne s'est déclarée « pas du tout satisfaite ». Les femmes<sup>64</sup> sont plutôt satisfaites à 72% et les hommes à 70%. Parmi les insatisfaits, il y a légèrement plus d'hommes (55%) que de femmes (45%). Les personnes ayant un niveau d'études secondaire se déclarent moins « très satisfaites » (c'est le cas de 11% d'entre elles) que les personnes qui ont un niveau d'études supérieur (25%)<sup>65</sup>. Le jugement positif sur la médiathèque concerne 85% des personnes ayant fait des études secondaires et 96% des personnes ayant fait des études supérieures. Par ailleurs il y a deux fois plus de personnes de niveau

---

<sup>62</sup> Voir le tableau n°39, page 14.

<sup>63</sup> Voir la tableau n°41, page 14.

<sup>64</sup> Voir les tableaux pages 55 et 56.

<sup>65</sup> Voir les tableaux pages 52 et 53.

secondaire à se déclarer insatisfaites que de personnes de niveau supérieur (8% contre 4% de chaque catégorie).

Les usagers de l'ancienne bibliothèque sont moins nombreux à être satisfaits de la médiathèque que les nouveaux venus<sup>66</sup> : 69% se déclarent plutôt satisfaits contre 72% des personnes qui ne fréquentaient pas l'ancienne bibliothèque. De même 8% des anciens usagers se déclarent insatisfaits contre 4% des nouveaux. Par contre il y a 24% d'anciens usagers très satisfaits contre 20% de nouveaux usagers. La médiathèque produit des jugements plus extrêmes chez les anciens usagers que chez les nouveaux, ils sont plus à se dire « très satisfaits » et plus aussi à se dire « pas très satisfaits ».

Il semble y avoir une corrélation entre la satisfaction globale à propos de la médiathèque et la satisfaction par rapport à l'importance des collections<sup>67</sup>. En effet, parmi les personnes qui jugent les collections « assez importantes » 2% se déclarent « pas très satisfaites » de la médiathèque, contre 13% des personnes qui jugent que les collections ne sont « pas assez importantes ». Parmi les personnes qui se sont déclarées « pas très satisfaites », 73% avaient par ailleurs jugé les collections « insuffisantes » et seulement 27% les avaient jugées « assez importantes ».

Le jugement sur la beauté du bâtiment semble aussi en corrélation avec le sentiment de satisfaction par rapport à la médiathèque<sup>68</sup>. Les personnes qui trouvent le bâtiment « beau » sont « satisfaites » à 72% de la médiathèque et « très satisfaites » à 22% alors que celles qui le trouvent « laid » sont « satisfaites » à 70% et « très satisfaites » à 20%. De même, elles sont 7% à trouver le bâtiment « laid » et à se dire « insatisfaites » contre 4% des personnes qui trouvent le bâtiment « beau ».

La fréquence des visites à la médiathèque semble également avoir un rapport avec la satisfaction. Les personnes qui viennent le plus, c'est à dire au moins une fois par semaine, sont 67% parmi les « très satisfaits », 52% parmi les « assez satisfaits » et 45% parmi les « pas très satisfaits ». De même, les personnes qui viennent le moins fréquemment à la médiathèque ( une fois par trimestre) sont 9% parmi les insatisfaits, contre 4% parmi les « plutôt satisfaits » et 2% parmi les « très satisfaits ». La fréquence de la visite, surtout pour les personnes assidues et les moins fidèles, semble en liaison avec la satisfaction éprouvée ou au moins déclarée.

---

<sup>66</sup> Voir le tableau page 54.

<sup>67</sup> Voir les tableaux pages 33 et 34.

<sup>68</sup> Voir le tableau page 36.

La satisfaction des usagers semble donc tenir à des facteurs complexes et divers où entrent en ligne de compte l'esthétique du bâtiment, le volume des collections, l'ancienneté de fréquentation etc.. Et ce jugement influence le mode d'appropriation de la médiathèque et l'assiduité de sa fréquentation.

#### d-L'appréhension de la médiathèque comme lieu de culture :

La médiathèque comme lieu de culture semble être entrée dans les discours, mais pas encore dans les moeurs<sup>69</sup>. Si l'on prend les animations et les expositions comme dimension culturelle et festive plus large que les livres, les usagers affirment pour une majorité de 62% ne pas y avoir assisté dans la médiathèque. Ils ne sont que 38% à avoir, à l'occasion, assisté à une exposition ou une animation. Dans les animations ils se souviennent surtout d'interventions musicales : certains parlent de « groupe de musique » ou « de musique ». En ce qui concerne les expositions, ce sont surtout les expositions de livres anciens qui ont marqué : l'exposition sur la Bible notamment.

Le jugement que les usagers portent sur les animations et les expositions est largement plus favorable que leur fréquentation : 51% les trouvent « indispensables », et 35% « intéressantes », seulement 32% des personnes ne les jugent « pas indispensables ». La médiathèque comme endroit où se passent des événements culturels est entrée dans les discours, si ce n'est dans les attitudes. Peu de gens ont eu des réactions défavorables, au pire cela ne les intéresse pas, personne n'a parlé de nuisances qu'elles occasionneraient ou de leur caractère saugrenu dans une médiathèque. Là encore c'est une évolution par rapport à l'image classique de la bibliothèque, la médiathèque est un endroit pluriel.

Si l'on croise l'âge avec le jugement sur les animations et les expositions<sup>70</sup>, on s'aperçoit que 47% des personnes âgées (des 55ans et plus) les jugent « indispensables », contre 40% des 14-19 ans et 42% des 20-24 ans. Seulement 32% des 25-54 ans les jugent « indispensables ». Les plus jeunes et les plus âgés sont donc ceux qui trouvent le plus d'intérêt à ce genre de manifestations. Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à les juger « indispensables » (45% contre 31%) et moins nombreuses à les déclarer « non indispensables » (20% contre 26%). Les personnes qui ont un niveau

<sup>69</sup> Voir le tableau n°21, page7 et le tableau n°22 page 8.

<sup>70</sup> Voir les tableaux pages 51 et 52

d'études supérieur sont 34% à juger les expositions indispensables contre 46% des personnes qui ont un niveau d'études secondaire. Ces différences d'appréciation peuvent être liées à une vision différente de la médiathèque, certains considérant qu'elle doit aussi être un lieu d'animation culturelle autour du livre ou des autres supports d'information. Les différences peuvent aussi venir d'un accès différencié à la culture. Les personnes familières d'autres lieux d'animation culturelle (maison de la culture, théâtres, etc..) ne voient peut-être pas l'intérêt de telles manifestations au sein d'une médiathèque. On peut constater que ces débats sur le rôle des médiathèques et sur la pertinence des animations culturelles traverse aussi la profession et n'est pas un objet de consensus.

Interrogés sur leur représentation de la médiathèque, les usagers évoquent des choses très différentes. Au niveau des services offerts :

- 31 personnes évoquent le livre ou la lecture, certains de manière exclusive : « pour moi la médiathèque c'est un prêt de livres » ou « une bibliothèque » ou encore « de la lecture ». Ces usagers conservent un usage traditionnel de la médiathèque.
- 12 personnes évoquent les disques ou les disques compacts, par exemple : « un bon endroit pour trouver des disques ».
- 4 personnes évoquent les vidéos
- 1 personne évoque la logithèque.
- 13 personnes évoquent de manière générale les autres services ou les « documents » : « je trouve toute sortes de documents », ou « un prêt de documents ».

On peut remarquer que, si les livres restent les plus cités, (et les documents les plus nombreux), les autres documents sont cités trente fois, donc autant de fois.

On vient aussi chercher à la médiathèque de « l'information », citée 23 fois (« la médiathèque c'est l'accès à l'information »), ou encore de « l'actualité » (« c'est l'accès à l'actualité la plus large »), citée 5 fois.

La médiathèque est surtout perçue comme un endroit de culture, d'enrichissement, d'instruction : 58 personnes relèvent cet aspect (« une façon de se cultiver pas trop chère » ou « un endroit de culture où on peut s'enrichir »). Les usagers parlent de richesse culturelle ou encore de service culturel. L'accent est mis par 23 autres usagers sur le caractère démocratique de l'accès à la culture que représenterait la médiathèque. Cette représentation semble assez forte ; la médiathèque est perçue comme un instrument de démocratisation culturelle, même si les statistiques montrent que ce sont les plus favorisés culturellement qui en profitent le plus. Un des intérêts de la

médiathèque, souligné par 26 personnes, est son prix modique et les économies pécuniaires qu'elle représente (« c'est pas cher, ça permet de lire un maximum de livres » ou « on peut consommer de la lecture sans trop investir », ou encore « c'est des documents gratuits »). Là encore, on semble attaché à ce caractère démocratique et au fait que c'est un service gratuit.

Les usagers sont 35 à considérer que la médiathèque est un lieu de « divertissement », de « détente », de « loisirs », d'« évasion », ou de « repos ». Pour certains c'est presque le lieu exclusif des loisirs : « c'est un lieu où l'on prend presque tous nos loisirs ». Pour 32 personnes c'est à l'opposé un lieu de travail : « un lieu de travail où l'on peut se concentrer », dont le calme est valorisé.

La médiathèque est perçue de manière très positive. C'est un lieu « indispensable » pour 5 personnes, un lieu ouvert pour 9 autres (« un lieu ouvert, un lieu pour tous »), elle représente la liberté pour 6 personnes (« c'est un bout de liberté, une bouffée d'oxygène ») et un lieu de rencontre et d'échanges pour 18 personnes (« un lieu de rencontre avec la culture et entre les gens »). Cette médiathèque décrite par quelques personnes ressemble étrangement à la médiathèque idéale décrite par certains bibliothécaires.

Parmi la diversité des représentations exprimées il y a aussi le côté encyclopédique : « c'est un grand dictionnaire » ou « c'est une vue d'ensemble sur tout ce qui existe », et vivant : « c'est un lieu d'éveil de la curiosité » ou « c'est un des lieux les plus vivant de Chambéry ». Pour certains c'est aussi « un refuge, un accueil », et un endroit chaleureux pour ceux qui se sentent exclus : « la médiathèque a représenté pour moi un sauvetage d'une mise en chômage ».

Les représentations de la médiathèque sont donc très diverses, à l'image du public varié qui la fréquente. On rencontre tout de même des images plus répandues que d'autres : le lieu de culture, de divertissement et aussi le lieu de travail, lié à la fréquentation estudiantine. Ces représentations sont souvent chargées de jugements de valeur, et d'un engagement de la personne qui parle. La médiathèque suscite l'intérêt, le plaisir ou le déplaisir des usagers qui ont des exigences vis à vis de ce service qu'ils s'approprient plus que les autres services municipaux.

## CONCLUSION

### IV-1-Des différences de représentation :

On remarque des différences d'appréhension de la médiathèque entre les bibliothécaires et les usagers. Les bibliothécaires ont tendance à exagérer le sentiment de malaise et de « froideur » que dégagerait le bâtiment moderne, par rapport au sentiment réel des usagers qui s'y sentent en majorité à l'aise. Ces derniers notent cependant un manque de couleur et de décoration, ils aimeraient quelque chose de plus chaleureux. En revanche, ils sont enchantés de la grandeur du bâtiment et, contrairement à ce que pensent les bibliothécaires, ils ne s'y sentent pas perdus. Le problème de la signalétique ne semble pas intervenir pour différencier les différents secteurs, mais au sein d'un même secteur, pour effectuer une recherche documentaire efficace.

Le sentiment de cloisonnement des secteurs et des publics, ressenti par les bibliothécaires, semble ne pas être partagé par le public qui, dans l'ensemble, utilise de nombreux services et a un usage très diversifié de la médiathèque. Les usagers valorisent la diversité des services offerts par la médiathèque, son ouverture à de nombreux documents et à une culture « plurielle ».

L'image que les bibliothécaires ont d'un public qui viendrait uniquement pour consommer et emprunter des documents est tempérée par le fait que de nombreux usagers viennent travailler sur place, consulter des documents non empruntables, ou encore viennent simplement se balader dans la médiathèque. La médiathèque est donc un lieu de sociabilité différent d'un simple supermarché culturel.

\* Les bibliothécaires ont une vision très dévalorisée de leur image. Les usagers ne parlent pas souvent de manque de qualification ou d'incompétence à leur sujet. C'est plus un manque de disponibilité et de chaleur qu'ils mettent parfois en avant pour justifier le fait qu'ils font très peu appel aux professionnels.

D'une manière générale, le public a un usage beaucoup plus diversifié de la médiathèque que ce que semblent le penser les bibliothécaires.

#### IV-2-La médiathèque outil de démocratisation de la culture « sui generis »

La médiathèque ne semble pas opérer totalement comme un outil de démocratisation culturelle, comme le remarquent certains bibliothécaires. Pour les usagers, cet aspect des choses semble cependant très important puisqu'ils valorisent « l'accès démocratique à la culture ». La question à se poser est donc de savoir de quelle manière attirer un nouveau public . Certains bibliothécaires pensent que la structure de la médiathèque est trop grande, inadaptée, que les gens qui ne viennent pas recherchent plus d'intimité, de convivialité, d'où l'idée d'ouvrir des annexes dans les quartiers défavorisés de la ville. C'est abandonner l'idée de sociabilité de la médiathèque et son rôle qui est également d'être une institution pour tous, où se croisent et se côtoient les personnes des horizons les plus divers.

Le deuxième présumé attaché aux médiathèques, celui de proposition culturelle « sui generis » semble être confirmé par l'enquête. La médiathèque est plus qu'une bibliothèque, les usagers ont pour la plupart un usage multi-support et une vision diversifiée. Elle est plus qu'un simple prêt de livres, elle a intégré des expositions et des animations, et les usagers sont même demandeurs de débats autour des documents, de rencontres au sein de forums. On lui demande encore plus, on veut qu'elle soit plus chaleureuse, on veut s'y sentir « chez soi » (même si ce « chez soi » n'est pas le même pour tout le monde). On vient aussi rechercher de l'« information » à la médiathèque.

Un phénomène remarquable qui ressort aussi de cette enquête est l'absence de représentation de la médiathèque comme lieu de conservation patrimoniale, aucun usager n'a mis en avant cet aspect de la médiathèque dans sa représentation. Il s'agit aussi d'un phénomène nouveau et la médiathèque semble s'être éloignée de l'image qu'ont souvent les bibliothèques de lieu où se trouve entassée une culture en sommeil pour devenir au contraire un lieu où la culture est mise en mouvement, déclinée et montrée sous de nombreux aspects.

#### IV-3-Pour clore l'enquête :

Les enquêtes par questionnaire ont des limites, soulignées très justement par Jean-François Barbier-Bouvet<sup>71</sup> : « Remarquer que la formulation des questions, les conditions dans lesquelles elles sont posées, influent de façon décisive sur les réponses, ce n'est pas démontrer la nullité scientifique des enquêtes d'opinion. C'est observer qu'une réponse n'est jamais qu'une réaction à une situation expérimentale, artificielle comme toute situation expérimentale....D'où une relation où les personnes tendent consciemment ou inconsciemment à privilégier les discours de rationalité et les discours de légitimité ». Il serait donc intéressant de compléter cette enquête par des observations « in situ » des usagers pour voir l'usage effectif qu'ils ont de la médiathèque et voir si cet usage correspond à ce qu'ils déclarent.

D'autre part, l'image de la médiathèque donnée par cette enquête est incomplète, puisqu'elle ne comprend pas l'image des enfants de moins de 14 ans ni celle des non usagers. C'est d'ailleurs l'image qu'ont les non-usagers qui pourrait nous permettre de comprendre pourquoi ils ne viennent pas à la médiathèque, et s'ils en ont une image fautive et dévalorisée.

Les outils sociologiques, s'ils nécessitent des précautions d'utilisation pour ne pas devenir des instruments de manipulation, sont précieux pour les bibliothécaires. Ils constituent un moyen privilégié pour entendre ceux qui ont finalement leur mot à dire : les usagers.

---

<sup>71</sup> BARBIER-BOUVET, J.-F. La fin et les moyens...

## Bibliographie

### Ouvrages de méthode des sciences sociales :

**BOUDON, R.** Les méthodes en sociologie. 8e ed. Paris : Presses Universitaires de France, 1991. 126p. Que Sais-je. ISBN 2-13-043362-6.

**GHIGLIONE, R. , MATALON, B.** Les enquêtes sociologiques : théories et pratique. 4e ed. Paris : Armand Colin, 1992. 301 p. Collection U Sociologie. ISBN 2-200-31046-3.

**GRAWITZ, M.** Méthodes des sciences sociales. 9e ed. Paris : Dalloz, 1993. 870p. Précis Dalloz. ISBN 2-247-01558-1.

**JAVEAU, C.** L'enquête par questionnaire. 4e ed. Bruxelles : Editions de l'université de Bruxelles, 1990.

### Sociologie de la lecture :

**BERTRAND, A.M.** Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1994. 159p. ISBN 2-7654-0552-2.

**CHARTIER, A.M., HEBRARD, J.** Discours sur la lecture : 1880-1980. Paris : Bibliothèque Publique d'Information, Centre Georges Pompidou, 1989. 525p. ISBN 2-902706-24-3.

**DIDELOT, M.** Sociologie de la lecture. Mémoire de fin d'étude. ENSB. 12e. promotion, 1975-1976.

**FOUCAMBERT, J.** La manière d'être lecteur. Paris : SERMAP, 1976. 127p. ISBN 2-218-03598-7.

**FOUCAMBERT, J.** Question de lecture. Paris : Association française pour la lecture, 1989. 159p. ISBN 2-7256-1277-2.

**POULAIN, M.** Pour une sociologie de la lecture : lecture et lecteurs dans la France contemporaine. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1988. 241p. ISBN 2-7654-0403-8.

### A propos des médiathèques :

**BERTRAND, A.M.** La médiathèque questionnée. Bulletin des Bibliothèques de France, 1994, t. 39, n°2, p.9-12.

**DELAUNE, A.M.** La médiathèque incertaine. Bulletin des Bibliothèques de France, 1991, t. 36, n°1, p.8-11.

**SINEUX, M.** A la recherche de la médiathèque. Bulletin des Bibliothèques de France, 1994, t. 39, n°2, p.14.

De la bibliothèque municipale à la médiathèque. Dossiers de presse de la médiathèque Jean-Jacques Rousseau de Chambéry.

Bibliothèques Municipales. Données 1990. Direction du livre et de la lecture.

**L'image des bibliothèques :**

**FITIOLE, A.M.** Les mots pour le dire. Bulletin des Bibliothèques de France, 1986, t.31, n°4,p.321.

**GIVRY,M.** L'image des bibliothèques. Bulletin de l'ABF, 1982, N°116, p.23-25.

**PASSERON, J. C.,GRUMBACH, M.** et al... L'oeil à la page : enquête sur les images et les bibliothèques. Paris: BPI, 1984.

**PASSERON, J. C.** Images en bibliothèques, images de bibliothèques. Bulletin des Bibliothèques de France,1982, t. 27, N°2.

**RETORE-LABADIE, M.C.** Cet obscur désir de lecture. Bulletin des Bibliothèques de France, 1987, t. 32, n°5, p.435.

**STIEGLER, B.** Bibliothèques et modernités. Bulletin de l'ABF, 1988, n°140,p.5.

**VARLAMOFF, M.T., GIULIANI, E.** Recherche image désespérément. Bulletin de l'ABF, 1988, n°140.

L'expérience et l'image des bibliothèques municipales. Bulletin des Bibliothèques de France, 1980, t.25, n°6, p.265-299.

# TABLEAUX

## Dépouillement de l'enquête sur la médiathèque de Chambéry

### 1 - Etes-vous inscrit à la médiathèque?

Inscription	Nb. cit.	Fréquence
oui	160	80%
non	40	20%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre d'observations.

### 2 - Quels secteurs de la Médiathèque connaissez-vous?

secteurs	Nb. cit.	Fréquence
infodoc	74	37%
vidéothèque	123	62%
discothèque	146	73%
labo de langues	32	16%
logithèque	18	9%
enfants	91	46%
prêt adultes	173	87%
prêt ados	33	17%
fonds anciens	19	10%
le kiosque	89	45%
la cabine pour déficients visuels	2	1%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (11 au maximum).

Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre d'observations.

La somme des pourcentages est supérieure à 100 du fait des réponses multiples.

### 3 - Quels secteurs de la médiathèque utilisez-vous?

utilisation	Nb. cit.	Fréquence
infodoc	64	32%
vidéothèque	93	47%
discothèque	120	60%
labo de langue	10	5%
logithèque	8	4%
enfants	31	16%
prêts adultes	158	79%
prêt ados	13	7%
fonds anciens	10	5%
le kiosque	59	30%
la cabine pour déficients visuels	0	0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	

### 4 - Etes-vous déjà allé dans tous les étages?

étages	Nb. cit.	Fréquence
oui	138	69%
non	62	31%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

### 5 - Connaissez-vous la bibliothèque Georges Brassens?

GB	Nb. cit.	Fréquence
oui	124	62%
non	76	38%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**6 - Utilisez-vous la bibliothèque Georges Brassens?**

<b>utiliser GB</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	48	24%
oui	47	24%
non	105	53%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**7 - Empruntez-vous habituellement :**

<b>emprunt</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	34	17%
des livres	148	74%
des revues ou des journaux	45	23%
des disques compacts	131	66%
des vidéos	109	55%
des livres enregistrés	29	15%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	

**8 - En général, venez-vous :**

<b>venue seul</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
seul	161	81%
avec votre conjoint	23	12%
avec vos enfants	23	12%
avec un groupe d'amis	43	22%
autre	1	1%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	

**9 - Quand vous venez seul, rejoignez-vous des amis?**

<b>rejoindre amis</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	1	1%
oui	37	19%
non	162	81%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**10 - La fréquentation de la médiathèque vous a-telle permis de créer de nouvelles amitiés?**

<b>créer amitié</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	1	1%
oui	22	11%
non	177	89%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**11 - Venez-vous habituellement:**

<b>mode de venue</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	3	2%
spécialement à la médiathèque	168	84%
à l'occasion d'autres courses	38	19%
en rentrant chez vous	9	5%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	

**12 - A quelle fréquence venez-vous à la médiathèque ?**

<b>fréquence</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
une fois par trimestre	7	4%
une fois par mois	30	15%
deux ou trois fois par mois	51	26%
au moins une fois par semaine	112	56%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**13 - Combien de temps y restez-vous habituellement ?**

<b>durée séjour</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	1	1%
un quart d'heure	21	11%
une demi heure	60	30%
trois quart d'heure	19	10%
une heure	53	27%
plus d'une heure trente	46	23%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**14 - Combien de temps êtes-vous resté la dernière fois que vous êtes venu ?**

<b>dernier séjour</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	17	9%
un quart d'heure	31	16%
une demi heure	35	18%
trois quart d'heure	21	11%
une heure	48	24%
plus d'une heure trente	48	24%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**15 - Vous arrive t-il de vous perdre dans la médiathèque ?**

<b>se perdre</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
oui	11	6%
non	189	95%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**16 - Lisez-vous habituellement des revues ou des journaux du kiosque ?**

<b>kiosque</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
oui	109	55%
non	91	46%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**17 - Vous arrive-t-il de consulter des ouvrages qui ne peuvent être empruntés?**

<b>consultation sur pl</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
oui	136	68%
non	64	32%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**18 - Vous arrive t-il de travailler à la médiathèque ?**

<b>travail</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
oui	99	50%
non	101	51%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**19 - Vous arrive t-il de venir flâner dans la médiathèque sans intention d'emprunter ?**

<b>flâner</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
oui	130	65%
non	70	35%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**20 - Quand vous recherchez un document, votre premier réflexe c'est de le chercher :**

<b>recherche doc</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
dans les rayons	123	62%
avec l'informatique	93	47%
demander au personnel de la média	34	17%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	

**21 - Avez-vous déjà assisté à une animation ou une exposition ?**

<b>animation</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	1	1%
oui	76	38%
non	123	62%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**22 - Selon vous les animations et les expositions sont :**

<b>expos indis</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	1	1%
indispensables	102	51%
pas indispensables	63	32%
interessantes	69	35%
ininteressantes	2	1%
nsp	32	16%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	

**23 - Vous trouvez ce que vous cherchez :**

<b>trouve</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	2	1%
toujours	22	11%
très souvent	128	64%
pas très souvent	48	24%
jamais	0	0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Moyenne = 2,13 Ecart-type = 0,58**

La question est à réponse unique sur une échelle. Les paramètres sont établis sur une notation de 1 (toujours) à 4 (jamais).

La moyenne et l'écart-type sont calculés sans tenir compte des non-réponses.

**24 - Vous trouvez les collections :**

<b>collections</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	6	3%
trop importantes	2	1%
assez importantes	129	65%
pas assez importantes	63	32%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Moyenne = 2,31 Ecart-type = 0,49**

**25 - Vous estimez le nombre de documents de la médiathèque à :**

<b>nombre doc</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
plus d'un million	19	10%
250 000	36	18%
100 000	27	14%
moins de 50 000	9	5%
moins de 10 000	1	1%
nsp	108	54%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Moyenne = 4,30 Ecart-type = 1,94**

**26 - Vous trouvez le bâtiment :**

<b>batiment beau</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
beau	138	69%
laid	44	22%
nsp	18	9%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**27 - Vous trouvez le bâtiment :**

<b>bat froid</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
froid	110	55%
chaleureux	64	32%
nsp	26	13%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**28 - Vous trouvez le bâtiment :**

<b>pratique</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
pratique	184	92%
pas pratique	15	8%
nsp	1	1%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**29 - Vous vous sentez dans ce bâtiment :**

<b>à l'aise</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
à l'aise	179	90%
mal à l'aise	15	8%
ni l'un ni l'autre	6	3%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**30 - Avez-vous habituellement des conversations avec les bibliothécaires au sujet de livres ou d'autres choses ?**

<b>conversation</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
oui	60	30%
non	140	70%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**31 - Vous est-il déjà arrivé de demander des conseils de lecture à un bibliothécaire?**

<b>conseil</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	1	1%
oui	28	14%
non	171	86%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**32 - Si oui, avez-vous été satisfait du conseil?**

<b>satis conseil</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	166	83%
oui	31	16%
non	3	2%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**33 - Etes-vous satisfait des renseignements donnés à l'accueil ?**

<b>accueil</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	32	16%
oui	161	81%
non	7	4%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**34 - Fréquentiez-vous l'ancienne bibliothèque de Chambéry ?**

<b>ancienne bib</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	2	1%
oui	80	40%
non	118	59%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**35 - Si oui, préférez-vous la nouvelle?**

<b>préférence</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	125	63%
oui	62	31%
non	13	7%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**37 - Comment avez-vous connu la médiathèque?**

<b>connaiss médiat</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	85	43%
par les journaux ou les médias	34	17%
par des amis ou de la famille	45	23%
par l'université	7	4%
en passant devant	19	10%
j'habite près	9	5%
je l'ai cherchée	11	6%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	

**38 - Pensez- vous que la médiathèque est connue :**

<b>notoriété</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	11	6%
à Chambéry	12	6%
à Chambéry et dans sa banlieue	109	55%
dans le département	50	25%
au delà du Département	18	9%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Moyenne = 2,39 Ecart-type = 0,75**

**39 - Selon vous qui finance principalement le fonctionnement de la médiathèque?**

<b>finance</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	4	2%
l'Etat	18	9%
la Région	34	17%
le Département	56	28%
la Ville	137	69%
autre	3	2%
nsp	22	11%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	

**40 - En général, repartez-vous de la médiathèque :**

<b>satisfaction</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Non-réponse	4	2%
très satisfait	43	22%
plutôt satisfait	142	71%
pas très satisfait	11	6%
pas du tout satisfait	0	0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Moyenne = 1,84 Ecart-type = 0,50**

**42 - Où habitez-vous?**

<b>habite</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
Chambéry	87	44%
banlieue	59	30%
Département	45	23%
au delà du Département	9	5%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**43 - Quel est votre métier :**

<b>métier</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
cadres sup, professions libérales	24	12%
industriels et commerçants	5	3%
artisans	1	1%
agriculteurs	1	1%
cadres moyens, employés	41	21%
ouvriers, personnel de service	8	4%
retraités	12	6%
chômeurs	16	8%
élèves et étudiants	87	44%
autres inactifs	5	3%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**44 - Quel est votre niveau d'études?**

études	Nb. cit.	Fréquence
Non-réponse	1	1%
primaire	4	2%
secondaire	61	31%
supérieur	125	63%
cap	1	1%
bep	8	4%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**45 - Quelle est votre situation de famille?**

situ famille	Nb. cit.	Fréquence
célibataire	141	71%
marié ou vie maritale	46	23%
veuf	7	4%
divorcé	6	3%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**46 - Quelle est votre année de naissance?**

age	Nb. cit.	Fréquence
Non-réponse	1	1%
14-19ans	40	20%
20-24 ans	59	30%
25-54ans	87	44%
55ans et plus	13	7%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**47 - Sexe de la personne :**

<b>sexe</b>	<b>Nb. cit.</b>	<b>Fréquence</b>
femme	97	49%
homme	103	52%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé de l'inscription et de l'âge :**

(1 - Etes-vous inscrit à la médiathèque?

46 - Quelle est votre année de naissance?)

*Les valeurs du tableau sont les nombres de citations de chaque couple de modalités.*

<b>Inscription \ age</b>	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	<b>TOTAL</b>
oui	1	29	44	75	11	<b>160</b>
non	0	11	15	12	2	<b>40</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>59</b>	<b>87</b>	<b>13</b>	<b>200</b>

<b>Inscription \ age</b>	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	<b>TOTAL</b>
oui	1	18	28	47	7	<b>100%</b>
non	0	28	38	30	5	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1%</b>	<b>20%</b>	<b>30%</b>	<b>44%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>

<b>Inscription \ age</b>	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	<b>TOTAL</b>
oui	100	73	75	86	85	<b>80%</b>
non	0	28	25	14	15	<b>20%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<b>Inscription \ age</b>	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	<b>TOTAL</b>
oui	1	15	22	38	6	<b>80%</b>
non	0	6	8	6	1	<b>20%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1%</b>	<b>20%</b>	<b>30%</b>	<b>44%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé de l'inscription et du sexe :**

<b>Inscription \ sexe</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
oui	77	83	<b>160</b>
non	20	20	<b>40</b>
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>103</b>	<b>200</b>

<b>Inscription \ sexe</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
oui	48	52	<b>100%</b>
non	50	50	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>49%</b>	<b>52%</b>	<b>100%</b>

		sexe		TOTAL
		femme	homme	
Inscription	oui	79	81	80%
	non	21	19	20%
TOTAL		100%	100%	100%

		sexe		TOTAL
		femme	homme	
Inscription	oui	39	42	80%
	non	10	10	20%
TOTAL		49%	52%	100%

Tableau croisé de l'inscription et du lieu d'habitation :

		habite				TOTAL
		Chambéry	banlieue	Départemen t	au delà du Départemen	
Inscription	oui	77	46	33	4	160
	non	10	13	12	5	40
TOTAL		87	59	45	9	200

		habite				TOTAL
		Chambéry	banlieue	Départemen t	au delà du Départemen	
Inscription	oui	89	78	73	44	80%
	non	11	22	27	56	20%
TOTAL		100%	100%	100%	100%	100%

### Tableau croisé de l'utilisation et de l'âge :

(3 - Quels secteurs de la médiathèque utilisez-vous?

46 - Quelle est votre année de naissance)

utilisation \ age	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	TOTAL
infodoc	0	14	20	26	4	64
vidéothèque	0	22	23	45	3	93
discothèque	1	25	38	54	2	120
labo de langue	0	2	1	5	2	10
logithèque	0	1	1	6	0	8
enfants	0	4	2	23	2	31
prêts adultes	1	30	50	64	13	158
prêt ados	0	6	1	6	0	13
fonds anciens	0	1	3	5	1	10
le kiosque	0	5	21	28	5	59
cabine pour déficients visuels	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>110</b>	<b>160</b>	<b>262</b>	<b>32</b>	<b>566</b>

utilisation \ age	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	TOTAL
infodoc	0	22	31	41	6	100%
vidéothèque	0	24	25	48	3	100%
discothèque	1	21	32	45	2	100%
labo de langue	0	20	10	50	20	100%
logithèque	0	13	13	75	0	100%
enfants	0	13	6	74	6	100%
prêts adultes	1	19	32	41	8	100%
prêt ados	0	46	8	46	0	100%
fonds anciens	0	10	30	50	10	100%
le kiosque	0	8	36	47	8	100%
cabine pour déficients visuels	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0%</b>	<b>19%</b>	<b>28%</b>	<b>46%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

utilisation \ age	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	TOTAL
infodoc	0	13	13	10	13	11%
vidéothèque	0	20	14	17	9	16%
discothèque	50	23	24	21	6	21%
labo de langue	0	2	1	2	6	2%
logithèque	0	1	1	2	0	1%
enfants	0	4	1	9	6	5%
prêts adultes	50	27	31	24	41	28%
prêt ados	0	5	1	2	0	2%
fonds anciens	0	1	2	2	3	2%
le kiosque	0	5	13	11	16	10%
cabine pour déficients visuels	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

utilisation	sexe	femme	homme	TOTAL
infodoc		52	48	100%
vidéothèque		48	52	100%
discothèque		51	49	100%
labo de langue		30	70	100%
logithèque		13	88	100%
enfants		68	32	100%
prêts adultes		51	49	100%
prêt ados		62	38	100%
fonds anciens		50	50	100%
le kiosque		54	46	100%
cabine pour déficients visuel		0	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>51%</b>	<b>49%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé de la mobilité dans la médiathèque et de l'âge :**

( Etes-vous déjà allé dans tous les étages?/Quelle est votre année de naissance?)

étages \ age	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	TOTAL
oui	1	33	39	56	9	138
non	0	7	20	31	4	62
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>59</b>	<b>87</b>	<b>13</b>	<b>200</b>

étages \ age	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	TOTAL
oui	100	83	66	64	69	69%
non	0	18	34	36	31	31%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du type de document emprunté et de l'âge :**

emprunt \ age	Non-réponses	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	TOTAL
Non-réponse	0	10	13	9	2	34
des livres	1	29	41	67	10	148
des revues ou des journaux	0	7	17	18	3	45
des disques compacts	1	26	39	61	4	131
des vidéos	1	23	25	56	4	109
des livres enregistrés	1	1	5	20	2	29
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>96</b>	<b>140</b>	<b>231</b>	<b>25</b>	<b>496</b>

Le total des citations est supérieur au nombre d'observations, l'une au moins des questions est à réponses multiples.

emprunt \ age	Non-réponses	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	TOTAL
Non-réponse	0	10	9	4	8	7%
des livres	25	30	29	29	40	30%
des revues ou des journaux	0	7	12	8	12	9%
des disques compacts	25	27	28	26	16	26%
des vidéos	25	24	18	24	16	22%
des livres enregistrés	25	1	4	9	8	6%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du type de document emprunté et du niveau d'études :**

emprunt \ études	Non-réponses	primaire	secondaire	supérieur	cap	bep	TOTAL
Non-réponse	0	1	11	19	0	3	34
des livres	1	3	48	90	1	5	148
des revues ou des journaux	0	0	14	27	0	4	45
des disques compacts	1	1	42	84	0	3	131
des vidéos	1	0	36	69	1	2	109
des livres enregistrés	1	0	9	16	0	3	29
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>160</b>	<b>305</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>496</b>

emprunt \ études	Non-réponses	primaire	secondaire	supérieur	cap	bep	TOTAL
Non-réponse	0	20	7	6	0	15	7%
des livres	25	60	30	30	50	25	30%
des revues ou des journaux	0	0	9	9	0	20	9%
des disques compacts	25	20	26	28	0	15	26%
des vidéos	25	0	23	23	50	10	22%
des livres enregistrés	25	0	6	5	0	15	6%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé de la durée de séjour et de l'âge :**

<b>durée séjour \ age</b>	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	1	0	0	<b>1</b>
un quart d'heure	1	3	4	12	1	<b>21</b>
une demi heure	0	9	15	29	7	<b>60</b>
trois quart d'heure	0	6	4	9	0	<b>19</b>
une heure	0	13	18	19	3	<b>53</b>
plus d'une heure trente	0	9	17	18	2	<b>46</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>59</b>	<b>87</b>	<b>13</b>	<b>200</b>

<b>durée séjour \ age</b>	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	2	0	0	<b>1%</b>
un quart d'heure	100	8	7	14	8	<b>11%</b>
une demi heure	0	23	25	33	54	<b>30%</b>
trois quart d'heure	0	15	7	10	0	<b>10%</b>
une heure	0	33	31	22	23	<b>27%</b>
plus d'une heure trente	0	23	29	21	15	<b>23%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du sexe de la personne et de la durée de séjour :**

<b>durée séjour \ sexe</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	1	0	<b>1%</b>
un quart d'heure	7	14	<b>11%</b>
une demi heure	36	24	<b>30%</b>
trois quart d'heure	5	14	<b>10%</b>
une heure	26	27	<b>27%</b>
plus d'une heure trente	25	21	<b>23%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du lieu d'habitation et de la durée du séjour :**

<b>habite</b> <b>durée séjour</b>	Chambéry	banlieue	Départemen t	au delà du Départemen	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	1	0	0	<b>1</b>
un quart d'heure	8	6	6	1	<b>21</b>
une demi heure	28	14	16	2	<b>60</b>
trois quart d'heure	3	9	7	0	<b>19</b>
une heure	23	16	12	2	<b>53</b>
plus d'une heure trente	25	13	4	4	<b>46</b>
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>59</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>200</b>

<b>habite</b> <b>durée séjour</b>	Chambéry	banlieue	Départemen t	au delà du Départemen	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	2	0	0	<b>1%</b>
un quart d'heure	9	10	13	11	<b>11%</b>
une demi heure	32	24	36	22	<b>30%</b>
trois quart d'heure	3	15	16	0	<b>10%</b>
une heure	26	27	27	22	<b>27%</b>
plus d'une heure trente	29	22	9	44	<b>23%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé de la satisfaction et de la durée du séjour :**

<b>satisfaction</b> <b>durée séjour</b>	Non-répons e	très satisfait	plutot satisf ait	pas très sati sfait	pas du tout satisfait	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	1	0	0	<b>1</b>
un quart d'heure	0	3	15	3	0	<b>21</b>
une demi heure	1	15	41	3	0	<b>60</b>
trois quart d'heure	1	2	16	0	0	<b>19</b>
une heure	1	8	41	3	0	<b>53</b>
plus d'une heure trente	1	15	28	2	0	<b>46</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>142</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>200</b>

**Tableau de la fréquence de la venue et de la satisfaction :**

(12 - A quelle fréquence venez-vous à la médiathèque?

40 - En général, repartez-vous de la médiathèque)

fréquence satisfaction	une fois par trimestre	une fois par mois	deux ou trois fois par m	au moins un e fois par se	TOTAL
Non-réponse	0	0	0	4	4
très satisfait	1	4	9	29	43
plutot satisfait	5	23	40	74	142
pas très satisfait	1	3	2	5	11
pas du tout satisfait	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>30</b>	<b>51</b>	<b>112</b>	<b>200</b>

fréquence satisfaction	une fois par trimestre	une fois par mois	deux ou trois fois par m	au moins un e fois par se	TOTAL
Non-réponse	0	0	0	100	100%
très satisfait	2	9	21	67	100%
plutot satisfait	4	16	28	52	100%
pas très satisfait	9	27	18	45	100%
pas du tout satisfait	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4%</b>	<b>15%</b>	<b>26%</b>	<b>56%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé de la fréquence de visite à la médiathèque et de l'âge :**

fréquence age	une fois par trimestre	une fois par mois	deux ou trois fois par m	au moins un e fois par se	TOTAL
Non-réponse	1	0	0	0	1
14-19ans	1	6	5	28	40
20-24 ans	1	8	18	32	59
25-54ans	4	14	25	44	87
55ans et plus	0	2	3	8	13
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>30</b>	<b>51</b>	<b>112</b>	<b>200</b>

fréquence age	une fois par trimestre	une fois par mois	deux ou trois fois par m	au moins un e fois par se	TOTAL
Non-réponse	100	0	0	0	100%
14-19ans	3	15	13	70	100%
20-24 ans	2	14	31	54	100%
25-54ans	5	16	29	51	100%
55ans et plus	0	15	23	62	100%
<b>TOTAL</b>	<b>4%</b>	<b>15%</b>	<b>26%</b>	<b>56%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé de l'usage du kiosque et du sexe :**

(16 - Lisez-vous habituellement des revues ou des journaux du kiosque?)

47 - Sexe de la personne :)

<b>kiosque</b> \ <b>sexe</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
oui	49	60	<b>109</b>
non	48	43	<b>91</b>
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>103</b>	<b>200</b>

**Tableau de l'usage du kiosque croisé avec l'âge :**

<b>kiosque</b> \ <b>age</b>	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	<b>TOTAL</b>
oui	0	22	38	42	7	<b>109</b>
non	1	18	21	45	6	<b>91</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>59</b>	<b>87</b>	<b>13</b>	<b>200</b>

<b>kiosque</b> \ <b>age</b>	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	<b>TOTAL</b>
oui	0	55	64	48	54	<b>55%</b>
non	100	45	36	52	46	<b>46%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé de l'usage du kiosque et du métier :**

(16 - Lisez-vous habituellement des revues ou des journaux du kiosque?)

43 - Quel est votre métier?)

<b>métier</b> \ <b>kiosque</b>	oui	non	<b>TOTAL</b>
dres sup, professions libérales	63	38	<b>100%</b>
industriels et commerçants	60	40	<b>100%</b>
artisans	0	100	<b>100%</b>
agriculteurs	100	0	<b>100%</b>
cadres moyens, employés	49	51	<b>100%</b>
ouvriers, personnel de service	50	50	<b>100%</b>
retraités	58	42	<b>100%</b>
chômeurs	44	56	<b>100%</b>
élèves et étudiants	59	41	<b>100%</b>
autres inactifs	20	80	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>55%</b>	<b>46%</b>	<b>100%</b>

<b>kiosque</b> <b>métier</b>	oui	non	<b>TOTAL</b>
dres sup, professions libéral	15	9	<b>24</b>
industriels et commerçants	3	2	<b>5</b>
artisans	0	1	<b>1</b>
agriculteurs	1	0	<b>1</b>
cadres moyens, employés	20	21	<b>41</b>
ouvriers, personnel de service	4	4	<b>8</b>
retraités	7	5	<b>12</b>
chômeurs	7	9	<b>16</b>
élèves et étudiants	51	36	<b>87</b>
autres inactifs	1	4	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>91</b>	<b>200</b>

**Tableau croisé du sexe et de l'habitude de flâner dans la médiathèque :**

(19 - Vous arrive t-il de venir flâner dans la médiathèque sans intention d'emprunter?

47 - Sexe de la personne )

flâner \ sexe	femme	homme	TOTAL
	oui	69	61
non	28	42	70
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>103</b>	<b>200</b>

flâner \ sexe	femme	homme	TOTAL
	oui	71	59
non	29	41	35%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau du fait de flâner et de l'âge :**

age \ flâner	oui	non	TOTAL
	Non-réponse	0	1
14-19ans	29	11	40
20-24 ans	44	15	59
25-54ans	51	36	87
55ans et plus	6	7	13
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>70</b>	<b>200</b>

age \ flâner	oui	non	TOTAL
	Non-réponse	0	100
14-19ans	73	28	100%
20-24 ans	75	25	100%
25-54ans	59	41	100%
55ans et plus	46	54	100%
<b>TOTAL</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>	<b>100%</b>

**Tableau du fait de flâner et du métier :**

<b>flâner</b> <b>métier</b>	oui	non	<b>TOTAL</b>
dres sup, professions libéral	15	9	<b>24</b>
industriels et commerçants	3	2	<b>5</b>
artisans	1	0	<b>1</b>
agriculteurs	0	1	<b>1</b>
cadres moyens, employés	27	14	<b>41</b>
ouvriers, personnel de service	5	3	<b>8</b>
retraités	5	7	<b>12</b>
chômeurs	9	7	<b>16</b>
élèves et étudiants	63	24	<b>87</b>
autres inactifs	2	3	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>70</b>	<b>200</b>

<b>flâner</b> <b>métier</b>	oui	non	<b>TOTAL</b>
dres sup, professions libéral	63	38	<b>100%</b>
industriels et commerçants	60	40	<b>100%</b>
artisans	100	0	<b>100%</b>
agriculteurs	0	100	<b>100%</b>
cadres moyens, employés	66	34	<b>100%</b>
ouvriers, personnel de service	63	38	<b>100%</b>
retraités	42	58	<b>100%</b>
chômeurs	56	44	<b>100%</b>
élèves et étudiants	72	28	<b>100%</b>
autres inactifs	40	60	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du mode de recherche documentaire et de l'âge :**

(20 - Quand vous recherchez un document, votre premier réflexe c'est de le chercher:  
46 - Quelle est votre année de naissance?)

recherche doc \ age	Non-réponses	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	TOTAL
dans les rayons	1	21	37	53	11	123
avec l'informatique	0	20	30	40	3	93
demander au personnel de la médecine	1	3	1	27	2	34
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>68</b>	<b>120</b>	<b>16</b>	<b>250</b>

recherche doc \ age	Non-réponses	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	TOTAL
dans les rayons	50	48	54	44	69	49%
avec l'informatique	0	45	44	33	19	37%
demander au personnel de la médecine	50	7	1	23	13	14%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du mode de recherche documentaire et du niveau d'études :**

recherche doc \ études	Non-réponses	primaire	secondaire	supérieur	cap	bep	TOTAL
dans les rayons	50	75	51	47	0	64	49%
avec l'informatique	0	0	38	39	0	27	37%
demander au personnel de la médecine	50	25	11	14	100	9	14%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé de l'évaluation des collections et du degré de satisfaction dans la recherche documentaire :**

<b>collections</b> <b>trouve</b>	Non-réponse	trop importantes	assez importantes	pas assez importantes	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	1	1	<b>2</b>
toujours	0	0	17	5	<b>22</b>
très souvent	5	1	87	35	<b>128</b>
pas très souvent	1	1	24	22	<b>48</b>
jamais	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>129</b>	<b>63</b>	<b>200</b>

<b>collections</b> <b>trouve</b>	Non-réponse	trop importantes	assez importantes	pas assez importantes	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	50	50	<b>100%</b>
toujours	0	0	77	23	<b>100%</b>
très souvent	4	1	68	27	<b>100%</b>
pas très souvent	2	2	50	46	<b>100%</b>
jamais	0	0	0	0	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>65%</b>	<b>32%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé de l'évaluation des documents en chiffres et de l'évaluation des collections :**

(Vous trouvez les collections : trop importantes .../Vous estimez le nombre de documents de la médiathèque à: plus d'un million...)

<b>nombre doc</b> <b>collections</b>	plus d'un million	250 000	100 000	moins de 50 000	moins de 10 000	nsp	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	1	1	0	0	4	<b>6</b>
trop importantes	0	1	0	0	0	1	<b>2</b>
assez importantes	15	21	17	6	1	69	<b>129</b>
pas assez importantes	4	13	9	3	0	34	<b>63</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>36</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>108</b>	<b>200</b>

<b>collections</b> <b>nombre doc</b>	Non-réponse	trop importantes	assez importantes	pas assez importantes	<b>TOTAL</b>
plus d'un million	0	0	79	21	<b>100%</b>
250 000	3	3	58	36	<b>100%</b>
100 000	4	0	63	33	<b>100%</b>
moins de 50 000	0	0	67	33	<b>100%</b>
moins de 10 000	0	0	100	0	<b>100%</b>
nsp	4	1	64	31	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>65%</b>	<b>32%</b>	<b>100%</b>

<b>collections</b> <b>nombre doc</b>	Non-répons e	trop importa ntes	assez import antes	pas assez im portantes	<b>TOTAL</b>
plus d'un million	0	0	12	6	<b>10%</b>
250 000	17	50	16	21	<b>18%</b>
100 000	17	0	13	14	<b>14%</b>
moins de 50 000	0	0	5	5	<b>5%</b>
moins de 10 000	0	0	1	0	<b>1%</b>
nsp	67	50	53	54	<b>54%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<b>collections</b> <b>nombre doc</b>	Non-répons e	trop importa ntes	assez import antes	pas assez im portantes	<b>TOTAL</b>
plus d'un million	0	0	8	2	<b>10%</b>
250 000	1	1	11	7	<b>18%</b>
100 000	1	0	9	5	<b>14%</b>
moins de 50 000	0	0	3	2	<b>5%</b>
moins de 10 000	0	0	1	0	<b>1%</b>
nsp	2	1	35	17	<b>54%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>65%</b>	<b>32%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé de la satisfaction par rapport aux collections et de la satisfaction globale par rapport à la médiathèque :**

( En général, repartez-vous de la médiathèque: très satisfait, plutôt satisfait.../ vous trouvez les collections: trop importantes...)

<b>collections</b> <b>satisfaction</b>	Non-répons e	trop importa ntes	assez import antes	pas assez im portantes	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	3	1	<b>4</b>
très satisfait	1	0	31	11	<b>43</b>
plutôt satisfait	5	2	92	43	<b>142</b>
pas très satisfait	0	0	3	8	<b>11</b>
pas du tout satisfait	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>129</b>	<b>63</b>	<b>200</b>

<b>satisfaction</b> <b>collections</b>	Non-répons e	très satisfait	plutôt satisfait	pas très satisfait	pas du tout satisfait	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	17	83	0	0	<b>100%</b>
trop importantes	0	0	100	0	0	<b>100%</b>
assez importantes	2	24	71	2	0	<b>100%</b>
pas assez importantes	2	17	68	13	0	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2%</b>	<b>22%</b>	<b>71%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

<b>satisfaction</b> <b>collections</b>	Non-réponse	très satisfait	plutôt satisfait	pas très satisfait	pas du tout satisfait	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	2	4	0	0	<b>3%</b>
trop importantes	0	0	1	0	0	<b>1%</b>
assez importantes	75	72	65	27	0	<b>65%</b>
pas assez importantes	25	26	30	73	0	<b>32%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

<b>satisfaction</b> <b>collections</b>	Non-réponse	très satisfait	plutôt satisfait	pas très satisfait	pas du tout satisfait	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	1	3	0	0	<b>3%</b>
trop importantes	0	0	1	0	0	<b>1%</b>
assez importantes	2	16	46	2	0	<b>65%</b>
pas assez importantes	1	6	22	4	0	<b>32%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2%</b>	<b>22%</b>	<b>71%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du jugement esthétique sur le bâtiment et de l'âge :**

batiment beau		age			TOTAL
		beau	laid	nsp	
Non-réponse		0	0	1	1
14-19ans		38	2	0	40
20-24 ans		41	11	7	59
25-54ans		51	26	10	87
55ans et plus		8	5	0	13
<b>TOTAL</b>		<b>138</b>	<b>44</b>	<b>18</b>	<b>200</b>

batiment beau		age			TOTAL
		beau	laid	nsp	
Non-réponse		0	0	100	100%
14-19ans		95	5	0	100%
20-24 ans		69	19	12	100%
25-54ans		59	30	11	100%
55ans et plus		62	38	0	100%
<b>TOTAL</b>		<b>69%</b>	<b>22%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du jugement esthétique sur le bâtiment et du sexe :**

batiment beau		sexe		TOTAL
		femme	homme	
beau		70	68	138
laid		19	25	44
nsp		8	10	18
<b>TOTAL</b>		<b>97</b>	<b>103</b>	<b>200</b>

batiment beau		sexe		TOTAL
		femme	homme	
beau		72	66	69%
laid		20	24	22%
nsp		8	10	9%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du jugement esthétique sur le bâtiment et du niveau d'études :**

<b>batiment beau</b> <b>études</b>	beau	laid	nsp	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	1	<b>1</b>
primaire	2	1	1	<b>4</b>
secondaire	46	10	5	<b>61</b>
supérieur	85	29	11	<b>125</b>
cap	0	1	0	<b>1</b>
bep	5	3	0	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>44</b>	<b>18</b>	<b>200</b>

<b>batiment beau</b> <b>études</b>	beau	laid	nsp	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	100	<b>100%</b>
primaire	50	25	25	<b>100%</b>
secondaire	75	16	8	<b>100%</b>
supérieur	68	23	9	<b>100%</b>
cap	0	100	0	<b>100%</b>
bep	63	38	0	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>69%</b>	<b>22%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du jugement esthétique sur le bâtiment et de la satisfaction :**

<b>batiment beau</b> <b>satisfaction</b>	beau	laid	nsp	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	2	2	0	<b>2%</b>
très satisfait	22	20	17	<b>22%</b>
plutot satisfait	72	70	67	<b>71%</b>
pas très satisfait	4	7	17	<b>6%</b>
pas du tout satisfait	0	0	0	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du jugement sur la chaleur du bâtiment et du sexe :**

( Vous trouvez la bâtiment

Sexe de la personne )

bat froid	froid	chaleureux	nsp	TOTAL
sexe				
femme	53	34	10	97
homme	57	30	16	103
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>64</b>	<b>26</b>	<b>200</b>

bat froid	froid	chaleureux	nsp	TOTAL
sexe				
femme	48	53	38	49%
homme	52	47	62	52%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé avec l'âge :**

(27 - Vous trouvez le bâtiment:

46 - Quelle est votre année de naissance?)

bat froid	froid	chaleureux	nsp	TOTAL
age				
Non-réponse	1	0	0	1
14-19ans	18	17	5	40
20-24 ans	36	16	7	59
25-54ans	49	27	11	87
55ans et plus	6	4	3	13
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>64</b>	<b>26</b>	<b>200</b>

bat froid	froid	chaleureux	nsp	TOTAL
age				
Non-réponse	100	0	0	100%
14-19ans	45	43	13	100%
20-24 ans	61	27	12	100%
25-54ans	56	31	13	100%
55ans et plus	46	31	23	100%
<b>TOTAL</b>	<b>55%</b>	<b>32%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé avec le sentiment d'être à l'aise :**

(27 - Vous trouvez le bâtiment:

29 - Vous vous sentez dans ce bâtiment:)

à l'aise \ bat froid		bat froid			TOTAL
		froid	chaleureux	nsp	
à l'aise		53	36	12	100%
mal à l'aise		73	0	27	100%
ni l'un ni l'autre		83	0	17	100%
<b>TOTAL</b>		<b>55%</b>	<b>32%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>

à l'aise \ bat froid		bat froid			TOTAL
		froid	chaleureux	nsp	
à l'aise		94	64	21	179
mal à l'aise		11	0	4	15
ni l'un ni l'autre		5	0	1	6
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>64</b>	<b>26</b>	<b>200</b>

à l'aise \ bat froid		bat froid			TOTAL
		froid	chaleureux	nsp	
à l'aise		85	100	81	90%
mal à l'aise		10	0	15	8%
ni l'un ni l'autre		5	0	4	3%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé avec le sexe de la personne :**

(29 - Vous vous sentez dans ce bâtiment:

47 - Sexe de la personne)

à l'aise \ sexe		sexe		TOTAL
		femme	homme	
à l'aise		89	90	179
mal à l'aise		5	10	15
ni l'un ni l'autre		3	3	6
<b>TOTAL</b>		<b>97</b>	<b>103</b>	<b>200</b>

		sexe		TOTAL
		femme	homme	
à l'aise	à l'aise	92	87	<b>90%</b>
	mal à l'aise	5	10	<b>8%</b>
	ni l'un ni l'autre	3	3	<b>3%</b>
	TOTAL	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

		sexe		TOTAL
		femme	homme	
à l'aise	à l'aise	50	50	<b>100%</b>
	mal à l'aise	33	67	<b>100%</b>
	ni l'un ni l'autre	50	50	<b>100%</b>
	TOTAL	<b>49%</b>	<b>52%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé avec l'âge :**

(29 - Vous vous sentez dans ce bâtiment:

46 - Quelle est votre année de naissance?)

		à l'aise			TOTAL
		à l'aise	mal à l'aise	ni l'un ni l'autre	
age	Non-réponse	0	0	1	<b>1</b>
	14-19ans	37	2	1	<b>40</b>
	20-24 ans	52	5	2	<b>59</b>
	25-54ans	78	7	2	<b>87</b>
	55ans et plus	12	1	0	<b>13</b>
	TOTAL	<b>179</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>200</b>

		à l'aise			TOTAL
		à l'aise	mal à l'aise	ni l'un ni l'autre	
age	Non-réponse	0	0	100	<b>100%</b>
	14-19ans	93	5	3	<b>100%</b>
	20-24 ans	88	8	3	<b>100%</b>
	25-54ans	90	8	2	<b>100%</b>
	55ans et plus	92	8	0	<b>100%</b>
	TOTAL	<b>90%</b>	<b>8%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

<b>age</b> \ <b>à l'aise</b>	à l'aise	mal à l'aise	ni l'un ni l'autre	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	17	<b>1%</b>
14-19ans	21	13	17	<b>20%</b>
20-24 ans	29	33	33	<b>30%</b>
25-54ans	44	47	33	<b>44%</b>
55ans et plus	7	7	0	<b>7%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé avec le niveau d'études :**

(29 - Vous vous sentez dans ce bâtiment:

44 - Quel est votre niveau d'études?)

<b>études</b> \ <b>à l'aise</b>	à l'aise	mal à l'aise	ni l'un ni l'autre	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	1	<b>1</b>
primaire	4	0	0	<b>4</b>
secondaire	55	5	1	<b>61</b>
supérieur	112	10	3	<b>125</b>
cap	1	0	0	<b>1</b>
bep	7	0	1	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>200</b>

<b>études</b> \ <b>à l'aise</b>	à l'aise	mal à l'aise	ni l'un ni l'autre	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	100	<b>100%</b>
primaire	100	0	0	<b>100%</b>
secondaire	90	8	2	<b>100%</b>
supérieur	90	8	2	<b>100%</b>
cap	100	0	0	<b>100%</b>
bep	88	0	13	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>90%</b>	<b>8%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

<b>à l'aise</b>	à l'aise	mal à l'aise	ni l'un ni l'autre	<b>TOTAL</b>
<b>études</b>				
Non-réponse	0	0	17	<b>1%</b>
primaire	2	0	0	<b>2%</b>
secondaire	31	33	17	<b>31%</b>
supérieur	63	67	50	<b>63%</b>
cap	1	0	0	<b>1%</b>
bep	4	0	17	<b>4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé avec le métier :**

(29 - Vous vous sentez dans ce bâtiment:

43 - Quel est votre métier?)

<b>à l'aise</b>	à l'aise	mal à l'aise	ni l'un ni l'autre	<b>TOTAL</b>
<b>métier</b>				
dres sup, professions libérales	22	2	0	<b>24</b>
industriels et commerçants	3	1	1	<b>5</b>
artisans	1	0	0	<b>1</b>
agriculteurs	0	1	0	<b>1</b>
cadres moyens, employés	39	2	0	<b>41</b>
ouvriers, personnel de service	7	1	0	<b>8</b>
retraités	11	1	0	<b>12</b>
chômeurs	11	4	1	<b>16</b>
élèves et étudiants	80	3	4	<b>87</b>
autres inactifs	5	0	0	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>200</b>

<b>métier</b> \ <b>à l'aise</b>	à l'aise	mal à l'aise	ni l'un ni l'autre	<b>TOTAL</b>
dres sup, professions libérales	92	8	0	<b>100%</b>
industriels et commerçants	60	20	20	<b>100%</b>
artisans	100	0	0	<b>100%</b>
agriculteurs	0	100	0	<b>100%</b>
cadres moyens, employés	95	5	0	<b>100%</b>
ouvriers, personnel de service	88	13	0	<b>100%</b>
retraités	92	8	0	<b>100%</b>
chômeurs	69	25	6	<b>100%</b>
élèves et étudiants	92	3	5	<b>100%</b>
autres inactifs	100	0	0	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>90%</b>	<b>8%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

<b>métier</b> \ <b>à l'aise</b>	à l'aise	mal à l'aise	ni l'un ni l'autre	<b>TOTAL</b>
dres sup, professions libérales	12	13	0	<b>12%</b>
industriels et commerçants	2	7	17	<b>3%</b>
artisans	1	0	0	<b>1%</b>
agriculteurs	0	7	0	<b>1%</b>
cadres moyens, employés	22	13	0	<b>21%</b>
ouvriers, personnel de service	4	7	0	<b>4%</b>
retraités	6	7	0	<b>6%</b>
chômeurs	6	27	17	<b>8%</b>
élèves et étudiants	45	20	67	<b>44%</b>
autres inactifs	3	0	0	<b>3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du caractère pratique reconnu au bâtiment et de la façon dont on s'y sent :**

(28 - Vous trouvez le bâtiment:

29 - Vous vous sentez dans ce bâtiment:)

<b>à l'aise</b> <b>pratique</b>	à l'aise	mal à l'aise	ni l'un ni l'autre	<b>TOTAL</b>
pratique	93	4	3	<b>100%</b>
pas pratique	47	47	7	<b>100%</b>
nsp	100	0	0	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>90%</b>	<b>8%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du caractère pratique reconnu au bâtiment et de la façon dont on s'y sent :**

(28 - Vous trouvez le bâtiment:

29 - Vous vous sentez dans ce bâtiment:)

<b>à l'aise</b> <b>pratique</b>	à l'aise	mal à l'aise	ni l'un ni l'autre	<b>TOTAL</b>
pratique	93	4	3	<b>100%</b>
pas pratique	47	47	7	<b>100%</b>
nsp	100	0	0	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>90%</b>	<b>8%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé des conversations avec les bibliothécaires et du sexe de la personne :**

(30 - Avez-vous habituellement des conversations avec les bibliothécaires au sujet de livres ou d'autre chose?

47 - Sexe de la personne )

<b>sexe</b> <b>conversation</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
oui	33	27	<b>60</b>
non	64	76	<b>140</b>
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>103</b>	<b>200</b>

<b>sexe</b> <b>conversation</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
oui	55	45	<b>100%</b>
non	46	54	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>49%</b>	<b>52%</b>	<b>100%</b>

<b>conversation</b> \ <b>sexe</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
oui	34	26	<b>30%</b>
non	66	74	<b>70%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé des conversations et de l'âge :**

(30 - Avez-vous habituellement des conversations avec les bibliothécaires au sujet de livres ou d'autre chose ?)

46 - Quelle est votre année de naissance ?)

<b>age</b> \ <b>conversation</b>	oui	non	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	1	<b>1</b>
14-19ans	9	31	<b>40</b>
20-24 ans	19	40	<b>59</b>
25-54ans	28	59	<b>87</b>
55ans et plus	4	9	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>140</b>	<b>200</b>

<b>age</b> \ <b>conversation</b>	oui	non	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	100	<b>100%</b>
14-19ans	23	78	<b>100%</b>
20-24 ans	32	68	<b>100%</b>
25-54ans	32	68	<b>100%</b>
55ans et plus	31	69	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>100%</b>

<b>conversation</b> <b>age</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	1	1%
14-19ans	15	22	20%
20-24 ans	32	29	30%
25-54ans	47	42	44%
55ans et plus	7	6	7%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé des conversations et du niveau d'études :**

(30 - Avez-vous habituellement des conversations avec les bibliothécaires au sujet de livres ou d'autre chose ?

44 - Quel est votre niveau d'études ?)

<b>conversation</b> <b>études</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	1	1
primaire	2	2	4
secondaire	17	44	61
supérieur	38	87	125
cap	0	1	1
bep	3	5	8
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>140</b>	<b>200</b>

<b>conversation</b> <b>études</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	100	100%
primaire	50	50	100%
secondaire	28	72	100%
supérieur	30	70	100%
cap	0	100	100%
bep	38	63	100%
<b>TOTAL</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>100%</b>

<b>conversation</b> <b>études</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	1	<b>1%</b>
primaire	3	1	<b>2%</b>
secondaire	28	31	<b>31%</b>
supérieur	63	62	<b>63%</b>
cap	0	1	<b>1%</b>
bep	5	4	<b>4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé des conversations et du métier :**

(30 - Avez-vous habituellement des conversations avec les bibliothécaires au sujet de livres ou d'autre chose ?

43 - Quel est votre métier ?)

<b>conversation</b> <b>métier</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>	<b>TOTAL</b>
dres sup, professions libéral	6	18	<b>24</b>
industriels et commerçants	1	4	<b>5</b>
artisans	1	0	<b>1</b>
agriculteurs	1	0	<b>1</b>
cadres moyens, employés	16	25	<b>41</b>
ouvriers, personnel de service	3	5	<b>8</b>
retraités	4	8	<b>12</b>
chômeurs	5	11	<b>16</b>
élèves et étudiants	21	66	<b>87</b>
autres inactifs	2	3	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>140</b>	<b>200</b>

<b>conversation</b> <b>métier</b>	oui	non	<b>TOTAL</b>
dres sup, professions libéral	25	75	<b>100%</b>
industriels et commerçants	20	80	<b>100%</b>
artisans	100	0	<b>100%</b>
agriculteurs	100	0	<b>100%</b>
cadres moyens, employés	39	61	<b>100%</b>
ouvriers, personnel de service	38	63	<b>100%</b>
retraités	33	67	<b>100%</b>
chômeurs	31	69	<b>100%</b>
élèves et étudiants	24	76	<b>100%</b>
autres inactifs	40	60	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>100%</b>

<b>conversation</b> <b>métier</b>	oui	non	<b>TOTAL</b>
dres sup, professions libéral	10	13	<b>12%</b>
industriels et commerçants	2	3	<b>3%</b>
artisans	2	0	<b>1%</b>
agriculteurs	2	0	<b>1%</b>
cadres moyens, employés	27	18	<b>21%</b>
ouvriers, personnel de service	5	4	<b>4%</b>
retraités	7	6	<b>6%</b>
chômeurs	8	8	<b>8%</b>
élèves et étudiants	35	47	<b>44%</b>
autres inactifs	3	2	<b>3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé âge et demande de conseil :**

(31 - Vous est-il déjà arrivé de demander des conseils de lecture à un bibliothécaire?  
 46 - Quelle est votre année de naissance ?)

<b>conseil</b> <b>age</b>	Non-réponse	oui	non	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	1	<b>1</b>
14-19ans	0	6	34	<b>40</b>
20-24 ans	1	7	51	<b>59</b>
25-54ans	0	15	72	<b>87</b>
55ans et plus	0	0	13	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>171</b>	<b>200</b>

<b>conseil</b> <b>age</b>	Non-réponse	oui	non	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	100	<b>100%</b>
14-19ans	0	15	85	<b>100%</b>
20-24 ans	2	12	86	<b>100%</b>
25-54ans	0	17	83	<b>100%</b>
55ans et plus	0	0	100	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1%</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>	<b>100%</b>

<b>conseil</b> <b>age</b>	Non-réponse	oui	non	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	1	<b>1%</b>
14-19ans	0	21	20	<b>20%</b>
20-24 ans	100	25	30	<b>30%</b>
25-54ans	0	54	42	<b>44%</b>
55ans et plus	0	0	8	<b>7%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé de demande de conseil et du sexe de la personne :**

(31 - Vous est-il déjà arrivé de demander des conseils de lecture à un bibliothécaire?  
47 - Sexe de la personne )

<b>conseil</b> \ <b>sexe</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	1	0	<b>1</b>
oui	16	12	<b>28</b>
non	80	91	<b>171</b>
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>103</b>	<b>200</b>

<b>conseil</b> \ <b>sexe</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	100	0	<b>100%</b>
oui	57	43	<b>100%</b>
non	47	53	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>49%</b>	<b>52%</b>	<b>100%</b>

<b>conseil</b> \ <b>sexe</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	1	0	<b>1%</b>
oui	16	12	<b>14%</b>
non	82	88	<b>86%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé de la demande de conseil et du niveau d'études :**

(31 - Vous est-il déjà arrivé de demander des conseils de lecture à un bibliothécaire ?

44 - Quel est votre niveau d'études ?)

conseil / études		conseil			TOTAL
		Non-réponse	oui	non	
Non-réponse		0	0	1	1
primaire		0	2	2	4
secondaire		0	10	51	61
supérieur		1	14	110	125
cap		0	0	1	1
bep		0	2	6	8
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>28</b>	<b>171</b>	<b>200</b>

conseil / études		conseil			TOTAL
		Non-réponse	oui	non	
Non-réponse		0	0	100	100%
primaire		0	50	50	100%
secondaire		0	16	84	100%
supérieur		1	11	88	100%
cap		0	0	100	100%
bep		0	25	75	100%
<b>TOTAL</b>		<b>1%</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>	<b>100%</b>

conseil / études		conseil			TOTAL
		Non-réponse	oui	non	
Non-réponse		0	0	1	1%
primaire		0	7	1	2%
secondaire		0	36	30	31%
supérieur		100	50	64	63%
cap		0	0	1	1%
bep		0	7	4	4%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du jugement sur les expositions et de l'âge :**

(22 - Selon vous les animations et les expositions sont:

46 - Quelle est votre année de naissance?)

<b>age</b> <b>expos indis</b>	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	0	1	0	<b>1</b>
indispensables	1	21	33	39	8	<b>102</b>
pas indispensables	0	14	15	29	5	<b>63</b>
interessantes	0	13	20	33	3	<b>69</b>
ininteressantes	0	0	1	1	0	<b>2</b>
nsp	0	4	9	18	1	<b>32</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>52</b>	<b>78</b>	<b>121</b>	<b>17</b>	<b>269</b>

<b>age</b> <b>expos indis</b>	Non-réponse	14-19ans	20-24 ans	25-54ans	55ans et plus	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	0	1	0	<b>0%</b>
indispensables	100	40	42	32	47	<b>38%</b>
pas indispensables	0	27	19	24	29	<b>23%</b>
interessantes	0	25	26	27	18	<b>26%</b>
ininteressantes	0	0	1	1	0	<b>1%</b>
nsp	0	8	12	15	6	<b>12%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du jugement sur les expositions et du sexe :**

<b>sexe</b> <b>expos indis</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	1	<b>1</b>
indispensables	58	44	<b>102</b>
pas indispensables	26	37	<b>63</b>
interessantes	30	39	<b>69</b>
ininteressantes	2	0	<b>2</b>
nsp	13	19	<b>32</b>
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>140</b>	<b>269</b>

<b>expos indis</b> \ <b>sexe</b>	femme	homme	TOTAL
Non-réponse	0	1	0%
indispensables	45	31	38%
pas indispensables	20	26	23%
intéressantes	23	28	26%
inintéressantes	2	0	1%
nsp	10	14	12%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé du jugement sur les expositions et du niveau d'études de la personne**

:

<b>expos indis</b> \ <b>études</b>	Non-réponse	primaire	secondaire	supérieur	cap	bep	TOTAL
Non-réponse	0	0	0	1	0	0	1
indispensables	1	3	36	58	0	4	102
pas indispensables	0	1	17	41	0	4	63
intéressantes	0	1	18	46	1	3	69
inintéressantes	0	0	1	1	0	0	2
nsp	0	0	6	26	0	0	32
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>78</b>	<b>173</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>269</b>

<b>expos indis</b> \ <b>études</b>	Non-réponse	primaire	secondaire	supérieur	cap	bep	TOTAL
Non-réponse	0	0	0	1	0	0	0%
indispensables	100	60	46	34	0	36	38%
pas indispensables	0	20	22	24	0	36	23%
intéressantes	0	20	23	27	100	27	26%
inintéressantes	0	0	1	1	0	0	1%
nsp	0	0	8	15	0	0	12%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>						

**Tableau croisé de la satisfaction et du niveau d'études :**

(40 - En général, repartez-vous de la médiathèque:

44 - Quel est votre niveau d'études?)

<b>satisfaction</b> \ <b>études</b>	Non-réponse	primaire	secondaire	supérieur	cap	bep	TOTAL
Non-réponse	0	0	4	0	0	0	4
très satisfait	0	2	7	31	0	3	43
plutôt satisfait	0	2	45	89	1	5	142
pas très satisfait	1	0	5	5	0	0	11
pas du tout satisfait	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>61</b>	<b>125</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>200</b>

satisfaction / études	Non-réponse	très satisfait	plutot satisfait	pas très satisfait	pas du tout satisfait	TOTAL
Non-réponse	0	0	0	1	0	1
primaire	0	2	2	0	0	4
secondaire	4	7	45	5	0	61
supérieur	0	31	89	5	0	125
cap	0	0	1	0	0	1
bep	0	3	5	0	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>142</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>200</b>

satisfaction / études	Non-réponse	très satisfait	plutot satisfait	pas très satisfait	pas du tout satisfait	TOTAL
Non-réponse	0	0	0	100	0	100%
primaire	0	50	50	0	0	100%
secondaire	7	11	74	8	0	100%
supérieur	0	25	71	4	0	100%
cap	0	0	100	0	0	100%
bep	0	38	63	0	0	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2%</b>	<b>22%</b>	<b>71%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

satisfaction / études	Non répons e	très satisfait	plutot satisfait	pas très satisfait	pas du tout satisfait	TOTAL
Non-réponse	0	0	0	9	0	1%
primaire	0	5	1	0	0	2%
secondaire	100	16	32	45	0	31%
supérieur	0	72	63	45	0	63%
cap	0	0	1	0	0	1%
bep	0	7	4	0	0	4%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

satisfaction / études	Non répons e	très satisfait	plutot satisfait	pas très satisfait	pas du tout satisfait	TOTAL
Non-réponse	0	0	0	1	0	1%
primaire	0	1	1	0	0	2%
secondaire	2	4	23	3	0	31%
supérieur	0	16	45	3	0	63%
cap	0	0	1	0	0	1%
bep	0	2	3	0	0	4%
<b>TOTAL</b>	<b>2%</b>	<b>22%</b>	<b>71%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

**Tableau croisé de la fréquentation de l'ancienne bibliothèque et de la satisfaction par rapport à la nouvelle :**

<b>ancienn</b> e bib <b>satisfaction</b>	Non-répons e	oui	non	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	3	<b>2%</b>
très satisfait	0	24	20	<b>22%</b>
plutot satisfait	100	69	72	<b>71%</b>
pas très satisfait	0	8	4	<b>6%</b>
pas du tout satisfait	0	0	0	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<b>ancienn</b> e bib <b>satisfaction</b>	Non-répons e	oui	non	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	0	0	4	<b>4</b>
très satisfait	0	19	24	<b>43</b>
plutot satisfait	2	55	85	<b>142</b>
pas très satisfait	0	6	5	<b>11</b>
pas du tout satisfait	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>80</b>	<b>118</b>	<b>200</b>

**Tableau croisé de la satisfaction et du sexe :**

<b>satisfaction \ sexe</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	2	2	<b>4</b>
très satisfait	20	23	<b>43</b>
plutot satisfait	70	72	<b>142</b>
pas très satisfait	5	6	<b>11</b>
pas du tout satisfait	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>103</b>	<b>200</b>

<b>satisfaction \ sexe</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	50	50	<b>100%</b>
très satisfait	47	53	<b>100%</b>
plutot satisfait	49	51	<b>100%</b>
pas très satisfait	45	55	<b>100%</b>
pas du tout satisfait	0	0	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>49%</b>	<b>52%</b>	<b>100%</b>

<b>satisfaction \ sexe</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	2	2	<b>2%</b>
très satisfait	21	22	<b>22%</b>
plutot satisfait	72	70	<b>71%</b>
pas très satisfait	5	6	<b>6%</b>
pas du tout satisfait	0	0	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<b>satisfaction</b> \ <b>sexe</b>	femme	homme	<b>TOTAL</b>
Non-réponse	1	1	<b>2%</b>
très satisfait	10	12	<b>22%</b>
plutot satisfait	35	36	<b>71%</b>
pas très satisfait	3	3	<b>6%</b>
pas du tout satisfait	0	0	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>49%</b>	<b>52%</b>	<b>100%</b>

## **ANNEXES**

## Statistiques : année 1994

### Statistiques de prêt

Par type de documents :

Type doc	Stat de prêt
Affiches	214
C-D	174890
Cassettes	9949
Livres-cassettes	10042
Livres enregistrés	2357
Livres	384672
Partitions	2206
Revue	25900
Premiers romans	2425
Vidéos	70614

Par tranche d'âge :

	Stat de prêt
jeunes (0 - 18 ans)	295871
adultes	387398

## Statistiques sur les inscriptions

Par catégorie d'emprunteurs :

catégories	Nb d'inscrits
0-9 ans	2503
10-13 ans	1588
14-19 ans	2302
20-24 ans	1789
25-54 ans	3585
"+" de 55 ans	642

Par catégorie socio-professionnelle :

catégories	nb d'inscrits
Agriculteurs exploitants	5
Artisans	26
Commerçants	54
Chefs d'entreprise	12
Professions libérales	174
Cadres fonction publique professions intellectuelles et artistiques	228
Professeurs	319
Cadres d'entreprises	137
Professions intermédiaires de l'enseignement, de la santé, de la santé publique et assimilés	617
Instituteurs	144
Professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises	182
Techniciens	139
Contremaîtres, agents de maîtrise	18
Employés de la fonction publique	339
Employés administratifs d'entreprise	198
Employés de commerce	84
Personnels des services directs aux particuliers	49
Ouvriers qualifiés	75
Ouvriers non qualifiés	13
Ouvriers agricoles	3
Retraités	383
Chômeurs	364
Inactifs divers	48
Militaires du contingent	64
Etudiants, élèves de 15 ans et plus	3594
Personnes diverses sans activité professionnelle de moins de 60 ans (sauf retraités)	377
Personnes diverses sans activités professionnelles de 60 ans et plus (sauf retraités)	73
non renseignés (détenus Maison d'Arrêt, collectivités, enfants de moins de 15 ans)	4690

## Grille d'entretien

### Consigne :

Quelle est, selon vous l'image de la médiathèque ?

### Thèmes à aborder :

La médiathèque est-elle perçue dans sa globalité ?

Les usagers se repèrent-ils bien dans la médiathèque ?

La fonction de conservation est-elle perçue ?

Les animations sont-elles importantes pour l'utilisateur ?

Quels-sont les services les moins connus ?

La médiathèque est-elle familière aux gens qui la fréquentent ?

Comment sont perçus les bibliothécaires ?

Quelles sont les différences avec l'ancienne bibliothèque ?

Les gens ont-ils un usage multi-support ?

Est-ce plutôt un lieu de travail ou de loisir ?

Quelle est pour vous l'image idéale de la médiathèque ?

Anne-Marie Delaune  
Bibliothèque municipale de Limoges

## LA MÉDIATHÈQUE INCERTAINE\*

TANDIS que l'évolution technico-culturelle de la société occidentale rend possible et probable le développement des pratiques à domicile, de très nombreuses villes françaises conçoivent pour leur centre-ville de superbes et coûteuses médiathèques. Le succès immédiat dès l'ouverture semble prouver qu'elles répondent à un besoin. On pourrait donc simplement se réjouir de cette embellie, et ne voir dans ces projets et ces décisions qu'aubaines pour la lecture publique. On peut aussi s'étonner de ce phénomène récent qui paraît essentiellement contradictoire, et penser que ce « type nouveau » d'équipements remet en cause non seulement les « vieilles bibliothèques devenues inadaptables », qu'ils remplacent officiellement, mais aussi les professionnels de ces bibliothèques. Il semble important, en tout cas, de démêler en quoi et à quoi les médiathèques seraient mieux adaptées, de quoi est fait leur succès, et, en deux mots, se de-

mander si la finalité de ces institutions, qui s'abritent dans les « poses » ou les « gestes architecturaux » d'édifices souvent remarquables, est clairement déterminable.

### Tous les documents pour tous

Un survol de l'histoire de la lecture publique permet de comprendre comment la profession a progressivement conquis et organisé son terrain d'action au cours d'un processus, engagé par les premiers élèves de l'École des chartes au XIX<sup>e</sup> siècle, qui nous mène jusqu'aux médiathécaires de la fin du XX<sup>e</sup>.

Différentes phases sont perceptibles dans l'organisation-même des lieux de la lecture publique.

Première phase : la bibliothèque des Lettrés, à la fois musée et archives, qui a pour mission de conserver dans le souci d'instruire, et doit bientôt prêter, et pour cela, diversifier ses collections. Elle sépare les livres et les lecteurs : magasin, salle de lecture, prêt indirect.

Deuxième phase : la bibliothèque multi-fonctionnelle des Lettrés et des Illettrés, qui se voit chargée d'assurer la formation continue pour une meilleure insertion sociale, d'accueillir les citoyens en

occupant leur temps de loisir, et enfin de diffuser les biens culturels et médiatiques. Elle répartit son public par tranches d'âge et les documents par support : sections adultes, « ado », jeunes, et section « théques », disco-, vidéo-, logi-, arto-...

Troisième phase : la médiathèque, qui nous intéresse ici, et qui semble à la recherche de « formes ouvertes ».

En plus d'assumer toutes les missions précédemment dévolues aux bibliothèques, elle est chargée d'informer tout le monde de tout et de favoriser les rencontres des publics pour la meilleure convivialité possible dans la Cité.

Son organisation repose d'une part, sur une intégration des documents quel qu'en soit le support, des diverses machines nécessaires à leur lecture et de lieux d'animation adéquats à leur mise en œuvre ou en scène ; d'autre part, sur une répartition des espaces par grands centres d'intérêt ou par domaines du savoir, suffisamment diversifiés pour accueillir tous les publics intéressés — à l'exception des très jeunes, encore reçus à part. Cette conception ambitieuse de l'aménagement intérieur semble d'ailleurs à la mesure de l'ambition architecturale affichée.

\* Tiré d'un DESS en direction de projets culturels, soutenu en 1990 : *La médiathèque à la recherche d'une définition.*

La nouvelle mission d'information, reconnue en France comme l'une de celles de la médiathèque depuis l'ouverture de la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou, semble assez précaire. Désignée comme service public apte à opérer un tri dans une surabondance de données et à apporter au citoyen l'information qui lui convient, la médiathèque se trouve de fait engagée dans une logique économique, véritable raison d'état.

En exagérant un petit peu, on pourrait dire que la médiathèque se voit tenue, idéalement, de mettre à la disposition de tous tous les documents, et d'avoir à cette fin la maîtrise de tous les contenus de tous ces documents, corrélativement à la connaissance des centres d'intérêts de tous ses publics potentiels. Dès qu'elle tente d'assumer quelque peu cette mission d'information elle est amenée à recourir à des machines de traitement spécialisées au coût élevé. Nul n'y peut rien : l'information est un bien économique de plus en plus précieux et un service public d'information devient si coûteux qu'il ne peut que suivre tôt ou tard la logique des technologies qu'il utilise, celle de service personnalisé, à péage et à domicile.

### Créer du public

Dans cette hypothèse probable, qu'advient-il alors de la spécificité de la médiathèque ? Court-elle le risque de devenir virtuelle, de disparaître comme lieu propre ?

En fait, ce destin entre en contradiction avec son autre nouvelle mission, ce vaste programme qui consiste non plus seulement à viser un « public idéal » qui serait celui des Lettrés ou à réaliser une sorte d'« idéal du public » en diversifiant l'offre, mais plus précisément à « faire du public son idéal ».

Il n'est certes pas question de transformer la médiathèque en Palais des Congrès, même si, comme à Limoges, les deux projets pèsent en concurrence sur le budget de la ville ; mais cela signifie que les missions plus ou moins explicites de la médiathèque se sont accumulées : elles ne

se limitent pas à conserver, instruire, prêter, rassembler des collections diversifiées, assurer les moyens de la formation permanente et des loisirs, initier aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, diffuser les nouveaux produits culturels, combattre l'illettrisme et veiller à l'autonomie de l'utilisateur, la médiathèque doit surtout avoir le souci d'offrir l'image changeante de cet obscur objet du désir de nos sociétés... Née à l'heure du marketing et du management, elle doit s'efforcer de créer du public par des services.

médiathèque au catalogue des équipements structurants qu'une ville ambitieuse doit se procurer, le taux de fréquentation atteint des seuils inespérés.

Un petit tour en France, d'Arles à Villeurbanne en passant par Corbeil-Essonnes et Le Mans, un sondage dans quelques projets en cours, de Poitiers à Limoges en passant par Bordeaux, Bourges et Saint-Etienne, permet d'établir quelques principes qui, bien que rarement suivis complètement, semblent être les conditions de possibilité de la médiathèque. Ce sont des armes anti-inertie autant

---

### *La médiathèque se voit tenue, idéalement, de mettre à la disposition de tous tous les documents*

---

On peut justement considérer qu'au rôle économique-culturel d'information — qui peut être plus ou moins large —, se superpose l'enjeu socio-politique d'être une sorte de « maison commune », très éloignée des Maisons de la culture d'André Malraux : celles-ci étaient destinées à mettre en contact l'art et le public, l'ambition de celle-là est moins utopique mais plus aventureuse, liée à l'impératif démocratique qui vise à présent l'objectif de la plus grande efficacité sociale, ou, plus clairement, le consensus. Pour l'heure, aucun homme politique ne peut donner d'autre orientation à ces monuments de prestige qu'ils font naître au cœur des villes : qu'ils soient le lieu commun du plus grand nombre. Aux professionnels d'en prendre acte et de concevoir un lieu commun qui soit aussi un lieu bien spécifique, un lieu du savoir, ce qui n'est pas la moindre gageure au chapitre de la stratégie actuelle de la culture dans le champ socio-politique.

Comment ces « vitrines technologiques » sont-elles donc organisées pour réussir à capter l'adhésion de la population à laquelle chacune est destinée ? Car c'est un fait, et c'est ce qui classe la

aux mains des publics que des professionnels, qui visent à préserver la médiathèque d'une rigidité mortelle.

Pour les rappeler brièvement :

1. La médiathèque doit être pensée en termes de confort de l'utilisateur : confort moral, mental et physique. Facilités d'accès, commodités, points de repères, autonomie du choix et du mouvement en sont les conséquences.

2. La médiathèque doit être un lieu d'échanges : l'offre et la demande doivent venir (ou presque) autant des publics que d'elle-même. En conséquence : curiosité, patience et marketing.

3. La médiathèque n'est viable que si elle fonctionne, à l'intérieur comme à l'extérieur, en réseau. Ce principe est plus crucial car il ébranle les hiérarchies.

À l'intérieur, il s'agit de constituer une sorte de maillage en donnant des responsabilités particulières à chacun, et donc des possibilités d'initiatives, seule façon de brancher naturellement la médiathèque sur le tissu social environnant. En conséquence : management.

A l'extérieur, elle doit bien sûr être télématiquement partie prenante d'un réseau documentaire qui seul peut la libérer de la tentation exténuante de l'exhaustivité et du fantasme de l'insularité. En conséquence : schéma directeur...

### Les bons usages de la culture

Ainsi les médiathèques peuvent échapper à la définition réductrice de « grandes bibliothèques avec des médias ». Il est clair que la médiathèque est un lieu très singulier, un espace très sophistiqué. Finie l'ère des vastes plateaux austères où les propositions

four, à circulation intense et orientation à vue, mais un carrefour très particulier, d'où l'on disparaît dans les multiples coins et recoins aménagés, paliers, fosses, nids, pièges tendus au bon plaisir et aux longs séjours...

L'enjeu des concours d'architecture lancés par les municipalités pour construire leur médiathèque n'est donc pas seulement la beauté ou le prestige du geste mais encore l'adéquation d'un monument-phare à un usage assez complexe.

Ainsi, la médiathèque n'a pas seulement une fin publique mais fait du public, de sa présence réelle, et il faut maintenant se demander quel type de respon-

comme facteur d'émancipation et non comme aujourd'hui facteur seulement d'intégration sociale.

Il est reconnu cependant que les rapports à la culture sont inégaux, et qu'il ne suffit pas de mettre à disposition les médias de la culture pour réaliser une transmission culturelle : la médiathèque peut-elle alors prétendre être un instrument adéquat à l'appropriation de la culture ou est-elle un lieu fréquentable uniquement par les nantis de la culture ?

D'abord, de façon traditionnelle, elle sélectionne des produits et leur donne son label de garantie institutionnelle, mais surtout, par sa manière d'offrir, « indissociable de ce qu'elle offre », elle propose la bonne façon d'en user — le bien lire, le bien regarder, le bien entendre, le bien prendre, comprendre... — et c'est aussi cela, des références, un modèle, que le public, plus ou moins consciemment, espère trouver. C'est en tant qu'espace organisé que la médiathèque a la plus grande efficacité culturelle. L'information subliminale qu'elle transmet est un ordre concernant les bons usages de la culture...

Il suffit d'examiner concrètement la façon d'offrir l'audiovisuel en consultation pour caractériser l'ambition culturelle de chaque institution : proposée comme objet de recherche à la Bibliothèque de France, en consultation studieuse à la BPI, en séries de consoles automatiques à la médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie, etc. Tout comme les bibliothèques d'antan, les médiathèques se trouvent obligées d'opérer des distinctions mais celles-ci sont beaucoup plus spectaculaires qu'un choix de livres... Envisager de proposer l'audiovisuel comme produit de consommation courante est naturellement insurmontable pour les tenants de la culture légitime d'une bibliothèque nationale ; l'offre-détente suscite des attitudes inadmissibles dans un lieu consacré à l'étude ; une technique sophistiquée est indispensable pour proposer en « zapping » des documentaires scientifiques et techniques.

---

### *Les médiathèques se trouvent obligées d'opérer des distinctions beaucoup plus spectaculaires qu'un choix de livres*

---

étaient accumulées « en vrac », la médiathèque a pris la mesure de la spécificité d'une offre médiatique qui exige des espaces hautement qualifiés. Un exemple, celui de la médiathèque d'Arles, et un contre-exemple, celui de la médiathèque du Mans, peuvent illustrer cette assertion.

En Arles, la médiathèque occupe un lieu choisi, l'ancien Hôtel-Dieu où Van Gogh a souffert (de maladie et de solitude). Restauré à l'identique, on pénètre d'abord dans le tableau, le jardin carré de « l'Espace Van Gogh », puis dans un lieu composite tout en passerelles, passages et points de vue, la médiathèque elle-même, inimitable.

Au Mans, par contre, il a fallu déployer des trésors d'ingéniosité et d'imagination pour réussir avec du mobilier, diversifié et disposé en « nids d'abeille » pour les centres d'intérêt du public, à donner une âme, du mystère, à un espace neutre conçu dans les années 70.

Dans les deux cas l'on peut dire que la médiathèque est un carre-

sabilité elle engage dans ce rapport.

Comme une FNAC, la médiathèque est en effet un lieu de diffusion de produits culturels. Mais cette confrontation à la concurrence directe des industries culturelles l'amène à employer une stratégie particulière car elle garde néanmoins des visées éducatives.

Bien entendu, elle utilise le caractère attractif de tous ces produits conçus pour séduire, et s'attire un large public par une offre abondante et plus ou moins gratuite. Ce faisant, elle se place tout à fait dans une logique de consommation — et remarquons que le nombre de prêts est encore le critère principal d'évaluation de la part des tutelles administratives.

Paradoxalement, le personnel qui se trouve ainsi neutralisé, réduit à un rôle de distributeur commercial, fait de cette neutralité un idéal : par respect de l'usager, il se garde de toute prescription. Et il est vrai qu'il était plus fondé et tenté d'intervenir quand le savoir était encore proposé et vécu

## Une mise en œuvre de la civilité

C'est un fait : aucune institution culturelle n'échappe à l'obligation d'opérer des distinctions puisque c'est la culture elle-même qui l'impose, étant essentiellement normative. La médiathèque ne peut que vivre dans une crise permanente entre la nécessité d'un certain pragmatisme pour ne pas se couper des usages réels, et les impératifs de ségrégation propres à un objectif culturel.

Le nouveau dispositif machinique, à la fois contraignant et libérateur, est donc lui aussi porteur d'une ambivalence. Les machines, dont la médiathèque est équipée, attirent et séduisent une société fascinée par la technologie. Elles prétendent même « rendre le bâtiment intelligent », c'est-à-dire automatiser le repérage et la modulation des flux que notre « société du contrôle » estime légitimes pour sa sécurité et son bien-être.

Mais la médiathèque heureusement n'est pas seulement un circuit fléché, et sait très bien utiliser à ses propres fins le caractère convivial de l'audiovisuel. C'est pourquoi, lorsque Jürgen Habermas analyse le déclin de la « sphère publique littéraire » ou des lieux de discussion intellectuelle et remarque que « sa place, est aujourd'hui occupée par le domaine pseudo-public (ou illusoirement privé) de la consommation culturelle », on peut avoir quelque raison de penser que la médiathèque est apte à prendre ce relais, celui de l'agora grecque, des thermes romains, de la place du marché médiévale...

Cette fonction de mise en œuvre de la civilité, qui consiste à favoriser les rencontres, animer la réflexion par le débat, peut même apparaître pour le médiathécaire comme la résolution compensa-

toire de la crise d'identité qu'il traverse. En effet, mettre à disposition les médias de la culture ne suffit pas plus à faire une médiathèque qu'à satisfaire un médiathécaire. Cette fonction de médiateur peut sans doute donner sens à sa servitude.

Certainement est-ce là un enjeu essentiel pour la médiathèque : réussir à être un lieu de sociabilité vivant, un lieu d'intégration réelle, et lancer un défi à « l'impression générale (de Jean Baudrillard à Beaubourg) que tout est en coma dépassé, que tout se veut animation et n'est que réanimation, et que c'est bien ainsi parce que la culture est morte ».

Lié à des logiques aussi contradictoires que celle du développement des techniques de l'information et de la communication, celle d'une attente sociale et d'un souci politique de partage, et celle enfin d'un mode de vie urbain en recomposition, le destin de la médiathèque semble plutôt problématique.

Plus que multi-média, sa nouveauté est donc son caractère polyvalent qui en fait une véritable nébuleuse institutionnelle en quête d'autonomie.

Les professionnels, convaincus que « la vie sans la culture est tout simplement une erreur, une fatigue, un exil »\*\*, ne peuvent craindre qu'une chose : la fin des métamorphoses de cette « hyper-machine virtuelle », sa normalisation, et savent qu'avant tout ils doivent bien se garder de s'y claquemurer : la médiathèque est ouverte ou n'est pas.

Que la finalité de la médiathèque ne soit pas clairement déterminable serait alors son atout maître.

Janvier 1991

\*\* Paraphrase de Nietzsche par Danièle Sallenave, dans *Mesure*, n° 4, J. Corti, octobre 1990.

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. **Baudrillard, Jean**, *Simulacres et simulation*, Galilée, 1985.
2. **Baudrillard, Jean**, *La transparence du mal : essai sur les phénomènes extrêmes*, Galilée, 1990.
3. Collection « Etudes et recherche », tout entière, et en particulier : **Chartier, Anne-Marie ; Hebrard, Jean**, *Discours sur la lecture : 1880-1980*, Paris, BPI, 1989.
4. **Deleuze, Gilles**, *Qu'est-ce que l'acte de création ? FEMIS*, 1987 (Vidéogr).
5. **Deleuze, Gilles**, *Pourparlers*, Paris, Minuit, 1990.
6. **Foucault, Michel**, *Surveiller et punir*, Paris, Gallimard, 1976.
7. **Giedion, Siegfried**, *Espace, temps, architecture*, Paris, Denoël, 1990.
8. **Gombrowicz, Witold**, *Ferdydurke*, Paris, Bourgois, 1973.
9. **Habermas, Jürgen**, *L'Espace public : archéologie de la publicité comme dimension constitutive de la société bourgeoise*, Paris, Payot, 1988.
10. **Marchand, Marie**, *Les Paradis informationnels*, Paris, Masson, 1987.
11. **Richter, Noë**, *La lecture et ses institutions : 1700-1789*, Bassac, Plein Chant, 1987-1989, 2 vol.
12. **Saez, Guy**, « Les politiques de la lecture », in *Crawitz & Leca*, t 4 : *Traité de science politique*, Paris, PUF, 1985.
13. **Savard, Réjean**, *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*, Unesco, 1988.

## Anne-Marie Bertrand

Bibliothèque publique d'information

# LA MÉDIATHÈQUE QUESTIONNÉE

Le titre du dernier film d'Eric Rohmer (*L'arbre, le maire et la médiathèque*, 1993) marque l'entrée du mot « médiathèque » dans l'imaginaire social.

Ce terme ainsi consacré recouvre cependant une signification imprécise. Bien plus : au-delà du mot, l'idée-même de médiathèque et sa traduction semblent floues, confuses, incertaines. C'est donc, ici, à la fois le mot, le concept, sa mise en œuvre et ses effets qui vont être questionnés.

### Querelle de mots

Au congrès international de la lecture publique, à Alger, en 1931, Henri Lemaître déclare : « *Le mot même de bibliothèque, par son aspect savant, est devenu si rébarbatif pour beaucoup qu'on a cherché une autre locution pour désigner l'endroit où chacun trouverait les livres qui lui conviennent : c'est ainsi qu'on a créé la locution lecture publique* ». Mais la lecture publique n'a jamais désigné le lieu où se trouvent les livres et cette proposition ne connaît pas plus de succès que celle d'Eugène Morel d'échanger « *bibliothèque publique* » pour « *librairie publique* ». Le mot « poly-

*thèque* » lui non plus ne sera pas adopté et c'est l'appellation « *médiathèque* » qui va peu à peu s'imposer au cours des années 70 – mais l'illustre exception de la « bibliothèque des Halles » rebaptisée Bibliothèque publique d'information et non pas Médiathèque publique d'information est cependant le signe que cette adoption n'allait pas de soi.

En 1977, Michel Bouvy et ses amis changent le nom de leur Association pour le développement des bibliothèques publiques en Association pour la médiathèque publique. Leur revue, *Lecture et bibliothèques*, se transforme la même année en *Médiathèques publiques*.

En 1977, toujours, les élus municipaux de Metz, après avoir consulté la Direction du livre qui dit n'avoir pas de doctrine sur ce point, décident d'appeler « médiathèque » les futurs locaux de leur bibliothèque municipale, arguant que ce néologisme a l'avantage de supprimer « *l'aura poussiéreuse, l'image de marque désuète et peu flatteuse qui s'attache au mot " bibliothèque " dans bien des milieux* ».

Beaucoup des nouveaux équipements qui ouvrent dans les années 70, 80 et 90 s'appellent médiathèque (citons,

sans aucune exhaustivité, Arles, Beauvais, Chambéry, Corbeil, Le Mans, Libourne, Nancy, Nantes, Nîmes, Saint-Nazaire, Saint-Quentin-en-Yvelines, Sète, Tourcoing, Valence...) tout comme les projets d'Orléans ou Poitiers.

Pourtant la faveur du mot n'est pas universelle. D'autres propositions trop longues (Maison du livre, de l'image et du son à Villeurbanne) ou trop exclusives (la Méjanas à Aix) n'auront pas d'émule. Moins anecdotique : Mériadeck s'appelle sobrement Bibliothèque de Bordeaux, et les élus de Saint-Etienne font savoir qu'ils refusent l'appellation « médiathèque » pour le futur bâtiment de leur bibliothèque.

Que peut signifier cette querelle de mots ? Que, dans les années 70, les bibliothèques avaient surtout besoin de changer d'image et donc de nom ? Et que, cette métamorphose ayant eu lieu, cette dénomination a aujourd'hui moins d'importance ?

Cette hypothèse est confortée, *a contrario*, par le texte ambivalent de Raymond Jean : « *Il est tout particulièrement intéressant de noter que les bibliothèques s'élargissent aujourd'hui à des activités culturelles*

diverses et prennent le nom de médiathèques, non sans orgueil au moment même où le terme de médias se colore dans l'opinion d'une nuance marquée de suspicion. Les médias s'emparent de tout, dénaturent tout, se mêlent de tout, sèment le trouble et la confusion partout. Mais là, dans les médiathèques, ils retrouvent leur vraie fonction, leur vraie vocation qui est celle de l'information et de la communication entre les hommes »<sup>1</sup>.

Est-ce qu'il n'y aurait pas aujourd'hui plus d'orgueil à s'appeler bibliothèque que médiathèque ?

## Le concept

Le concept de médiathèque s'appuie sur des présupposés politiques, qui se traduisent en propositions techniques. L'idée de départ est qu'il faut, pour faire venir le public dans des bibliothèques jusque-là trop méconnues<sup>2</sup>, les rendre attractives. Attractives, elles ne le seront que modernisées et accueillantes à toute la population.

Le présupposé politique qui fonde cette idée de départ est que les bibliothèques ont un rôle à jouer dans la société. Ce rôle ne peut être la simple satisfaction du public traditionnel, lettré, étudiant, qui fréquente spontanément des bibliothèques même vieillottes, rébarbatives et désargentées. Il est d'apporter à tous, sans exclusion d'âge, de statut scolaire, culturel ou économique, l'information, la formation et la culture. Toute la population doit pouvoir avoir accès à une information raisonnée, à un savoir partagé et à un patrimoine culturel collectif.

La traduction de ces attendus se trouve sous des plumes officielles : « *La raison d'être d'une bibliothèque publique, faut-il encore le dire, n'est pas d'emmagasiner des livres et documents divers, mais d'offrir à tous les citoyens un service public. Or, un service public n'a de sens que s'il répond à des besoins tant des indivi-*

*duis que de la collectivité, ces besoins fussent-ils imparfaitement perçus. Une politique de lecture publique ne se réalisera en France que si les responsables politiques et administratifs, ainsi que l'opinion publique, reconnaissent l'utilité des bibliothèques pour tous les citoyens de tout âge et de toute catégorie socioprofessionnelle. Il serait vain de soutenir une cause qui n'aurait pas une justification sociale dès maintenant et pour l'avenir »*<sup>3</sup>... comme sous celles de professionnels : « *La conception actuelle de la médiathèque publique provient directement de la mise à jour et de l'élargissement de l'idée d'éducation populaire (devenue éducation permanente) défendue alors par des organismes issus de la Résistance tel " Peuple et Culture ", sous l'influence directe de la " Public Library " anglo-saxonne. Il y a à la base de cette conception l'idée fondamentale de la déségrégation des publics, l'ensemble des habitants étant désormais admis à profiter de l'ensemble du patrimoine culturel imprimé et plus tard audiovisuel de l'humanité, jusqu'alors réservé pour une grande part à une certaine élite »*<sup>4</sup>.

BPI, « *le souci des lecteurs prend le pas sur le souci des livres »*<sup>5</sup>.

C'est ce modèle (libre accès abondant, multimédia, personnel qualifié) qui est encore appliqué de nos jours. Il a été adopté dans un consensus quasi général, sans doute parce qu'il réconcilie les deux types d'investissement professionnel que distingue Bernadette Seibel<sup>6</sup> : le militantisme culturel, puisque c'est un outil destiné à étendre l'influence de la bibliothèque au-delà de son public naturel ; le service de la demande, puisqu'il permet d'améliorer la qualité du service rendu. En même temps, il porte en lui une contradiction interne entre ses présupposés politiques et leur traduction technique puisque faire venir le public n'est pas instruire le peuple. Cette contradiction n'est-elle pas lourde d'une dérive possible ?

## La mise en œuvre

Finalement, qu'est-ce aujourd'hui qu'une médiathèque ?

L'analyse la plus développée en est faite par Anne-Marie Delaune : « *Différentes phases sont perceptibles dans l'organisation même des lieux de*

**Le concept de médiathèque s'appuie sur des présupposés politiques qui se traduisent en propositions techniques**

Les propositions techniques qu'appelle cette conception éducative et culturelle au bénéfice de tous sont avancées, avec constance, dans la presse professionnelle des années 60 et 70 : l'ouverture à des supports nouveaux (non imprimés), la généralisation du libre accès, la gratuité, l'accueil par du personnel qualifié, l'animation culturelle. Attirer, accueillir, retenir des publics larges et divers : dans ces médiathèques, fortement influencées par l'exemple de la

*lecture publique. Première phase : la bibliothèque des Lettrés, à la fois musée et archives, qui a pour mission de conserver dans le souci d'instruire et doit bientôt prêter, et pour cela, diversifier ses collections. Elle sépare les livres et les lecteurs : magasin, salle de lecture, prêt indirect. Deuxième phase : la bibliothèque multifonctionnelle des Lettrés et des Illettrés, qui se voit chargée d'assurer la formation continue pour une meilleure insertion sociale, d'ac-*

1. Raymond JEAN, « Le Rempart des livres », in : *Bibliothèques : une nouvelle génération*, Réunion des musées nationaux, 1993.

2. En 1977, 8,6% de la population desservie étaient inscrits dans une bibliothèque municipale (16 % en 1990).

3. Alice GARRIGOUX, *La Lecture publique en France*, La Documentation française, 1972.

4. Michel BOUVY, *Médiathèques publiques*, n° 61, 1981.

5. Anne-Marie CHARTIER, Jean HÉBRARD, *Discours sur la lecture : 1880-1980*, BPI, 1989.

6. *Au nom du livre : analyse sociologique d'une profession, les bibliothécaires*, La Documentation française, 1988.

*cueillir les citoyens en occupant leur temps de loisir, et enfin de diffuser les biens culturels et médiatiques. Elle répartit son public par tranches d'âge et les documents par support : sections adultes, " ado ", jeunes, et sections " thèques ", disco-, vidéo-, logi-, arto-... Troisième phase : la médiathèque, qui nous intéresse ici et qui semble à la recherche de " formes ouvertes ". En plus d'assumer toutes les missions précédemment dévolues aux bibliothèques, elle est chargée d'informer tout le monde de tout et de favoriser les rencontres des publics pour la meilleure convivialité possible dans la Cité »<sup>7</sup>.*

Une description plus synthétique en est donnée par Jean-Marie Compte : « Parler de médiathèque à propos de la transformation de la bibliothèque municipale, c'est employer un terme compliqué pour exprimer une idée simple. Le mot désigne un établissement culturel ouvert au monde et sur le monde : lieu d'échanges, centre de ressources, regroupement de services et pôle d'excellence »<sup>8</sup>.

Ce qu'on appelle médiathèque serait-il autre chose qu'une bibliothèque moderne ? Et comment expliquer que se baptisent médiathèques des établissements dans lesquels on ne prête que des livres ? Sinon par l'espoir qu'ont les responsables (élus et bibliothécaires) de tirer ainsi profit de l'image positive qui s'attache, pensent-ils, à la dénomination médiathèque ?

Ce n'est pas qu'une question de mots, diront certains. L'offre simultanée dans un même lieu de médias différents crée une autre identité pour l'établissement. Autrement dit, la médiathèque n'est pas que l'addition d'une bibliothèque (prêt et consultation de livres), d'une discothèque, d'une vidéothèque, d'une artothèque, d'une logithèque... Le tout est autre chose que la somme des parties. La médiathèque est une proposition culturelle spécifique.

Sur la réalité de cette spécificité, la réponse des usagers pourrait nous

éclairer. Malheureusement, il n'existe pas actuellement d'étude sur les pratiques induites par l'offre des médiathèques : pratiques cumulées ou exclusives, glissement d'une pratique à une autre, renforcement réciproque de l'attractivité, motivation et satisfaction des publics des différents secteurs, etc.

A la question de l'intégration et de la co-influence de ces secteurs, Jean Goasguen avance une réponse prudente : « Les optimistes répondront

*la documentation que les médias sonores et visuels entraînent est une chance historique pour la bibliothèque de devenir une médiathèque moderne et accueillante et de marcher de concert avec les besoins du public, voire de les précéder alors que toute l'histoire des bibliothèques publiques en France a été celle de ratages, de rendez-vous manqués puis de courses essoufflantes, aux objectifs périmés avant d'être entrepris et dans lesquelles s'abîment lar-*

### **L'offre simultanée dans un même lieu de médias différents crée une autre identité pour l'établissement**

plutôt oui », mais après de larges développements intitulés « Ghetto ou Etat dans l'Etat », qui mettent au contraire en évidence la coupure qui règne entre les discothèques et le reste de la bibliothèque<sup>9</sup>.

La spécificité de la médiathèque a-t-elle une réalité pour le public ? En a-t-elle une pour les bibliothécaires ?

### **Les effets**

Pour faire venir le public, ces médiathèques adoptent des tactiques de séduction (mise en scène des ressources et des services) qui ont des effets pour le public comme pour l'établissement. Je voudrais insister ici sur trois de ces tactiques et sur leurs effets : la recherche de modernité, l'abondance et la diversité des collections, la convivialité.

### **La recherche de modernité**

Cette recherche est d'abord consciemment voulue comme une stratégie d'image. Les bibliothèques ne doivent pas seulement changer de nom, elles doivent changer d'image et échapper ainsi à cette fatalité du démodé et du dépassé qu'évoque Gérard Herzhaft : « La mutation de

*gement les meilleures volontés et s'enlisent les meilleures idées. La perspective de la médiathèque permet pour une fois et pour un court temps encore d'être à l'heure. Il faut saisir cette chance »<sup>10</sup>.*

Pour le public aussi, pour le public surtout, avoir accès à une bibliothèque moderne qui offre l'information sous ses nouvelles formes, qui permet de nouveaux apprentissages, qui est plus efficace dans la recherche documentaire, qui prête des médias diversifiés, c'est une chance appréciée – un service qui devrait être banal et répandu, mais qui est encore perçu comme une chance tant ces médiathèques sont (encore) récentes.

Mais la séduction de la technique au service de tous a aussi un prix. Le prix à payer varie, bien sûr, selon les villes et les circonstances. Il équivaut à attendre un retour sur investissement des efforts engagés – qui peuvent être très élevés. L'attente de ce retour sur investissement peut prendre plusieurs formes.

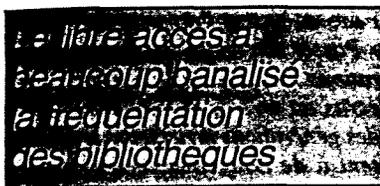
La première est la médiatisation méthodique : choix d'un architecte de renom international permettant de valoriser sa notoriété, couverture dans la presse, vente de produits dérivés...

7. « La Médiathèque incertaine », in : *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 1, 1991, p. 8-11.

8. In : *Le Journal de la médiathèque*, Poitiers, n° 1, 1992.

9. « Questions anciennes et actuelles sur les discothèques », in : *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*, n° 155, 1992.

10. Gérard HERZHAFT, *Pour une médiathèque*, Promodis, 1982.



La deuxième forme est la rationalisation des rapports entre la médiathèque et son marché. C'est la démarche marketing qui amène les organisations, pour éviter « de voir leurs publics se détourner vers d'autres offres », à choisir les bonnes offres : « *Quels livres, documents, informations... faut-il mettre à la disposition du public pour l'intéresser ?* »... et les bons publics : « *L'analyse du public permet de séparer les groupes pertinents des groupes non pertinents dans l'ensemble du public potentiel* »<sup>11</sup>.

Enfin, la troisième forme de retour sur investissement est, en toute logique, la tarification des services. Non seulement pour les recettes propres que les services payants génèrent – et qui sont toujours modestes. Mais surtout pour la reconnaissance symbolique que représenterait le paiement d'un service. Selon les partisans de cette conception symbolique, un service gratuit serait, au double sens du mot, sans valeur.

La recherche de modernité conduirait-elle ainsi la médiathèque sur les pentes de la politique d'image, de la politique de la demande et de la sanction du marché ?

### Les collections

La deuxième tactique de séduction sur laquelle je souhaite revenir concerne les collections. Le concept de médiathèque comporte comme élément de base des collections abondantes, en libre accès et multimédias. C'est sans doute, avec l'offre de locaux accueillants, l'élément qui a fait le plus pour inciter le public à fréquenter massivement les médiathèques.

L'abondance des collections disponibles (souvent plusieurs dizaines de

milliers d'ouvrages) permet de satisfaire au mieux l'extraordinaire diversité des besoins et des intérêts documentaires des différents publics. Le libre accès, en livrant la collection accessible tout entière dans l'espace et non plus par l'intermédiaire codé des catalogues, a beaucoup banalisé la fréquentation des bibliothèques, en encourageant des pratiques flâneuses, curieuses, désintéressées ou, au contraire, volontaires et studieuses, en tout cas multiples et changeantes. Quant à l'aspect multimédia, on pense qu'il a fait venir dans les médiathèques un public que le livre n'aurait pas suffi à y attirer – le public plus jeune et plus masculin des discothèques en serait un indice.

Malgré le bien-fondé de ces choix de départ, il me semble qu'ils posent deux questions.

La première est celle du niveau des collections. La disparition (silencieuse) des sections études d'une part, la pression d'un public nombreux et

exigeant d'autre part, exposent les bibliothécaires à travailler dans l'urgence, le brouhaha et l'instant. Le risque est ainsi de privilégier les usagers les plus proches, les plus présents et les plus pressants. Les bibliothèques, telles les maisons d'édition, sont amenées à faire leur part « *aux investissements risqués à long terme et aux investissements sûrs à court terme* » et leur choix « *des écrivains pour le temps long et des écrivains pour le temps court* »<sup>12</sup>.

La deuxième est celle du type ou de la nature du document. Les médiathèques, dit-on, ont vocation à offrir tous types de documents, qui doivent y être accueillis et traités dans une même et égale dignité. La pratique, on le voit, dément cette assertion : ni les artothèques ni les logithèques ne semblent encore avoir convaincu les

12. Pierre BOURDIEU, *Les Règles de l'art*, Seuil, 1992.

Montée de garde et organisée par  
l'Association des bibliothécaires français  
l'Association des directeurs de bibliothèques universitaires  
et la Bibliothèque publique d'information

**LES HOMMES INTERACTIFS**

Les hommes interactifs se présentent au grand public comme des personnes capables de résister à un environnement hostile et de fonctionner dans les situations les plus complexes. L'orientation de l'information, l'information, les données, les gestionnaires des ressources et des services.

Vendredi 6 mai 1993  
19h30 - 21h30  
Petite Salle, Centre Georges Pompidou  
Paris

Inscriptions au ABF / 41, rue des Saussaies, 75008 PARIS  
Tél : 48-87-97-83  
Renseignements auprès de Sandra Roy-Simons  
Tél : 44-78-44-42

11. Jean-Michel SALAÜN, *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*, Cercle de la Librairie, 1992.

bibliothécaires de leur nécessité. La vidéo VHS, quant à elle, a dû subir quelques années de purgatoire – l'exclusivité alors accordée au format 3/4 pouce cachant sans doute plus de raisons de contenu (le documentaire vs la fiction) que ne l'avouaient les arguments esthétiques alors avancés.

Est-ce que la question à poser ne serait pas celle de la légitimité des documents par rapport aux missions des bibliothèques ?

### La convivialité

La convivialité avec laquelle le public fait usage des médiathèques est le meilleur signe de leur succès. Elle va même au-delà de l'effet attendu, puisque les collections abondantes en libre accès étaient surtout supposées encourager le prêt à domicile. Or, présentées dans des locaux moins structurés et plus vastes, elles

ont-elles une réalité ? Ou n'est-elle encore que nostalgie ? Ou déjà qu'utopie ?

### Le temps

Les bibliothèques-médiathèques connaissent un grand succès public. Parce qu'elles répondent aux besoins documentaires croissants de la population. Parce qu'elles offrent un espace public non ségrégatif à une communauté de plus en plus éclatée. Parce qu'elles tolèrent ou encouragent des pratiques culturelles diverses, sans sanction de validité et sans pédagogisme myope<sup>14</sup>. Leur malléabilité, leur élasticité, leur non-directivité ont trouvé un écho favorable dans le public où s'atténuent, voire disparaissent, les modèles lettrés de culture et de lecture. Ces lieux ouverts et accueillants sont en phase avec les comportements culturels d'aujourd'hui.

*Comment préserver cet espace de liberté de gratuité intellectuelle, ce lieu des possibles ?*

ont au contraire donné un nouvel essor aux pratiques de lecture-consultation-travail sur place. Les usagers ne privilégient pas la médiathèque comme lieu d'approvisionnement mais l'utilisent, à part égale<sup>13</sup>, comme espace de lecture, travail, rencontre, flânerie, curiosité..., comme espace de sociabilité.

Cet effet, secondaire et imprévu, demande à être confirmé sur le long terme : et s'il n'était, d'abord, qu'un nouvel avatar du discours de légitimation des bibliothécaires ? Il est en effet bien séduisant de saluer la renaissance, même timide, d'un lieu où la lecture est partagée et discutée, d'une agora où s'exerce « l'esprit public ». Mais cette renaissance a-t-

Mais ce succès public est ambigu. Car la satisfaction du public d'aujourd'hui peut aller à l'encontre de l'ambition et de l'identité-même de la bibliothèque. En quoi ? Dans la gestion du temps.

Les bibliothèques sont des institutions culturelles non marchandes. Elles ne sont pas soumises aux lois du marché. Elles conservent la mémoire collective de la ville. Elles constituent le patrimoine de demain. Elles ont la chance de pouvoir prendre le temps. Elles ont le privilège de la lenteur.

La transmission de l'héritage, l'acquisition de l'esprit critique, la découverte d'autres possibles, l'apprentissage des ailleurs, la compréhension du monde demandent du temps.

Faire un lecteur demande du temps : « Passer son temps à aider des générations nouvelles à s'approprier des écrits est un travail ininterrompu, où des générations de lecteurs transmettent à de nouveaux lecteurs leurs manières de lire autant que leurs savoirs du corpus. La lecture, ce ne sont pas les livres : c'est un acte, c'est une relation, une transmission qui prend du temps »<sup>15</sup>.

Aider un lecteur à lire, à continuer à lire demande du temps<sup>16</sup>.

La vraie question n'est-elle pas là aujourd'hui : comment protéger nos bibliothèques de l'ogre de la vitesse et de la folie de l'éphémère, préserver cet espace de liberté, de gratuité intellectuelle, ce lieu des possibles ? Oui, comment ? « Comment croire à la démocratie, comment sauvegarder ce généralisme qui nous honore et dont les bibliothèques de lecture publique sont un des derniers modèles, comment lutter contre les tentations du tout technologique et celle de la rationalisation à outrance, comment être moderne, efficace, médiatique, tout en gardant ce qui nous vient des savoir-faire de l'artisanat et des méthodes de l'apprentissage, cette lente transmission du savoir, cette humble construction permanente de la culture ? »<sup>17</sup>.

La médiathèque ne mérite ni excès d'honneur ni excès d'indignité. Elle n'est jamais que ce qu'en font, ensemble, le public, les élus et les bibliothécaires. Les questions que chacun d'eux se pose à son sujet sont évidemment diverses.

Peut-être, pour les bibliothécaires, la question la plus urgente, mais aussi la plus difficile, est-elle celle des priorités à défendre – c'est-à-dire celle des objectifs à atteindre.

Janvier 1994

13. L'expérience montre que, selon les jours et les villes, il est fréquent que 30 à 50 % des entrants dans une médiathèque n'empruntent pas de documents.

14. Mais sans renoncer à une « pédagogie invisible » pour reprendre l'expression de Jean-Claude POMPOUGNAC.

15. Anne-Marie CHARTIER, in : *Esprit*, mars-avril 1991.

16. François de SINGLY, « Les Jeunes et la lecture », *Dossiers Education et Formations*, n° 24, 1993, p. 164-167.

17. Martine BLANC-MONTMAYEUR, in : *Inerlignes*, n° 30, 1992.

bibliothécaires de leur nécessité. La vidéo VHS, quant à elle, a dû subir quelques années de purgatoire – l'exclusivité alors accordée au format 3/4 pouce cachant sans doute plus de raisons de contenu (le documentaire vs la fiction) que ne l'avouaient les arguments esthétiques alors avancés. Est-ce que la question à poser ne serait pas celle de la légitimité des documents par rapport aux missions des bibliothèques ?

### La convivialité

La convivialité avec laquelle le public fait usage des médiathèques est le meilleur signe de leur succès. Elle va même au-delà de l'effet attendu, puisque les collections abondantes en libre accès étaient surtout supposées encourager le prêt à domicile. Or, présentées dans des locaux moins structurés et plus vastes, elles

elle une réalité ? Ou n'est-elle encore que nostalgie ? Ou déjà qu'utopie ?

### Le temps

Les bibliothèques-médiathèques connaissent un grand succès public. Parce qu'elles répondent aux besoins documentaires croissants de la population. Parce qu'elles offrent un espace public non ségrégué à une communauté de plus en plus éclatée. Parce qu'elles tolèrent ou encouragent des pratiques culturelles diverses, sans sanction de validité et sans pédagogisme myope<sup>14</sup>. Leur malléabilité, leur élasticité, leur non-directivité ont trouvé un écho favorable dans le public où s'atténuent, voire disparaissent, les modèles lettrés de culture et de lecture. Ces lieux ouverts et accueillants sont en phase avec les comportements culturels d'aujourd'hui.

Faire un lecteur demande du temps : « Passer son temps à aider des générations nouvelles à s'approprier des écrits est un travail ininterrompu, où des générations de lecteurs transmettent à de nouveaux lecteurs leurs manières de lire autant que leurs savoirs du corpus. La lecture, ce ne sont pas les livres : c'est un acte, c'est une relation, une transmission qui prend du temps »<sup>15</sup>.

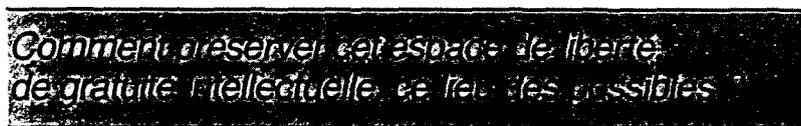
Aider un lecteur à lire, à continuer à lire demande du temps<sup>16</sup>.

La vraie question n'est-elle pas là aujourd'hui : comment protéger nos bibliothèques de l'ogre de la vitesse et de la folie de l'éphémère, préserver cet espace de liberté, de gratuité intellectuelle, ce lieu des possibles ? Oui, comment ? « Comment croire à la démocratie, comment sauvegarder ce généralisme qui nous honore et dont les bibliothèques de lecture publique sont un des derniers modèles, comment lutter contre les tentations du tout technologique et celle de la rationalisation à outrance, comment être moderne, efficace, médiatique, tout en gardant ce qui nous vient des savoir-faire de l'artisanat et des méthodes de l'apprentissage, cette lente transmission du savoir, cette humble construction permanente de la culture ? »<sup>17</sup>.

La médiathèque ne mérite ni excès d'honneur ni excès d'indignité. Elle n'est jamais que ce qu'en font, ensemble, le public, les élus et les bibliothécaires. Les questions que chacun d'eux se pose à son sujet sont évidemment diverses.

Peut-être, pour les bibliothécaires, la question la plus urgente, mais aussi la plus difficile, est-elle celle des priorités à défendre – c'est-à-dire celle des objectifs à atteindre.

Janvier 1994



ont au contraire donné un nouvel essor aux pratiques de lecture-consultation-travail sur place. Les usagers ne privilégient pas la médiathèque comme lieu d'approvisionnement mais l'utilisent, à part égale<sup>13</sup>, comme espace de lecture, travail, rencontre, flânerie, curiosité..., comme espace de sociabilité.

Cet effet, secondaire et imprévu, demande à être confirmé sur le long terme : et s'il n'était, d'abord, qu'un nouvel avatar du discours de légitimation des bibliothécaires ? Il est en effet bien séduisant de saluer la renaissance, même timide, d'un lieu où la lecture est partagée et discutée, d'une agora où s'exerce « l'esprit public ». Mais cette renaissance a-t-

Mais ce succès public est ambigu. Car la satisfaction du public d'aujourd'hui peut aller à l'encontre de l'ambition et de l'identité-même de la bibliothèque. En quoi ? Dans la gestion du temps.

Les bibliothèques sont des institutions culturelles non marchandes. Elles ne sont pas soumises aux lois du marché. Elles conservent la mémoire collective de la ville. Elles constituent le patrimoine de demain. Elles ont la chance de pouvoir prendre le temps. Elles ont le privilège de la lenteur.

La transmission de l'héritage, l'acquisition de l'esprit critique, la découverte d'autres possibles, l'apprentissage des ailleurs, la compréhension du monde demandent du temps.

13. L'expérience montre que, selon les jours et les villes, il est fréquent que 30 à 50 % des entrants dans une médiathèque n'empruntent pas de documents.

14. Mais sans renoncer à une « pédagogie invisible » pour reprendre l'expression de Jean-Claude POMPOUGNAC.

15. Anne-Marie CHARTIER, in : *Esprit*, mars-avril 1991.

16. François de SINGLY, « Les Jeunes et la lecture », *Dossiers Education et Formations*, n° 24, 1993, p.164-167.

17. Martine BLANC-MONTMAYEUR, in : *Intertignes*, n° 30, 1992.