
BAROMETRE SATISFACTION BML

2025

RESULTATS SAILLANTS DU BAROMETRE SATISFACTION 2025

L'avis des usagers

⇒ Une satisfaction globale à la hausse

Entre 2018 et 2025, l'image du réseau progresse nettement sur l'ensemble des dimensions appréciées par les usagers. L'évaluation de la qualité globale des services par les 5 534 visiteurs interrogés en octobre 2025 s'établit à 17,3 / 20, contre 16,3 / 20 en mars 2018.

Le résultat le plus saillant n'est pas seulement la hausse de la satisfaction globale, mais le fait que cette progression soit homogène parmi tous les profils de visiteurs. Les usagers disent davantage qu'en 2018 qu'ils trouvent leur place dans la bibliothèque, qu'ils s'y repèrent, qu'ils y sont aidés, qu'ils peuvent y travailler, et qu'ils y accèdent plus facilement aux ressources et aux services. La Bibliothèque municipale de Lyon apparaît ainsi, en 2025, comme **un service public plus lisible, plus accueillant et plus fonctionnel.**

La BmL semble avoir franchi un cap de maturité dans l'expérience usager. En 2018, beaucoup d'items restaient à un niveau "correct mais discutable". En 2025, la plupart basculent dans une zone de satisfaction franche et solide. Le sujet n'est plus seulement la qualité du service, mais les derniers irritants qui empêchent une excellence plus nette.

👉 Les bibliothèques lyonnaises apparaissent comme **un service public particulièrement apprécié.**

⇒ L'accueil et la relation avec les équipes sont la première force du réseau

Les scores les plus élevés concernent l'accueil et la disponibilité des équipes :

- * visiteurs bien accueillis : 18,5
- * personnel disponible pour aider : 18,4
- * accompagnement et conseil : 17,8

👉 La qualité du **service humain** constitue l'un des principaux atouts du réseau.

⇒ Les bibliothèques sont perçues comme des lieux agréables et accueillants

Les visiteurs jugent les bibliothèques :

- * agréables : 17,7
- * avec un niveau sonore adapté : 16,9

👉 Les bibliothèques sont reconnues comme **des lieux où l'on aime passer du temps.**

⇒ L'emprunt reste central mais les usages se diversifient

Si 79 % des visiteurs viennent emprunter des documents, les usages sont désormais multiples :

- * 37 % consultent des documents sur place
- * 30 % viennent pour se détendre
- * 29 % pour travailler
- * 20 % pour le lieu lui-même

👉 La bibliothèque apparaît comme **un équipement culturel polyvalent**.

⇒ **Les bibliothèques sont des lieux de séjour**

Les visiteurs restent en moyenne plus d'une heure (65 minutes) et près d'un visiteur sur cinq reste plus de 100 minutes.

👉 La bibliothèque est aujourd'hui **un espace de présence et d'usage prolongé**, et pas seulement un lieu de passage.

⇒ **Les usagers sont très fidèles**

Plus de la moitié des visiteurs viennent au moins une fois par semaine.

👉 Les bibliothèques reposent sur **un public régulier et fortement engagé**.

⇒ **Une logique de réseau est très forte**

Les visiteurs fréquentent en moyenne plusieurs bibliothèques du réseau (2,4).

👉 Les usagers utilisent les bibliothèques **comme un système complémentaire de lieux**.

⇒ **Les horaires restent le principal point de tension**

Les indicateurs les moins bien évalués sont les horaires (15,2) et jours d'ouverture (15,6).

D'autres critères n'atteignent pas le seuil de satisfaction général : les usagers souhaiteraient

- davantage de places pour travailler à la bibliothèque, notamment en petits groupes
- une présence plus forte des jeux en bibliothèque

👉 La question de l'ouverture reste **le principal point d'amélioration identifié par les usagers**.

L'avis des professionnels

⇒ **Une forte convergence entre l'appréciation des usagers et celle des professionnels sur certains irritants**

Les remarques des usagers confirment la très bonne image globale du réseau des bibliothèques municipales de Lyon.

Les bibliothèques apparaissent comme :

- des lieux culturels majeurs
- des espaces d'étude et de sociabilité
- un service public fortement apprécié.

Les attentes exprimées portent principalement sur les « irritants » et dans l'ensemble, les remarques ne remettent pas en cause la qualité du service mais traduisent plutôt l'importance accordée par les usagers à cet équipement culturel.

- 37 % viennent une à deux fois par mois

Un tiers de la population lyonnaise fréquente, chaque année, la BmL : la bibliothèque fait ainsi partie des équipements culturels du quotidien pour de nombreux habitants... ou plutôt les bibliothèques car 63% des visiteurs connaissent au moins une autre bibliothèque du réseau que celle où ils ont été interrogés.

Bien plus qu'un lieu d'emprunt

Si l'emprunt de documents reste la première raison de venue pour 79 % des visiteurs, les usages sont aujourd'hui très variés :

- consulter des documents sur place
- travailler
- se détendre ou lire
- participer à des activités culturelles

Les bibliothèques sont ainsi de plus en plus perçues comme des lieux de vie et de séjour.

Des visiteurs qui prennent le temps

Lors de leur venue, les visiteurs restent en moyenne plus d'une heure dans les bibliothèques. Près d'un visiteur sur cinq y passe plus d'une heure et demie.

Ces résultats montrent que les bibliothèques sont devenues des espaces où l'on vient aussi pour rester, travailler ou lire sur place.

Des lieux appréciés pour leur ambiance

Les visiteurs soulignent également la qualité des espaces (évaluation de 17,8/20 pour l'agrément des lieux).

Les bibliothèques sont ainsi perçues comme des lieux accueillants et agréables à fréquenter. Les visiteurs les plus réguliers soulignent néanmoins quelques améliorations possibles (comme le confort thermique en période de fortes chaleurs) et points de vigilance (le confort sonore, avec la diversité des usages).

Un public fidèle et diversifié

Les visiteurs des bibliothèques lyonnaises qui ont été interrogés représentent une grande diversité de publics, à l'image de la population lyonnaise :

- 47 % d'actifs en emploi
- 18 % d'étudiants
- 21 % de retraités

Les bibliothèques jouent également un rôle important pour les familles : plus d'un tiers des usagers empruntent des documents pour des enfants, qui représentent 23% des visiteurs (enfants de moins de 11 ans).

Des bibliothèques accessibles et proches

La majorité des visiteurs viennent :

- à pied (59 %)
- en transports en commun (24 %)
- à vélo ou trottinette (14 %)

Les bibliothèques apparaissent ainsi comme des équipements culturels de proximité fortement intégrés à la vie des quartiers.

Un service public apprécié

Au final, l'enquête confirme l'attachement des habitants aux bibliothèques lyonnaises.

Les usagers soulignent particulièrement :

- la qualité de l'accueil
- la richesse des collections
- l'agrément des espaces.

Ces résultats témoignent du rôle central des bibliothèques comme lieux de culture, de travail, de découverte et de rencontre pour les habitants de Lyon.

L'enquête 2025 en quelques chiffres

- 5 534 questionnaires recueillis
- 17,3 / 20 de satisfaction globale
- 79 % des visiteurs viennent emprunter des documents
- 55 % viennent au moins une fois par semaine
- 65 minutes de durée moyenne de visite
- 36 % empruntent pour des enfants

Principaux enseignements opérationnels (principes guidant l'action future)

→ Le taux de couverture des **habitants du 8e** reste problématique, malgré le succès du réaménagement de la médiathèque du Bachut : cet arrondissement est clairement une priorité pour une éventuelle nouvelle implantation

→ Les aménagements extérieurs des bibliothèques doivent mieux intégrer les possibilités de **garage des vélos et trottinettes**

→ Le **confort thermique** est un sujet d'irritation croissant avec 2 bibliothèques particulièrement visées (3e Lacassagne et bibliothèque Part-Dieu), tout comme les sujets de **maintenance** défectueuse (bibliothèque du 7e Jean Macé)

→ **L'accueil et la présence humaine** sont la force principale du réseau : ils doivent être préservés ! Les agents doivent être accompagnés et soutenus dans les différentes situations d'accueil, qui sont exigeantes et demandent de pouvoir être régulées au quotidien. Le sujet des conflits d'usages, de leur régulation est un sujet sous tension.

→ Le déploiement du plan d'actions « **accessibilité** » est perçu comme pertinent et les efforts pour son déploiement doivent être poursuivis ;

→ Les actions adaptées aux **publics FLE** doivent être renforcées

→ Le déploiement du **nouveau système WiFi** en bibliothèques d'arrondissement est une priorité pour les publics.

→ Le **jeu** est clairement une attente à satisfaire dans la plupart des bibliothèques

→ Les bibliothèques le plus « en tension » sur le sujet des **heures et jours d'ouverture** sont la bibliothèque du 4e, du 7e Jean Macé et de la Part-Dieu

→ Les **boîtes de retour 7/7** sont très appréciées des publics... leur fonctionnement effectif, voire leur développement, est attendu des publics (5e point du jour, 2e)

Sommaire

RESULTATS SAILLANTS DU BAROMETRE SATISFACTION 2025.....	2
Sommaire	7
I - OBJECTIFS ET METHODOLOGIE	10
I.1 - Objectifs de l'enquête	10
I.2 - Méthodologie	10
I.2.a - périodes d'enquête	10
I.2.b - le questionnaire	12
I.2.c - recueil du questionnaire	12
I.2.d - redressements statistiques	12
I.3 - Interprétation des résultats	13
I.3.a - échelle de satisfaction	13
I.3.b - avertissements quant à la lecture des résultats	13
I – 4 Résultats : nombre d'observations et traitement	14
II - QUI SONT LES VISITEURS DES BIBLIOTHEQUES	16
II.1 - Caractéristiques des visiteurs des bibliothèques	16
II.1.a - Le profil des visiteurs : caractéristiques socio-démographiques	17
L'âge des visiteurs de la BML	17
Composition des ménages	18
Sexe	18
II.1.b - lieux d'habitation et travail	19
II.1.c – activité et CSP	20
Activité des visiteurs	20
Catégorie socio-professionnelle	21
II.1.d - Adaptation de la BML aux différents publics selon les agents	22
Les services de la BML vous paraissent-ils adaptés aux besoins des publics suivants ?	22
Un regard plus attentif aux publics empêchés ou moins bien servis	22
II.2 - Les liens entretenus avec les bibliothèques	23
II.2.a - connaissance des bibliothèques	23
Fréquentation d'autres bibliothèques	23
Bibliothèques BmL fréquentées par les visiteurs	24
II.2.b - caractéristiques des visites	25
Fréquence de visite	25
Accompagnement	25
Durée moyenne de séjour	26
Accès à la bibliothèque	27
II.2.c - les usages	27
Motifs de la fréquentation	27

Emprunt.....	29
Inscription.....	29
Participation à la vie de la bibliothèque	29
II.3 - Zoom sur	29
III.3.a - les lecteurs de TOPO.....	29
III.3.b - les usagers des offres en ligne.....	30
III.3.c – le public des animations	30
II.4 – Tableaux généraux des usages et profils des visiteurs des bibliothèques.....	31
III - L'AVIS DES VISITEURS ET DES PROFESSIONNELS	35
III.1 - L'appréciation de la qualité des services offerts par les visiteurs.....	35
III.1.a – Evaluation quantitative des services par les visiteurs des bibliothèques.....	36
Les points forts les plus consensuels.....	36
Autres points forts	37
Les services très appréciés,	37
avec des attentes ciblées	37
Les aspects du service à améliorer	38
Qu'est-ce qui influence l'avis des visiteurs ?	39
III.1.b – Evaluation qualitative : le verbatim	41
Evolution des verbatims 2018 -> 2025	43
III.2 – L'avis des professionnels	44
Des points forts largement confirmés.....	45
Une critique moins tournée vers la qualité globale que vers la lisibilité des services ..	45
Des écarts persistants sur les espaces, le confort et les conditions d'usage	46
Des attentes très concrètes de simplification et d'extension de service	46
Un contexte de travail qui pèse sur la perception des services	47
En synthèse.....	47
III.3 – Tableaux croisés	48
III.3.a – avis / usages et profils des visiteurs.....	48
III.3.b – avis / visiteurs des bibliothèques et professionnels	48
IV - APPROCHE DU TAUX DE PENETRATION AU SEIN DE LA POPULATION	52
Combien de personnes visitent la BmL sur une année ?	52
V - RESULTATS PAR BIBLIOTHEQUE	55
ZOOM sur ... la Bibliothèque du 1er.....	56
ZOOM sur ... la Bibliothèque du 2e	62
ZOOM sur ... la Bibliothèque du 3e Duguesclin.....	68
ZOOM sur ... la bibliothèque du 3e Lacassagne	74
ZOOM sur ... la Bibliothèque du 4e	80
ZOOM sur ... la Bibliothèque du 5e Saint-Jean.....	86
ZOOM sur ... la Bibliothèque du 5e Point du Jour	92

ZOOM sur ... la Bibliothèque du 6e	98
ZOOM sur ... la Bibliothèque du 7 ^e Jean Macé.....	104
ZOOM sur ... la bibliothèque du 7 ^e Guillotière.....	110
ZOOM sur ... la Bibliothèque du 7 ^e Gerland	116
ZOOM sur ... la Médiathèque du Bachut - 8 ^e	122
ZOOM sur ... la Médiathèque de Vaise – 9 ^e	128
ZOOM sur ... la Bibliothèque du 9 ^e Duchère	134
ZOOM sur ... la Bibliothèque du 9 ^e Saint-Rambert	140
ZOOM sur ... le Bibliobus.....	146
ZOOM sur ... la bibliothèque de la Part-Dieu	152
 VI - ANNEXES.....	 160
VI.1 -Les enquêtes citées	160
VI.2 - Questionnaire	160
VI.3 TABLEAUX IMPORTANCE / PERFORMANCE PAR TRANCHES D'AGE	163
MOINS DE 15 ANS.....	164
15 - 29 ANS.....	165
30 - 44 ANS.....	166
45 - 59 ANS.....	167
60 ANS et PLUS	168
VI.4 - VERBATIM	169
Visiteurs des bibliothèques, par bibliothèque d'enquête.....	169
Agents de la Bibliothèque municipale de Lyon	202

I - OBJECTIFS ET METHODOLOGIE

I.1 - Objectifs de l'enquête

Pour sa cinquième édition (après les enquêtes de 2013, 2015, 2018 et 2022), le baromètre satisfaction 2025 reprend les mêmes objectifs, à savoir :

- **mesurer l'impact et la pertinence des actions menées dans le Projet d'Etablissement**

L'enquête vise à mesurer la satisfaction des usagers par rapport aux services offerts, et son évolution par rapport aux précédentes enquêtes.

- **mieux connaître les visiteurs/usagers de la BmL**

Nous ne connaissons aujourd'hui que, d'une part le nombre d'inscrits (emprunteurs) dans nos bibliothèques et, d'autre part, le nombre de visites faites sur chaque site (numérique ou physique). L'enquête permet d'avoir une cartographie générale de nos publics «présentiels »

- **constituer un panel de visiteurs joignables par mail**

L'enquête permet d'identifier des visiteurs désireux d'être associés à la réflexion autour des services de la BmL et acceptant de répondre à des enquêtes ciblées (par exemple : appel à volontaires pour participation à des tests utilisateurs sur le site web, questionnaire sur les services et ressources numériques de la bibliothèque).

- **enrichir l'avis des usagers de celui des professionnels**

En invitant les agents de la BmL à exprimer également leur appréciation des services rendus par les bibliothèques, l'idée est de mieux identifier les pistes d'action, mais aussi de s'interroger sur les éventuels écarts d'appréciation des services rendus.

I.2 - Méthodologie

S'agissant d'une enquête destinée à vérifier les impacts des actions menées pour placer les publics au centre de l'offre de la BmL, la méthodologie choisie pour les quatre précédents baromètres a été reconduite à l'identique en 2025 afin que les résultats en soient comparables.

I.2.a - périodes d'enquête

- **du vendredi 26/09 au mercredi 8/10/2025 dans les bibliothèques**

La période de 2 semaines durant laquelle a été conduite l'enquête est, à l'instar de celles des précédentes enquêtes, une période de 2 semaines non perturbée par des vacances, ponts et possibles aléas climatiques.

Deux périodes calendaires correspondent à cette description de « neutralité » : 2^e/3^e semaine de mars et 1^{ère}/2^e semaine d'octobre. Pour les baromètres qui ponctuent le projet d'établissement 2020-2026, le choix s'est porté sur la période automnale. Comme en 2022, le baromètre 2025 s'est donc déroulé sur cette période.

La modification de la période de référence n'empêche pas la comparaison avec les précédentes éditions (mars, pour les vagues 2013, 2015 et 2018) : les périodes sont comparables en termes de fréquentation. La principale différence, sans présumer des résultats de l'enquête, pourrait venir d'une moindre fréquentation des étudiants : souvent nouveaux arrivés sur Lyon, ces derniers tardent à identifier les services de proximité que peuvent leur rendre les bibliothèques du réseau BmL, et leur présence s'intensifie généralement au 2^e semestre de l'année universitaire.

Les deux semaines d'enquête étaient subdivisées en une semaine d'enquête (ou plutôt 4 jours d'enquête – le jeudi n'a pas été enquêté et le profil des usagers est considéré comme équivalent à celui du vendredi) et une semaine de rattrapage, suivant immédiatement la première. Elle est destinée à augmenter le nombre de questionnaires pour les bibliothèques n'ayant pas atteint leur objectif de recueil de questionnaires.

Un quota de questionnaires à récupérer auprès des usagers est en effet fixé pour chaque bibliothèque, en veillant à ce que la méthode de distribution / proposition soit le plus aléatoire possible. Ces quotas sont fixés de manière à obtenir un échantillon statistiquement exploitable pour chaque bibliothèque, et à présenter le moins de distorsion possible par rapport au poids habituel représentés par les visiteurs de chaque bibliothèque au sein du réseau BmL.

Cette année, les quotas fixés étaient en augmentation par rapport à 2022, la fréquentation étant en hausse.

Le recueil des questionnaires a été plus aisé qu'en 2022, et bien souvent supérieur aux quotas fixés. La semaine de rattrapage n'a été utilisée par aucune bibliothèque. La période d'enquête a par ailleurs été étendue (jusque fin octobre) pour les usagers du Bibliobus afin de pouvoir arriver aux 100 questionnaires désirés.

- du 17 au 28 mars 2026 pour les agents BmL

Ce questionnaire a été proposé en ligne à l'ensemble du personnel de la Bibliothèque municipale de Lyon, en ligne :

- par mail (17 mars 2026)
- avec un rappel via le BiblioFil (journal de communication interne sur l'Intranet) : le lundi 23/03/2026

I.2.b - le questionnaire

Pour les visiteurs des bibliothèques, le questionnaire de 2022 a été repris, en apportant quelques modifications visant à intégrer de nouveaux items à évaluer par les visiteurs, ces nouveaux items étant issus :

- des priorités d'action liées au Projet d'Etablissement (= adaptation des services aux personnes en situation de handicap)
- des remontées des publics et difficultés rencontrées récemment dans les espaces d'accueil (= confort thermique et niveau sonore)

Les questions relatives à l'impact de la pandémie COVID ont été supprimées, de même que le recueil de l'avis des visiteurs sur 3 items :

- « Il y a un large choix de CD » (faible nombre de réponses, lié tout à la fois à l'absence de cette catégorie de documents dans plusieurs bibliothèques et à la diminution de son attractivité)
- « La bibliothèque donne envie de découvrir les documents » (item redondant avec deux autres : « Les documents sont présentés de manière attractive. » et « La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs / euses. »)
- « Le catalogue est facile à utiliser » (pas d'évolution prévue sur cet outil, hors périmètre du nouveau site web prévu en 2026)

I.2.c - recueil du questionnaire

Le processus de sondage aléatoire a été reconduit, en proposant (et non en administrant, afin de limiter le biais de désirabilité sociale) à tous les visiteurs d'un site et d'un jour donné de renseigner un questionnaire de satisfaction. Le redressement statistique a été réalisé par rapport à la fréquentation mesurée sur le jour donné (pondération, pour une bibliothèque, respectant le poids des journées et pondération globale par bibliothèque).

Les distributions systématiques à tous les entrants sur des créneaux horaires pré-déterminés et répartis tout au long de la journée ont été complétées par la mise à disposition des questionnaires (aux entrées des bibliothèques).

Le questionnaire s'adressait à tout visiteur de 11 ans et plus. Les visiteurs étaient par ailleurs invités à ne remplir le questionnaire qu'une seule fois pour une bibliothèque donnée sur la période d'enquête.

I.2.d - redressements statistiques

Les fréquentations étant connues pour chaque jour, les questionnaires récupérés ont été redressés (par pondération) pour correspondre à la répartition des entrées entre les différentes journées, et pour respecter le poids relatif de chaque bibliothèque.

I.3 - Interprétation des résultats

I.3.a - échelle de satisfaction

Afin d'exprimer leur satisfaction quant aux différents services offerts par la bibliothèque, les visiteurs étaient invités à exprimer leur adhésion à différentes affirmations par une note allant de 0 (pas du tout d'accord) à 10 (complètement d'accord).

Pour faciliter la lecture des résultats (avec le phénomène connu de concentration extrême sur les notes de 7 à 9), ceux-ci ont été traduits par une note sur 20, arrondie à une décimale.

Dans ce style d'évaluation, voilà ce qui est généralement admis :

NOTE

- | | |
|-----------------|---|
| 16 et au-delà | très satisfait – sans parler de « sur-qualité », c'est une note montrant la pleine satisfaction des usagers, qui en parleront positivement et sont convaincus de la qualité du service |
| 12 - 16 | service apprécié, mais qui peut être amélioré |
| 10 - 12 | zone critique de qualité service : à améliorer en priorité |
| inférieure à 10 | dans ce baromètre de satisfaction, on ne devrait trouver aucune note inférieure à 10 car à ce niveau d'évaluation, les usagers auraient déjà dû abandonner le service ; une telle note implique que les usagers partiront dès qu'ils auront trouvé une alternative satisfaisante pour eux. C'est donc une note que l'on ne trouve dans que des services où l'utilisateur peut se sentir captif (ce qui ne correspond pas au cas des visiteurs des bibliothèques municipales). |

I.3.b - avertissements quant à la lecture des résultats

Le choix d'une évaluation graduée, conduisant à une note sur 20, facilite la lecture des résultats mais peut également induire des comparaisons de type « palmarès scolaire », qu'il convient d'éviter. L'interprétation des résultats nécessite ainsi de garder en tête plusieurs éléments.

L'APPRECIATION DES USAGERS EST UNE VISION SUBJECTIVE

L'évaluation portée par les visiteurs ne constitue pas une mesure de conformité des services rendus, mais l'expression d'un niveau de satisfaction.

Cette appréciation est relative aux attentes des usagers, qui varient selon leurs profils, leurs usages et la bibliothèque fréquentée. Elle dépend notamment :

- des habitudes de fréquentation
- du degré d'attachement au service
- de l'existence ou non d'alternatives aux services trouvés en bibliothèque

Ainsi, les usagers les plus réguliers ou les plus dépendants du service peuvent se montrer plus exigeants, tandis que d'autres publics expriment une satisfaction élevée pour des usages plus ponctuels ou ciblés.

LES RESULTATS REFLETENT L'EXPERIENCE DES USAGERS PRESENTS

L'enquête est réalisée auprès de visiteurs présents dans les bibliothèques. Elle rend donc compte de l'expérience d'utilisateurs ayant effectivement recours au service.

Les personnes les plus insatisfaites, ou celles qui ne trouvent pas d'usage correspondant à leurs attentes, sont de fait peu ou pas représentées (biais de sélection). De même, les non-utilisateurs, ou les personnes ayant renoncé à fréquenter les bibliothèques, ne sont pas inclus dans le périmètre de cette enquête.

Les résultats traduisent ainsi une **expérience d'usage réussie**, notamment sur les dimensions liées à l'accès (repérage, inscription, orientation), y compris pour les primo-visiteurs.

LA QUALITE COMME MOYEN AU SERVICE DES OBJECTIFS DE LA BML

La mesure de la satisfaction ne constitue qu'un indicateur parmi d'autres. Elle doit être mise en regard des objectifs de la Bibliothèque municipale de Lyon, qui visent à accueillir des publics diversifiés et à développer les usages.

Une évaluation élevée n'a de sens que si elle concerne une diversité de publics. À l'inverse, une satisfaction forte mais limitée à certains profils ne répond pas pleinement aux objectifs de service public.

Dans ce cadre, les résultats de l'enquête doivent être analysés en articulation avec d'autres indicateurs (fréquentation, diversité des publics, usages), afin d'apprécier pleinement l'impact de l'action de la BmL.

En encadré figurent, dans la suite de ce rapport :

- des comparaisons avec d'autres enquêtes effectuées, qu'elles soient nationales ou locales (voir en annexe VI.1 page 161 les références des enquêtes citées).

- des alertes concernant la méthodologie et l'interprétation des résultats

I – 4 Résultats : nombre d'observations et traitement

Au cours des 4 journées d'enquête, 5 534 questionnaires ont été recueillis dans l'ensemble des bibliothèques, soit 13% de visiteurs interrogés. 5 331 questionnaires ont été saisis et exploités. Il s'agit là de l'échantillon à la taille la plus élevée depuis le démarrage des enquêtes Baromètre.

TOTAL	questionnaires recueillis	dont non exploitables (sans verso)	Entrées relevées sur les jours d'enquête	
vendredi 26/09/2025	1 287	44	7 970	13%
samedi 27/09	1 571	41	12 080	
mardi 30/09	1 248	54	8 811	
mercredi 1/10	1 428	64	13 941	
jeudi 25/09			7 119	
TOTAL	5 534	203	49 921	

Les questionnaires ont été pondérés de manière à traduire la répartition d'une semaine « type » : l'affectation d'un coefficient de pondération garantit que le pourcentage d'une bibliothèque et d'un jour donnés dans les résultats de l'enquête est le même que dans les entrées constatées. Les résultats des questionnaires recueillis le vendredi ont été redressés de manière à ce que les résultats obtenus soient représentatifs également du jeudi et du vendredi.

Le logiciel utilisé pour l'exploitation de ces questionnaires est SPHINX (IQ3).

La proportion de visiteurs interrogés (13%) est similaire à celle de 2022 (la plus forte notée depuis 2013).

En valeur absolue, le nombre questionnaires exploité est le plus important depuis 2013. ❶

Toutes les bibliothèques, ainsi que le Bibliobus, ont recueilli assez de questionnaires pour que leurs résultats puissent être exploités sur leur seul périmètre, et comparés aux vagues d'enquête 2018 et 2022.

Concernant les questionnaires des professionnels, 147 réponses ont été recueillies, ce qui représente de 33% de l'effectif de la Bibliothèque municipale de Lyon.

II - QUI SONT LES VISITEURS DES BIBLIOTHEQUES

II.1 - Caractéristiques des visiteurs des bibliothèques

Le public de la BmL est socialement diversifié et reflète bien la structure de la population de Lyon.

⇒ **Une ville particulièrement jeune**

À Lyon, 17 % des habitants ont entre 15 et 24 ans, ce qui en fait l'une des grandes villes européennes les plus jeunes démographiquement.

Dans l'enquête, les publics jeunes et étudiants sont très présents (17,8 % de lycéens et étudiants), même si la proportion des 15-29 ans est moindre que parmi la population lyonnaise.

⇒ **Une population lyonnaise très diplômée et très cadre**

Selon l'INSEE, les cadres et professions intellectuelles supérieures représentent 23,5 % des actifs lyonnais.

Dans l'enquête, on trouve 29,6 % de cadres parmi les répondants ayant déclaré une profession.

⇒ **Une fréquentation familiale cohérente avec la structure des ménages**

À Lyon, les ménages avec enfants sont moins nombreux que dans beaucoup d'autres villes françaises (46%).

Dans l'enquête, 36 % des répondants déclarent emprunter pour des enfants et 44 % des répondants font partie de foyers comprenant des enfants. Ce pourcentage s'élève à 56% si l'on prend en compte les enfants de moins de 11 ans qui étaient accompagnés.

Les bibliothèques apparaissent donc comme un lieu où la présence des familles est proportionnellement plus forte que dans la population globale.

Concernant la relation à la BmL et les usages :

⇒ **Une fréquentation toujours très soutenue**

L'enquête 2025 confirme le niveau élevé d'appropriation du réseau par ses usagers. Plus de la moitié des répondants fréquentent les bibliothèques au moins une fois par semaine.

Ce niveau de fréquentation correspond à celui déjà observé dans l'enquête 2022 et confirme que les bibliothèques lyonnaises reposent largement sur un noyau d'usagers réguliers, dont les pratiques s'inscrivent dans la durée. Ce n'est pas un public occasionnel : c'est un public fidèle et pratiquant...

La bibliothèque apparaît ainsi comme un service du quotidien pour une part importante du public.

⇒ **Un temps de séjour qui confirme l'usage des bibliothèques comme lieux de vie**

Les visiteurs restent en moyenne 1 heure et 6 minutes lors de leur venue.

Cette durée relativement élevée confirme une tendance déjà visible en 2022 : la bibliothèque n'est pas seulement un lieu de passage pour emprunter des documents, mais aussi un lieu où l'on reste, pour lire, travailler ou consulter des ressources. La part non négligeable d'utilisateurs restant plus de 100 minutes (19 %) souligne cette dimension de séjour prolongé.

⇒ **L'emprunt reste central, mais les usages sont diversifiés**

Comme lors de l'enquête précédente, l'emprunt demeure la première motivation de venue : 79,4 % des visiteurs déclarent venir emprunter des documents.

Cependant, les résultats montrent une pluralité d'usages :

- * 37 % viennent consulter des documents sur place
- * 30 % pour un moment de détente
- * 29 % pour travailler
- * 27 % pour s'informer
- * 20 % pour le lieu lui-même et 19% pour des animations

Ces résultats prolongent les observations du rapport 2022 : la bibliothèque continue de fonctionner comme un espace multifonctionnel, combinant service documentaire, espace de travail et lieu de sociabilité.

⇒ **Une pratique multi-bibliothèques toujours importante**

Les résultats montrent que les usagers fréquentent en moyenne plusieurs bibliothèques du réseau, avec une moyenne de 2,4 bibliothèques fréquentées.

Ce phénomène était déjà observé dans les enquêtes précédentes et confirme l'existence d'une logique de réseau dans les pratiques : les usagers ne se limitent pas à leur bibliothèque de proximité, mais utilisent plusieurs sites en fonction de leurs besoins.

La bibliothèque de la Part-Dieu reste le site le plus fréquenté dans ces pratiques multi-sites.

⇒ **Un public majoritairement inscrit mais ouvert**

Parmi les répondants, 75 % sont inscrits et 25 % ne le sont pas.

Ce résultat est cohérent avec les enquêtes précédentes : les bibliothèques accueillent à la fois un public d'abonnés et un public de visiteurs non-inscrits, qui viennent consulter sur place, travailler ou profiter des espaces.

Cette coexistence traduit l'évolution des bibliothèques vers des lieux ouverts, dont l'accès ne se limite plus à l'emprunt de documents.

II.1.a - Le profil des visiteurs : caractéristiques socio-démographiques

L'âge des visiteurs de la BML

Les répondants déclarent un âge moyen de 43 ans et 2 mois, soit un résultat identique à celui de 2022 et un léger vieillissement à noter depuis 2018 (41 ans 10 mois). Il s'explique par le retrait noté des visiteurs de la tranche 11 – 29 ans.

1 518 enfants de moins de 11 ans n'ont pas été directement interrogés mais accompagnaient des personnes ayant répondu au questionnaire (19.7 % des 5 331 visiteurs répondants ont déclaré être accompagnés d'enfants). 56 enfants de 10 ans ou moins ont directement répondu au questionnaire.

Au total, 22.8 % de nos visiteurs sur la période d'enquête sont des enfants de moins de 11 ans : il s'agit d'une proportion légèrement inférieure aux enquêtes précédentes (23.3%)

2018 et 2022), qui est cohérent avec les résultats d'inscriptions et semble montrer une tendance à la diminution des enfants dans la population lyonnaise.

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
INSEE 2022 Lyon	14.8	29.2	21.4	15.7	11.2	7.8
Visiteurs BmL 2025	27.5	15.2	23.5	15.4	13.7	4.7
INSEE 2015 Lyon	15.6	28.9	21.4	15.3	11.2	7.6
Visiteurs BmL 2018	28.8	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

La proportion des visiteurs les plus jeunes diminue, en partie liée à leur évolution au sein de la population lyonnaise, la représentation des plus de 75 ans progresse.

Par rapport aux statistiques de l'INSEE ②, les moins de 15 ans apparaissent comme toujours comme sur-représentés parmi les visiteurs des bibliothèques, par rapport au poids qu'ils représentent dans la population lyonnaise totale mais leur proportion diminue nettement depuis 2018.

La sous-représentation des 15-29 ans s'accroît (**16,8% des visiteurs en 2018, contre 15,4% en 2025**). Celle des plus de 75 ans s'atténue par contre de manière significative, traduisant une réelle évolution d'habitude générationnelle parmi les plus âgés.

Composition des ménages

En moyenne, les visiteurs répondants vivent au sein de foyers constitués de 2,6 personnes (1,8 adultes et 0,8 enfants).

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs BmL	28.3 %	23.1 %	6.8 %	36.7 %	5.1 %
INSEE 2022	27.6 %	20.8 %	10.8 %	35.2 %	5.6 %

(*) enfants mineurs dans le baromètre

Par rapport aux statistiques de l'INSEE ②, on note toujours une sous-représentation des familles mono-parentales.

L'augmentation des visiteurs appartenant à un foyer « deux adultes et des enfants » qui avait été notée en 2022 ne se confirme pas : il s'agissait sans doute d'un phénomène lié au retour plus rapide des enfants et des familles que les autres visiteurs après la pandémie.

Sexe

62,2 % des répondants au baromètre 2025 sont des femmes. C'est un résultat identique au baromètre 2018. Il est à noter cependant que 1,5% des répondants se sont déclarés sous une « autre identité » et 36,3 % comme étant des hommes dans ce baromètre 2025.

La sur-représentation des femmes chez les visiteurs des bibliothèques est toujours forte que celle présente dans la population lyonnaise (INSEE 2022 

A noter que l'INSEE n'intègre pas, jusqu'alors, les identités autres.

Par ailleurs, cette « féminisation » n'est pas liée au vieillissement constaté chez les visiteurs BmL, et n'augmente pas systématiquement avec l'âge des répondants. Cela peut paraître contre-intuitif, la proportion de femmes chez les 60 ans et plus étant de 59,3 % dans la population lyonnaise. Cependant, dans les faits, seuls 60,9 % des visiteurs des bibliothèques de 60 ans et plus ont déclaré être des femmes.

II.1.b - lieux d'habitation et travail

La proportion de visiteurs des bibliothèques du réseau BmL n'habitant pas Lyon progresse : 21.3% (dont Métropole et communes du Rhône = 17.4%, autre France et étranger = 3.9 %) contre 20.5% en 2018 et 19.3% en 2022.

78.7 % des visiteurs habitent à Lyon intra-muros et 8.0% travaillent (ou étudient) à Lyon, sans y habiter.

Au final, 13.3 % des visiteurs n'ont ni leur lieu de résidence, ni leur lieu d'études ou de travail à Lyon : ce résultat est nettement supérieur aux résultats des années précédentes (6.1% des visiteurs en 2022, 4.1% en 2018).

COMPARAISON DES ARRONDISSEMENTS D'HABITATION DES LYONNAIS ET CEUX DES VISITEURS LYONNAIS DE LA BML

(en %)

Arrdt d'habitation	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs BmL	5,9	4,7	21,4	9,1	9,3	10,1	16,3	11,2	12,1
INSEE 2022	5,6	5,7	19,5	6,8	9,3	9,7	16,8	16,3	10,3

Pour la 1^{ère} fois depuis 2013, l'écart entre la part des habitants du 8^e parmi les visiteurs de la BmL et le poids de l'arrondissement dans la population lyonnaise diminue : moins un point par rapport à 2022 (baromètre 2022 : 10,6 % des visiteurs BmL pour 16,5 % de la population lyonnaise – INSEE 2019).

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE FREQUENTEE ET L'ESPACE DE VIE DE SES VISITEURS

Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
41,0 %	6,8 %	12,8 %	39,4 %

Après le léger « repli géographique » noté en 2022 des visiteurs sur les bibliothèques de leur arrondissement d'habitation, la circulation des publics progresse à nouveau et s'intensifie.

Si la proximité du lieu d'habitation explique toujours fortement les habitudes des visiteurs (53,8% habitent dans le même arrondissement que la bibliothèque où ils ont été enquêtés), 39,4% des visiteurs des bibliothèques n'y résident pas, ni n'y travaillent.

Les habitudes de fréquentation ne sont pas liées à la seule proximité des lieux de travail/études et habitation, et ce phénomène progresse : 37% en 2013, 38.4% en 2018 pour 39.4 % en 2025.

A noter que les résultats sont très différents selon les bibliothèques : seuls 10,1% des visiteurs de la bibliothèque du 7^e Gerland n'habitent ni ne travaillent dans le 7^e arrondissement, alors que 66,2 % des visiteurs de la bibliothèque Part-Dieu n'ont ni leur résidence, ni lieu d'activité professionnel dans le 3^e arrondissement.

Ainsi, si ce phénomène concerne 2 visiteurs sur 3 à la bibliothèque Part-Dieu, ce n'est le cas que pour un peu plus d'un visiteur sur 4 dans les bibliothèques d'arrondissement en moyenne.

II.1.c – activité et CSP

Activité des visiteurs

(répondants de toutes les catégories d'âge)

	2018	2025
étudiant	19.9%	17.8%
sans profession	6,4%	6,0%
actif en emploi	45,3%	46,8%
demandeur emploi	8,7%	8,0%
retraité	19,7%	21,4%
Total	100,0%	100,0%

p = 0,01 : Khi2=12,5 ; ddl = 4 (S)

Les éléments évoluant de manière significative sont coloriés.

Les évolutions notées en 2022 ne se confirment pas toutes en 2025 : le recul des personnes sans profession ou demandeurs d'emploi parmi les visiteurs des bibliothèques n'était que passager. Ce retour plus lent en bibliothèque était vraisemblablement lié au mauvais souvenir laissé par le pass vaccinal exigé pendant la période COVID.

Les seules évolutions significatives depuis 2018 restent donc **un repli des étudiants et une augmentation des retraités** (qui sont dans le même temps moins jeunes qu'ils ne l'étaient auparavant).

COMPARAISON DE L'ACTIVITE DES VISITEURS AVEC CELLE DE LA POPULATION LYONNAISE (15-64 ANS)

Population de 15 à 64 ans	INSEE 2022	BmL 2025
Actifs en %	74.8	71.2
actifs ayant un emploi	66.5	60.9
chômeurs	8.3	10.3
Inactifs en %	25.2	28.2
Elèves, étudiants	16.4	18.0

Retraités ou pré-retraités	2.5	3.5
Autres inactifs	6.3	7.3

On note que la diminution des « inactifs » parmi les 15-65 ans lyonnais dans les statistiques de l'INSEE (2022 / 2016) se retrouve parmi les visiteurs des bibliothèques de cette tranche d'âge. Par ailleurs, leur sur-représentation parmi les visiteurs des bibliothèques s'est réduite entre 2018 et 2025 ②.

Catégorie socio-professionnelle

COMPARAISON AVEC LA POPULATION LYONNAISE

Base : population et répondants de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants chefs d'entreprise	cadres et professions intell. sup ^{res}	professions intermédiaires	employés, ouvriers	retraités	autres sans activité profession.
INSEE 2022	0,0	2,8	23,5	16,7	19,2	17,5	20,3
visiteurs BmL 2025	0,2	4,1	29,6	6,4	18,3	20,8	20,6
INSEE 2015	0	2,7	18,8	17,5	21,4	18,6	21
visiteurs BmL 2018	0,2	2,8	24,4	6,5	21,8	18,5	22,4

EVOLUTION ENTRE 2018 ET 2025 DES VISITEURS BML EN ACTIVITE

Evolution des professions des visiteurs actifs

	2018	2025
agriculteur	0,4%	0,2%
ouvrier	2,4%	1,3%
employé	35,9%	29,6%
prof intermédiaire	11,5%	10,8%
artisan	5,0%	7,0%
cadre	44,8%	51,1%
Total	100,0%	100,0%

p = <0,01 ; Khi2 = 45,53 ; ddl = 5 (TS)

XX baisse significative

	2018	2022	Total
agriculteur	0,4%	0,3%	0,4%
ouvrier	2,4%	1,6%	2,0%
employé	35,9%	31,7%	34,0%
prof intermédiaire	11,5%	10,1%	10,8%
artisan	5,0%	6,8%	5,8%
cadre	44,8%	49,4%	47,0%
Total	100,0%	100,0%	

p = <0,01 ; Khi2 = 23,43 ; ddl = 5 (TS)

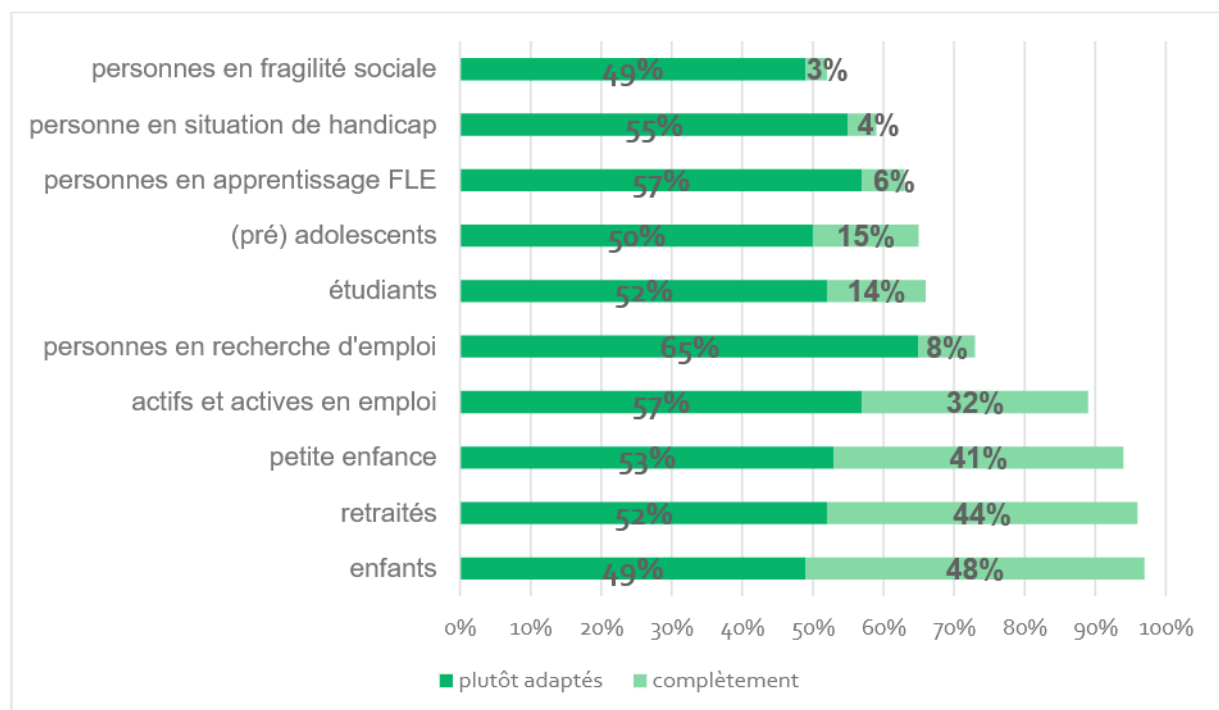
XX augmentation significative

L'augmentation des cadres parmi la population lyonnaise se retrouve chez les visiteurs des bibliothèques. Globalement les tendances notées par l'INSEE sont identiques à l'évolution des CSP des visiteurs, à l'exception des retraités. Ces derniers font partie à présent, tout comme les cadres, des catégories sur-représentées dans les bibliothèques. ②

II.1.d - Adaptation de la BML aux différents publics selon les agents

L'un des apports les plus intéressants de l'enquête agents concerne leur perception de l'adaptation des services à différents publics.

Les services de la BML vous paraissent-ils adaptés aux besoins des publics suivants ?



Un regard plus attentif aux publics empêchés ou moins bien servis

En 2026, les professionnels estiment que **la BmL est particulièrement bien adaptée aux enfants, à la petite enfance, aux retraités et aux actifs en emploi.**

En revanche, les jugements sont plus réservés pour les étudiants, les personnes en situation de handicap, les personnes en apprentissage du français et, plus encore, les personnes en fragilité sociale.

Seuls 4 % des agents estiment les services « complètement adaptés » aux personnes en situation de handicap, 6 % aux personnes en apprentissage FLE et 3 % aux personnes en fragilité sociale ; à l'inverse, ces publics concentrent des proportions élevées de réponses « peu adaptés ».

Néanmoins, **l'évaluation faite par les agents de l'adéquation des services BmL aux différents publics a progressé de manière importante depuis 2022**. Les services sont perçus comme adaptés (complètement ou plutôt) aux :

- personnes en **situation de handicap** pour 59 % des agents répondants (39 % en 2022)
- personnes en **apprentissage FLE** pour 63 % des agents (45% en 2022)
- **pré-adolescents** pour 65% des agents (45 % en 2022)

Les orientations données au Projet d'Etablissement se sont en effet traduites très concrètement dans les nombreuses actions menées depuis 2022 :

- mise en place d'un plan d'actions accessibilité avec une référente, une coordination et un réseau de correspondants
- développement des cafés-FLE, des actions de médiation et de communication dans le cadre du programme Hospitalité mené par la Ville de Lyon
- développement du jeu dans les bibliothèques, sous la houlette de la coordination Jeux

L'adaptation des services pour les **publics en situation de fragilité sociale progresse** également, de manière moindre (de 41% d'adaptation en 2022 à 52% en 2026), avec la mise en place notamment de nouvelles permanences d'écrivains publics.

Ces résultats témoignent d'améliorations perçues, sans pour autant effacer le sentiment d'un retard ou d'une adaptation encore incomplète.

Les verbatims éclairent très précisément cette réserve.

Ils insistent sur le manque de formation ou de sensibilisation des équipes au handicap, sur l'accessibilité encore imparfaite de certains bâtiments, sur des environnements parfois trop bruyants, trop lumineux ou trop chargés pour certains publics, ainsi que sur des supports de communication peu adaptés.

Cette partie qualitative nuance donc utilement les résultats chiffrés : l'amélioration est réelle, mais elle ne suffit pas encore à faire disparaître le sentiment d'une adaptation inégale selon les publics et selon les lieux.

II.2 - Les liens entretenus avec les bibliothèques

II.2.a - connaissance des bibliothèques

Fréquentation d'autres bibliothèques

11,7% des visiteurs ont déclaré fréquenter également une autre bibliothèque que celles du réseau BmL. Il s'agit essentiellement d'une autre bibliothèque municipale (7,5% des visiteurs interrogés) ou d'une bibliothèque universitaire (4%). Seuls 0,4% des visiteurs ont mentionné un autre type de bibliothèque (associative, scolaire, nationale ou étrangère).

Le phénomène de multi-fréquentation progresse puisque cette proportion s'élevait à 8,8% en 2022 et 10,6% en 2018.

Il concerne principalement les visiteurs de deux bibliothèques : celle de la Part-Dieu (17,6 % des répondants y ont déclaré fréquenter une bibliothèque universitaire ou municipale autre que Lyon) et de Saint Rambert (13,1 %). Les visiteurs de la Duchère ne sont par contre plus que 6,1% dans ce cas, alors qu'ils étaient 12% en 2022.

Pour les bibliothèques municipales fréquentées en dehors du réseau lyonnais, plus d'une soixantaine ont été citées.

Les 3 médiathèques de Villeurbanne représentent à elles seules 43,9% des citations (contre 23,1% en 2022) : le passage à la gratuité pour les bm du réseau villeurbannais a très clairement joué et explique à lui seul la progression de la multi-fréquentation.

Les suivantes (Bron et Oullins) arrivent loin derrière (respectivement 7,7% et 7,4% des citations)

Bibliothèques BmL fréquentées par les visiteurs

une seule	deux	trois	quatre et plus
37,6 %	27,2%	16,7%	18,5%

Les visiteurs BML fréquentent en moyenne 2,4 bibliothèques du réseau et 62,5% d'entre eux fréquentent au moins une autre bibliothèque BmL que celle où ils ont été interrogés. Ce sont des résultats comparables à ceux de 2022 et 2018.

Si 37.5% des visiteurs déclarent ne fréquenter qu'une bibliothèque du réseau, ce n'est pas pour autant qu'il s'agisse de la seule bibliothèque qu'ils utilisent : ce pourcentage tombe à 33.2% lorsque l'on intègre la fréquentation de BM autres ou BU.

Les visiteurs se déclarant très mobiles sur le réseau augmentent (15,8% des répondants en 2018, 18,5% en 2025). Ils présentent un profil particulier : fréquence de visite et âge plus élevés que la moyenne des visiteurs (50 ans 7 mois, visite à minima hebdomadaire à 70%).

Le tableau suivant reprend, pour chaque bibliothèque du réseau, le pourcentage des visiteurs interrogés (sur tout le réseau) qui ont déclaré la fréquenter.

bibliothèque 1 ^{er}	10.7 %
2 ^e	11.4 %
3 ^e Duguesclin	12.3 %
3 ^e Lacassagne	13.0 %
3 ^e Part-Dieu	65.1 %
4 ^e Croix-Rousse	15.8 %
5 ^e Saint-Jean	12.7 %
5 ^e Point du Jour	8.0 %
6 ^e	12.6 %
7 ^e La Guillotière	6.1 %
7 ^e Jean Macé	17.4 %
7 ^e Gerland	10.9 %
8 ^e Bachut	19.0 %
9 ^e Vaise	18.7 %
9 ^e La Duchère	5.6 %
9 ^e Saint-Rambert	3.6 %

Bibliobus	1.7 %
-----------	-------

Deux évolutions notables par rapport aux résultats des baromètres précédents :

- tout d'abord, une notoriété / fréquentation des bibliothèques récentes (ouvertes en 2017 : 3^e Lacassagne, 6^e, 7^e Gerland) qui progresse de 2.3 à 3 points par rapport au baromètre 2018, mais semble parvenue à maturité : pas d'augmentation par rapport aux résultats 2022
- la reprise de fréquentation de la bibliothèque de la Part-Dieu : fréquentée par plus des 2/3 tiers des visiteurs des bibliothèques en 2018, sa fréquentation déclarée avait baissé de 4,8 points en 2022. Elle reprend 3 points en 2025, avec la fin annoncée des travaux du quartier qui ont clairement pénalisé la fréquentation pendant plus de 6 années

II.2.b - caractéristiques des visites

Fréquence de visite

	+ d'1 fois par semaine	1 fois par semaine	1 à 2 fois / mois	tous les 2 mois	moins souvent
2025	23.7 %	31.3 %	36.7 %	4.9 %	3.4 %
2022	20.3 %	32.1 %	39.2 %	5.2 %	3.3 %
2018	27.2 %	31.8 %	34.6%	3.8%	2.5%

La fréquence de visite à la bibliothèque avait nettement baissé entre 2018 et 2022. Elle progresse à nouveau, sans néanmoins atteindre le niveau de 2018 et des vagues précédentes.

55 % des visiteurs déclarent venir au moins une fois par semaine, contre 59 % en 2018 et 52.4 % en 2022.

Accompagnement

34.9% des répondants ont indiqué être venus accompagnés à la bibliothèque, chiffre comparable aux résultats des précédentes enquêtes.

La visite en bibliothèque reste donc réalisée majoritairement seul, mais ce critère est très variable selon l'âge puisque les visiteurs mineurs y viennent rarement seuls, sans que l'enquête de déterminer s'il s'agit d'une visite en famille ou entre amis.

âge du visiteur	visite à la bibliothèque		accompagnés par ...	
	seul	accompagné	des moins de 11 ans	des plus de 11 ans
11 - 17 ans	42,0%	58,0%	14,4%	52,6%
18 - 24 ans	64,5%	35,5%	0,7%	35,5%
25 et +	67,1%	32,9%	23,0%	13,9%
total	64,8%	35,2%	20,3%	19,1%

Les visiteurs accompagnés le sont en moyenne par 1,56 personnes, ce qui est un nombre en retrait par rapport à 2018 (1,71).

Qui accompagne les enfants de moins de 11 ans ?

Ce sont majoritairement des femmes qui accompagnent les enfants de moins de 11 ans à la bibliothèque, à 74,3% (chiffre identique à celui de 2018).

Ce qui a évolué à la baisse depuis 2018, c'est le nombre de personnes accompagnant l'enfant : on passe de 2,22 accompagnateurs en moyenne (1,31 personnes de plus de 11 ans et 0,90 enfants) en 2018 à 1,86 accompagnateurs en 2025 (1,2 personnes de plus de 11 ans et 0,65 enfants).

Ce qui évolue par contre à la hausse, c'est l'âge des accompagnateurs des visiteurs de plus de 11 ans : il passe de 37 ans en 2018 à 40 ans en 2025. Cette augmentation s'explique en partie tout à la fois par la diminution du nombre accompagnants mineurs, par l'augmentation de l'accompagnement des enfants par les grands-parents (de 3,5% des enfants accompagnés en 2018 à 5,6%).

Une enquête du Crédoc de 2023 montre que les sorties « accompagnées » sont la règle au cinéma (87%), au théâtre (88%) ou au concert (91%), contrairement aux visites faites en bibliothèque ⑥.

Durée moyenne de séjour

La durée moyenne de séjour déclarée par les répondants est de 1h06 minutes : c'est un résultat en progression par rapport à 2022 (59 minutes), mais comparable à celui observé en 2018 (1h10).

Cette durée est très variable selon les bibliothèques, et la durée de séjour dans les 15 bibliothèques d'arrondissement, hors Part-Dieu, s'établit à 55 minutes.

Rappelons qu'il s'agit toujours sans doute d'une durée surestimée par rapport aux pratiques réelles, les visiteurs consacrant le moins de temps à leurs visites (passage éclair pour retirer une réservation, rendre un document) étant aussi légitimement ceux qui ont mis en avant le manque de temps pour (ne pas) répondre à l'enquête.

De 2 à 30 minutes	De 31 minutes à 1 heure	Plus d'une heure, jusqu'à deux heures	Plus de deux heures
39,6 %	34,6 %	17,2 %	8,5 %

Les « séjournateurs » représentent 8,5 % des répondants, résultat comparable à celui de 2018 (9,3 %).

La durée moyenne de séjour constatée en 2025 est largement supérieure à celle déclarée par les usagers de l'enquête TMO « Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016 », qui s'établissait à 50 minutes. ④

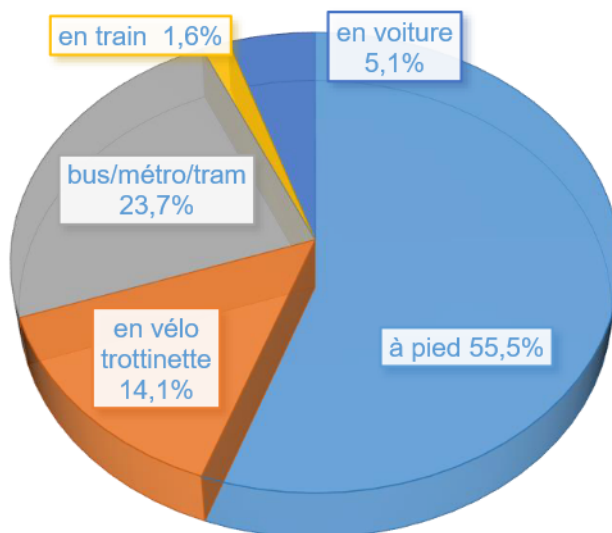
La durée moyenne de séjour à la bibliothèque n'est pas « genrée », contrairement au temps de lecture (voir l'enquête Ipsos pour le Centre National du Livre 2026 ⑤ qui montre un écart important entre hommes et femmes). Sur les trois dernières vagues du baromètre, un écart minime est constaté : 1h13 pour les hommes, 1h01 pour les femmes. Le temps de séjour est

tout simplement lié aux usages (1h45 en moyenne pour ceux venant y travailler contre 49 minutes pour les autres usages).

Accès à la bibliothèque

Aujourd'hui, comment êtes-vous venu à la bibliothèque ?

Taux de réponse **98,1 %**



Les modes doux prédominent toujours pour se rendre à la bibliothèque. Néanmoins, la disparition du léger « repli géographique » noté en 2022 des visiteurs sur les bibliothèques de leur arrondissement (habitation et/ou travail) explique la diminution de visiteurs venant en bibliothèque uniquement à pied (59,9% des visiteurs en 2022, 55,5% en 2025).

Les transports en commun progressent (23,4% en 2022, 25,3% en 2025) mais la réelle tendance de fond est la **place du vélo et de la trottinette** : 14,1% en 2025, contre 11,8% en 2022 et 8,6% en 2018.

Il est donc essentiel d'essayer de progresser sur les aménagements des bibliothèques à l'accès de ce type de transport.

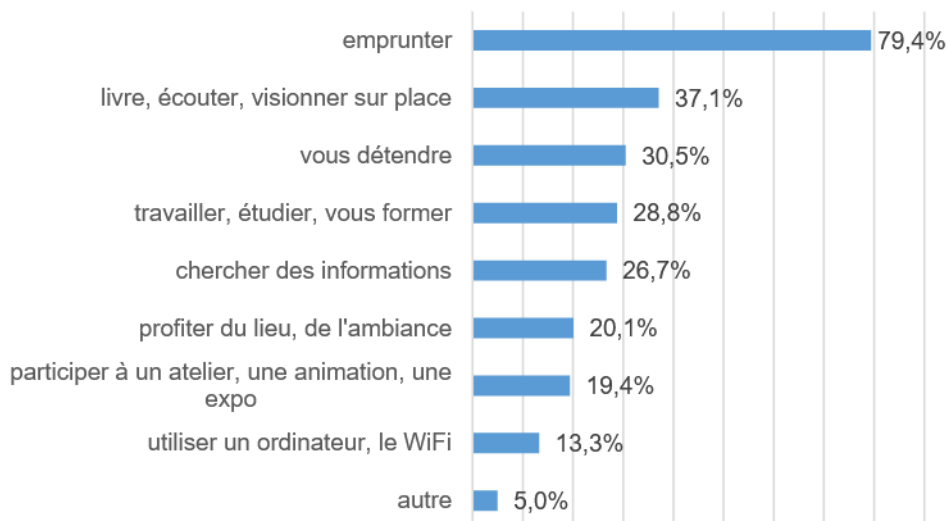
- recensement des possibilités de parking à vélos à proximité et sollicitation de la voirie pour d'éventuels aménagements (d'autant plus que l'introduction de vélos dans les bibliothèques n'est pas autorisée pour des raisons de sécurité)
- implantation (à l'intérieur ou à l'extérieur des bibliothèques) de *racks* à trottinettes permettant leur sécurisation
- facilitation des usages par la bibliothèque (prêt ou vente de cadenas pour les étourdis)

II.2.c - les usages

Motifs de la fréquentation

Pourquoi venez-vous en bibliothèque ?

Taux de réponse **99 %**



Les répondants ont en moyenne cité 2,6 réponses différentes à cette question (2,5 en 2022 et 2,8 en 2018).

Les visiteurs n'ayant déclaré qu'un unique usage de la bibliothèque sont toujours largement minoritaires, mais leur nombre progresse significativement : cela concernait 24,3% des visiteurs en 2018, et en 2025 28,0%.

	2018	2025
détente	34,3%	30,5%
emprunt	78,3%	79,4%
travail	31,4%	28,8%
infos	35,0%	26,7%
consulter	35,5%	37,1%
informatique	16,2%	13,3%
lieu	20,1%	20,1%
animation	20,2%	19,4%
autre	4,5%	5,0%

Les trois évolutions significatives d'usages déjà notées en 2022 se confirment :

- **renforcement de l'emprunt**
- **baisse de l'utilisation de la bibliothèque comme source d'information** : le taux d'équipement des ménages, la banalisation d'internet voire de la recherche par l'IA amènent une rétractation très marquée
- l'utilisation des postes informatiques et du réseau WiFi diminuent également, mais moins rapidement que la tendance de 2022 aurait pu le laisser penser

Enfin, une autre évolution notable par rapport à 2018 est la **progression de la consultation sur place**.

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
11,0 %	80,4 %	34,6 %	13,9 %

Inscription

en %	2018	2022	2025
Emprunteurs	88	90.7	89
<i>Dont inscrits *</i>	73.7	74.8	75.3
<i>Dont non-inscrits</i>	14.3	14.9	13.7
Non emprunteurs	12	9.3	11

*hors abonnements Connexion

La proportion des visiteurs qui utilisent la bibliothèque pour le service de prêt est relativement stable.

10,6 % des emprunteurs déclarés enregistrent leurs emprunts personnels sur un abonnement qui n'est pas à leur nom (9,2 % en 2022).

Participation à la vie de la bibliothèque

24,8 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur, ce qui est un score très important et en progression (21% en 2022 et 23,4 % en 2018), traduisant la confiance faite à la BmL par ses usagers.

Les comparaisons en termes de profils socio-démographiques et d'usages avec d'autres bibliothèques s'avèrent difficiles, faute d'enquêtes disponibles.
La seule enquête comparable est celle du baromètre 2024 de la BPI  et ses publics sont très différents, du fait de la spécificité de la bibliothèque nationale :
66% de ses visiteurs sont des étudiants ou lycéens, 20% des actifs, 5 % en demande d'emploi et 6% de retraités. Par ailleurs seuls 46% des visiteurs de la BPI déclarent avoir déjà consulté les ressources et collections. La durée de visite déclarée est également bien supérieure à celle constatée dans le réseau BmL (3h20 contre 1h06).

II.3 - Zoom sur ...

III.3.a - les lecteurs de TOPO

26,5 % des visiteurs déclarent lire le magazine de la bibliothèque, TOPO, contre 24,4 % en 2018. Pour près d'un tiers d'entre eux (26,7%), il s'agit d'une lecture régulière.

Les lecteurs de TOPO :

- participent davantage aux animations (35,2% contre 19,4 %)
- déclarent davantage d'usages des bibliothèques (2,94 contre 2,6) et fréquentent en moyenne davantage de bibliothèques du réseau BmL (3,2 contre 2,44)

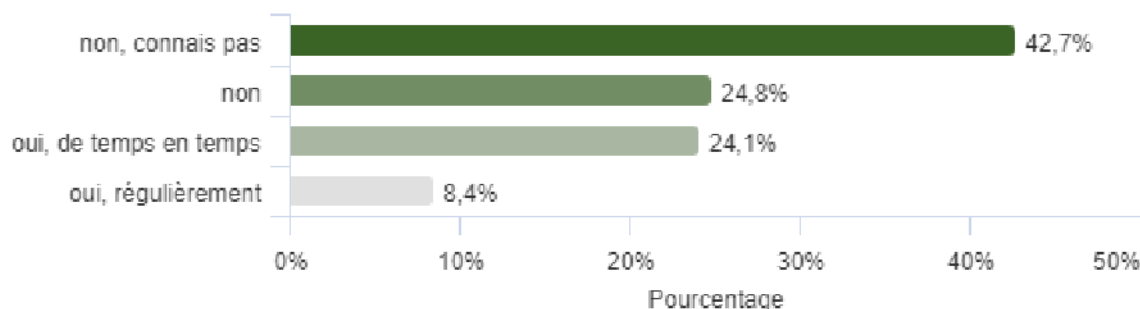
Ils présentent un profil significativement différent de l'ensemble des visiteurs : davantage inscrits (97,3 % contre 75,3 %) et plus âgés (56 ans en moyenne contre 43 ans). Les retraités y sont surreprésentés (40,3 % contre 21,4 %), et les étudiants quasi-absents du lectorat (4,5% ont déclaré le lire au moins occasionnellement).

Les habitants de 3^e et du 4^e arrondissement sont surreprésentés dans le lectorat de TOPO, ceux des 8^e et 9^e arrondissements sous-représentés.

III.3.b - les usagers des offres en ligne

Utilisez-vous les offres en ligne de la BmL (presse, formations, jeux...) ?

Réponses effectives : 5 111 - Taux de réponse : 96,1%



La notoriété des offres en ligne a progressé de manière significative depuis 2022, où 48,4% des visiteurs déclaraient en pas les connaître : ils ne sont plus que 42,7 % en 2025.

32,5 % des visiteurs déclarent les utiliser et leur profil est significativement différent de celui de l'ensemble des répondants :

- ils sont davantage inscrits (92,4 % contre 75,3 %),
- ils utilisent plus les différents services des bibliothèques, à l'exception des services informatiques (donc ils sont logiquement mieux équipés à titre personnel)
- ils lisent davantage TOPO (45,9 % contre 26,5%)

Ils ont laissé leur adresse mail à 34,7% pour permettre de les recontacter pour d'autres enquêtes (contre 24,8%) et des commentaires / remarques pour 36,9% d'entre eux (29,9% du total des répondants).

Enfin, ils sont un peu plus âgés que la moyenne des visiteurs (47 ans contre 43 ans) et il s'agit d'actifs en situation d'emploi à 53,7 % (contre 46,8% des visiteurs).

III.3.c – le public des animations

Les visiteurs ayant déclaré venir dans les bibliothèques du réseau BmL pour participer à des animations (19,4% des visiteurs) sont des super-utilisateurs des bibliothèques : ils déclarent 3,9 usages différents (contre 2,6 pour le total des répondants) et seuls 4,1% déclarent ne jamais emprunter (contre 11%).

Ils sont davantage inscrits (85% contre 75,3%) et investis dans leur rapport à la BmL (31% ont laissé leur mail – pour 24,8% des répondants, et 38% des remarques – contre 29,9%).

II.4 – Tableaux généraux des usages et profils des visiteurs des bibliothèques

Bibliothèque	total BmL	1er	2e	3e Dugu.	3e Lac.	4e	5e pdj	5e st j	6e	7e Gerland	7e Guill.	7e Jean Macé	8e	9e vaise	9e st rambert	9e duchere	bibliobus	Part- Dieu	total BmL
composition du foyer des répondants																			
nb total de personnes	2,65	2,61	2,50	2,50	2,98	2,49	2,69	2,75	3,15	3,26	3,56	1,95	3,02	2,70	2,74	3,39	3,30	2,32	2,65
dont adultes	1,81	1,80	1,75	1,72	1,82	1,76	1,80	1,92	1,85	1,95	1,88	1,64	1,88	1,85	1,84	1,92	1,94	1,78	1,81
dont enfants mineurs	0,84	0,81	0,75	0,78	1,16	0,73	0,89	0,83	1,30	1,31	1,68	0,31	1,14	0,85	0,90	1,47	1,36	0,54	0,84
âge																			
part - de 11 ans dans les visiteurs	22,8%	22,4%	26,9%	26,2%	41,4%	21,8%	26,7%	17,5%	33,4%	28,8%	46,7%	4,2%	27,2%	21,6%	29,0%	34,4%	39,3%	9,0%	22,8%
âge moyen répondants	43,19	40,13	45,82	48	44,2	50,1	48,61	44,9	41,43	40,78	36,36	47,41	37,67	40,78	53,92	37,05	50,31	42,33	43,19
répartition âges répondants non redressée																			
-18 ans	9,6%	7,7%	13,7%	6,7%	7,4%	7,0%	11,1%	9,1%	15,2%	13,5%	18,9%	2,1%	22,2%	9,4%	5,1%	29,4%	7,2%	4,7%	9,6%
18-30	16,2%	21,1%	10,8%	8,6%	10,3%	7,4%	7,1%	16,2%	11,2%	7,5%	2,7%	19,3%	18,3%	18,0%	0,6%	9,7%	2,7%	24,6%	16,2%
30-60	50,5%	54,7%	42,1%	52,4%	60,6%	47,8%	42,0%	47,6%	55,8%	66,7%	74,7%	46,1%	40,7%	56,4%	48,0%	42,5%	52,6%	48,7%	50,5%
+60	23,8%	16,5%	33,4%	32,3%	21,6%	37,9%	39,7%	27,2%	17,8%	12,3%	3,7%	32,5%	18,9%	16,2%	46,4%	18,4%	37,5%	22,0%	23,8%
répartition âges redressée des moins de 11 ans																			
0-14 ans	27,5%	27,3%	33,2%	31,1%	44,9%	27,0%	24,4%	21,3%	40,4%	33,8%	54,5%	5,8%	35,7%	24,3%	38,0%	49,6%	45,0%	10,1%	27,5%
15-29	15,2%	18,0%	11,8%	6,7%	7,3%	6,7%	7,0%	17,2%	10,8%	8,1%	3,1%	19,2%	19,3%	18,0%	13,2%	10,7%	1,6%	25,6%	15,2%
30-44	23,5%	28,6%	18,3%	23,1%	22,2%	20,0%	20,7%	24,5%	22,0%	28,4%	28,2%	26,3%	18,1%	25,4%	21,6%	17,5%	26,1%	26,3%	23,5%
45-59	15,4%	13,4%	12,3%	15,4%	13,0%	17,0%	17,6%	14,6%	15,0%	20,7%	12,2%	17,7%	12,7%	19,4%	12,5%	10,2%	5,0%	18,0%	15,4%
60-74	13,7%	9,4%	17,3%	18,6%	10,0%	20,9%	21,7%	17,8%	8,9%	5,6%	1,5%	23,5%	10,0%	10,2%	10,0%	8,1%	14,5%	15,4%	13,7%
75 et +	4,7%	3,2%	7,0%	5,1%	2,6%	8,4%	8,7%	4,6%	3,0%	3,4%	0,5%	7,6%	4,3%	2,6%	4,8%	3,9%	7,8%	4,6%	4,7%
sexe																			
% femmes (rép.)	62,2	66,7	66	70,2	70,1	70,4	64,5	60,6	67,2	71,1	70,6	73,9	67,4	60,6	74	67,3	81,2	50,2	62,2
activité																			
répondants de 15 ans et +																			
élèves, étudiants	17,8%	12,6%	11,5%	4,6%	8,1%	5,2%	6,3%	15,7%	9,7%	6,2%	3,9%	6,6%	21,2%	16,1%	0,9%	15,3%	0,0%	20,3%	17,8%
actifs en emploi	46,8%	58,0%	49,2%	54,9%	58,6%	49,0%	41,1%	53,0%	58,3%	65,2%	84,7%	45,4%	47,2%	51,4%	44,1%	46,3%	46,0%	43,9%	46,8%
demandeurs emploi	8,0%	12,2%	4,5%	5,5%	6,8%	7,7%	8,6%	2,7%	7,7%	3,2%	4,8%	5,6%	5,8%	9,4%	4,0%	10,5%	4,7%	11,8%	8,0%
retraités	21,4%	14,4%	33,9%	27,5%	21,0%	33,2%	41,1%	24,2%	20,1%	14,2%	3,2%	34,5%	18,5%	15,8%	47,4%	20,3%	37,7%	18,5%	21,4%
sans profession	6,0%	2,9%	1,4%	7,5%	5,5%	4,9%	3,5%	5,4%	4,4%	11,2%	3,4%	7,9%	8,9%	8,0%	3,6%	8,2%	11,5%	7,2%	6,0%
profession des actifs en emploi répondants (15-64 ans)																			
agriculteurs	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,1%
artisans, prof. libérales	7,3%	10,8%	4,4%	2,8%	4,7%	9,8%	6,4%	12,2%	10,0%	6,9%	8,6%	6,8%	7,1%	4,6%	9,7%	8,6%	1,6%	7,1%	7,3%
cadres	50,3%	43,9%	0,3%	53,2%	49,6%	55,3%	36,3%	50,5%	65,8%	46,9%	62,5%	43,0%	44,4%	47,3%	53,6%	38,4%	6,3%	50,8%	50,3%
prof. intermédiaire	9,8%	6,2%	4,4%	14,6%	11,5%	11,9%	9,6%	12,5%	4,7%	10,2%	6,1%	7,9%	10,1%	14,9%	6,5%	10,7%	28,2%	9,3%	9,8%
employés	31,3%	37,9%	30,3%	28,2%	33,1%	22,0%	46,6%	23,9%	19,5%	34,5%	21,6%	39,0%	35,4%	33,3%	28,8%	39,2%	61,6%	31,3%	31,3%
ouvriers	1,2%	1,1%	0,0%	1,0%	1,1%	1,0%	0,0%	0,9%	0,0%	1,6%	1,2%	3,2%	3,0%	0,0%	1,3%	3,0%	2,3%	1,2%	1,2%

Bibliothèque	total BmL	1er	2e	3e d	3e l	4e	5e pdj	5e st j	6e	7e Gerland	7e Guill.	7e Jean Macé	8e	9e vaise	9e st rambert	9e duchere	bibliobus	part-dieu	total BmL
lieu d'habitation																			
lyon	78,7%	87,4%	88,9%	90,5%	88,6%	88,1%	86,3%	82,8%	88,0%	89,8%	98,0%	88,4%	86,2%	83,0%	67,6%	76,1%	90,6%	62,5%	78,7%
métropole/rhône	17,4%	9,9%	9,1%	8,1%	11,4%	10,4%	12,2%	15,6%	10,2%	9,8%	1,3%	10,4%	11,7%	16,2%	31,7%	23,2%	9,4%	28,1%	17,4%
autre	3,9%	2,7%	2,0%	1,4%	0,0%	1,5%	1,5%	1,6%	1,8%	0,4%	0,7%	1,2%	2,1%	0,8%	0,7%	0,7%	0,0%	9,4%	3,9%
<i>proximité de l'arrondissement de la bib.</i>																			
y habite unikt	41,0%	44,6%	44,3%	52,8%	48,7%	59,3%	66,0%	39,1%	48,7%	56,2%	32,1%	56,2%	54,8%	47,8%	50,9%	48,2%		19,7%	41,0%
y travaille unikt	6,8%	4,0%	6,5%	8,3%	5,8%	3,4%	3,3%	12,0%	7,0%	11,9%	2,7%	5,8%	4,3%	2,9%	5,4%	6,9%		9,3%	6,8%
habite + travaille	12,8%	9,9%	13,4%	15,5%	28,4%	9,6%	14,8%	4,1%	21,4%	21,7%	24,6%	12,2%	17,5%	17,2%	15,2%	18,4%		4,7%	12,8%
ni hab ni travail	39,4%	41,5%	35,8%	23,4%	17,0%	27,7%	15,9%	44,7%	22,9%	10,1%	40,7%	25,8%	23,4%	32,1%	28,5%	26,5%		66,2%	39,4%
total habite	53,8%	54,5%	57,7%	68,3%	77,1%	68,9%	80,8%	43,3%	70,1%	78,0%	56,6%	68,4%	72,3%	65,0%	66,1%	66,6%	0,0%	24,5%	53,8%
fréquentation bibliothèques																			
nb bib BmL fréquentées	2,44	2,93	2,84	3,49	2,2	2,22	2,27	2,95	2,42	2,45	2,62	3,1	2,35	2,41	2,19	2,42	2,45	2,25	2,44
<i>fq autres bibliothèques</i>																			
autre bu	11,7%	13,1%	7,4%	7,4%	10,4%	5,9%	7,3%	6,9%	7,8%	10,4%	3,4%	11,9%	9,8%	10,9%	13,1%	6,2%	3,7%	17,8%	11,7%
autre bm	4	5,9	4,6	3,2	1,9	2,7	0,5	3	2,4	2,3	2,6	3,7	3,55	4,1	0	0,6	0,6	6,6	4
	7,5	7	2,8	4,2	7,9	3,2	6,8	3,1	5	8,1	0,6	7,7	5,7	6,6	13,1	5,6	3,1	11,2	7,5
<i>1 bib BmL fréquentée</i>																			
2 bib BmL	27,2%	31,7%	22,2%	24,2%	37,8%	28,4%	19,8%	29,4%	30,3%	27,9%	27,8%	18,1%	36,3%	39,8%	41,2%	39,1%	20,9%	46,6%	37,6%
3 bib BmL	16,7%	25,0%	16,3%	24,3%	13,8%	15,9%	16,2%	18,2%	18,2%	17,8%	23,5%	23,6%	15,9%	18,3%	16,5%	15,3%	23,4%	13,8%	26,2%
4 bib et +	18,5%	22,9%	28,3%	41,4%	13,8%	15,0%	18,3%	28,6%	16,2%	19,4%	22,8%	27,8%	15,9%	15,9%	15,8%	16,6%	9,6%	15,7%	18,5%
1 bib BmL et 0 autre	33,4%	19,7%	30,4%	9,2%	31,9%	39,1%	41,8%	22,9%	34,6%	29,8%	27,2%	16,8%	33,6%	37,9%	34,1%	37,1%	20,3%	38,2%	33,4%
<i>Part-Dieu</i>																			
bib 1er	65,1%	48,3%	47,6%	82,5%	55,8%	41,3%	33,9%	46,8%	42,9%	48,4%	45,5%	65,0%	48,0%	45,9%	29,0%	31,3%	19,6%		65,1%
bib 2e	10,7%		9,6%	8,5%	3,4%	29,0%	2,1%	12,8%	9,6%	5,3%	2,3%	7,0%	1,5%	7,3%	0,6%	3,4%	2,4%	7,0%	10,7%
bib 3e Dug	11,4%	13,1%		10,4%	4,2%	6,7%	8,7%	25,5%	9,1%	12,0%	7,0%	13,7%	4,0%	9,0%	1,6%	4,0%	5,9%	7,7%	11,4%
bib 3e Lac	12,3%	8,2%	10,7%		6,4%	2,9%	2,3%	6,7%	17,0%	6,4%	18,5%	19,2%	5,2%	2,5%	1,4%	3,9%	3,8%	14,1%	12,3%
bib 4e	13,0%	4,6%	5,1%	10,7%		1,4%	3,1%	4,6%	4,5%	3,2%	4,9%	11,1%	19,5%	3,6%	1,0%	5,3%	8,7%	10,1%	13,0%
bib 4e	15,8%	37,0%	10,6%	2,8%	3,4%		6,4%	13,1%	10,5%	2,4%	5,0%	4,4%	3,7%	14,4%	12,2%	7,2%	1,2%	9,6%	15,8%
bib 5e Pdj	12,7%	22,0%	27,0%	15,6%	5,5%	6,8%	23,6%		7,2%	4,5%	0,6%	9,0%	4,2%	14,0%	7,2%	7,4%	3,5%	8,0%	12,7%
bib 5e StJ	8,0%	2,4%	4,9%	3,6%	0,5%	1,3%		19,7%	2,1%	2,2%	0,0%	1,1%	1,9%	11,3%	0,0%	6,3%	13,2%	2,9%	8,0%
bib 6e	12,6%	14,2%	6,5%	27,1%	3,3%	5,8%	3,0%	9,4%		2,0%	6,4%	7,8%	3,0%	4,2%	2,7%	3,8%	2,8%	11,2%	12,6%
bib 7e Guill	6,1%	3,7%	6,9%	15,4%	0,2%	0,6%	1,7%	1,6%	3,5%	6,5%		15,0%	3,3%	1,1%	0,6%	4,3%	1,7%	3,2%	6,1%
bib 7e JM	17,4%	10,8%	16,0%	32,9%	7,5%	4,5%	6,6%	11,4%	7,3%	32,8%	41,0%		17,7%	9,0%	2,5%	6,2%	5,5%	15,3%	17,4%
bib 7e Gerl	10,9%	4,0%	16,7%	10,6%	1,2%	1,5%	2,9%	5,2%	7,1%		17,2%	25,9%	10,0%	4,5%	1,3%	5,3%	11,3%	8,1%	10,9%
méd Bachut	19,0%	8,3%	13,3%	11,6%	29,1%	4,9%	5,5%	10,0%	6,0%	17,5%	11,3%	25,4%		5,9%	3,3%	4,7%	57,3%	13,7%	19,0%
bib 9e Duch	5,6%	0,9%	1,4%	3,2%	0,7%	1,7%	2,2%	2,6%	1,3%	1,2%	1,2%	1,1%	3,6%	9,2%	11,6%		2,6%	2,1%	5,6%
bib 9e SIR	3,6%	1,5%	1,4%	0,9%	0,4%	1,4%	1,2%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,6%	7,3%	7,3%	9,1%	0,6%	1,0%	3,6%
Méd Vaise	18,7%	14,1%	13,1%	12,5%	3,0%	13,7%	29,8%	27,3%	6,7%	4,1%	2,7%	12,3%	6,8%	9,0%	45,7%	47,3%	5,2%	11,6%	18,7%
Bibliobus	1,7%	0,2%	1,8%	0,4%	0,6%	0,3%	1,7%	2,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,4%	4,8%	0,3%	0,0%	1,3%		0,7%	1,7%

Bibliothèque	total BmL	1er	2e	3e d	3e l	4e	5e pdj	5e st j	6e	7e Gerland	7e Guill.	7e Jean Macé	8e	9e vaise	9e st rambert	9e duchere	bibliobus	part-dieu	total BmL
rythme de visite																			
plus d'une fois / sem	23,7%	21,5%	18,7%	24,8%	13,8%	21,9%	14,2%	24,1%	19,6%	17,7%	15,6%	21,1%	18,1%	26,0%	17,2%	25,1%	6,1%	31,9%	23,7%
une fois / sem	31,3%	35,9%	38,3%	34,1%	44,0%	33,5%	31,7%	31,3%	40,7%	34,3%	37,7%	29,2%	31,7%	32,5%	32,9%	34,9%	16,3%	23,9%	31,3%
1 à 2 f / mois	36,7%	34,9%	36,7%	34,8%	36,0%	40,2%	44,8%	38,6%	33,0%	42,9%	42,1%	39,8%	40,8%	37,8%	43,9%	32,8%	63,9%	32,3%	36,7%
1 fois tous les 2 mois	4,9%	5,2%	3,5%	4,8%	5,5%	3,6%	7,3%	1,9%	4,7%	4,2%	2,7%	8,2%	6,1%	1,6%	6,0%	5,7%	8,3%	5,2%	4,9%
moins ou 1ere fois	3,4%	2,5%	2,8%	1,4%	0,8%	0,9%	2,0%	4,1%	2,0%	0,9%	1,8%	1,7%	3,3%	2,0%	0,0%	1,6%	5,5%	6,6%	3,4%
durée visite (en min)	65,6	57,8	55,8	44,3	65,0	47,1	44,1	68,0	54,5	56,8	44,5	58,6	69,1	62,9	36,8	55,0	37,0	88,3	65,6
accompagnement																			
tot rép. accompagnés	34,9%	34,7%	43,8%	39,0%	43,4%	33,4%	41,6%	26,3%	49,8%	41,0%	76,6%	16,9%	41,3%	33,1%	39,3%	44,5%	44,2%	23,3%	34,9%
nb moy adu. accomp.	0,83	0,83	0,80	0,92	1,25	0,84	0,88	0,80	1,01	0,93	1,11	0,26	0,80	0,79	1,04	1,22	1,49	0,43	0,83
nb moy enf. accomp.	0,74	0,56	0,59	0,52	0,54	0,55	0,73	0,57	0,42	0,55	0,32	0,78	1,07	0,73	0,41	0,80	0,35	1,19	0,74
accompagnés d'enfants	19,7%	21,0%	23,2%	26,5%	43,3%	20,5%	26,4%	15,2%	35,1%	32,0%	67,4%	4,4%	19,7%	19,7%	26,6%	25,7%	34,9%	6,8%	19,7%
moyen de transport																			
à pied	59,9%	78,3%	70,3%	75,7%	67,4%	83,8%	63,2%	61,0%	76,6%	66,4%	74,5%	60,8%	57,7%	58,6%	51,0%	60,8%	86,5%	40,5%	59,9%
en velo/trott	11,8%	8,8%	15,7%	12,6%	24,7%	10,2%	11,8%	12,1%	17,2%	17,2%	25,7%	12,0%	12,9%	12,8%	7,9%	5,9%	1,6%	15,6%	11,8%
TCL	22,5%	16,2%	15,3%	11,5%	5,6%	6,0%	8,8%	29,6%	5,8%	15,4%	4,6%	26,9%	27,0%	27,9%	3,0%	19,3%	3,7%	42,5%	22,5%
train	0,9%	0,2%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	0,9%
auto	5,0%	1,3%	2,5%	1,5%	5,1%	2,1%	20,2%	1,6%	2,5%	3,5%	3,0%	2,3%	6,2%	4,9%	39,8%	17,6%	9,1%	2,4%	5,0%
usages de la bibliothèque																			
emprunt	79,4%	80,3%	86,8%	90,7%	90,4%	90,0%	86,3%	75,2%	87,5%	85,0%	94,5%	86,7%	75,9%	74,7%	96,0%	81,0%	96,2%	67,9%	79,4%
infos	26,7%	20,5%	21,6%	22,4%	25,5%	26,5%	22,9%	25,6%	19,4%	25,4%	10,3%	29,8%	24,1%	27,5%	22,9%	28,4%	11,2%	32,6%	26,7%
détente	30,5%	22,0%	29,5%	31,9%	34,7%	32,0%	28,2%	29,5%	33,7%	35,6%	25,5%	34,8%	35,7%	35,3%	35,4%	36,9%	25,6%	26,2%	30,5%
consulter	37,1%	37,5%	37,8%	38,2%	40,2%	32,8%	41,2%	35,2%	34,7%	37,2%	35,4%	30,3%	37,8%	38,2%	35,7%	42,9%	15,0%	37,9%	37,1%
travail	28,8%	32,6%	22,7%	19,9%	17,7%	20,4%	17,1%	32,1%	25,1%	18,2%	9,5%	13,3%	30,0%	30,2%	7,4%	32,0%	2,4%	42,4%	28,8%
informatique	13,3%	12,8%	10,0%	12,1%	9,1%	14,4%	13,1%	5,9%	10,3%	11,1%	6,7%	7,0%	11,2%	16,6%	3,0%	20,5%	3,5%	17,4%	13,3%
animation	19,4%	20,2%	30,6%	22,1%	19,1%	17,1%	22,3%	12,8%	16,4%	18,8%	23,6%	13,6%	17,7%	20,2%	16,0%	18,2%	19,2%	19,4%	19,4%
lieu	20,1%	20,0%	22,0%	16,3%	35,6%	14,5%	16,6%	22,3%	22,9%	28,1%	28,6%	15,6%	20,7%	22,5%	16,2%	22,2%	17,2%	16,9%	20,1%
autre	5,0%	3,8%	4,2%	1,9%	6,3%	3,5%	2,1%	3,8%	6,4%	2,9%	4,1%	3,3%	6,6%	6,1%	4,6%	9,5%	5,8%	5,5%	5,0%
nb usages	2,6	2,5	2,65	2,56	2,79	2,51	2,5	2,42	2,56	2,62	2,38	2,34	2,6	2,71	2,37	3,01	1,96	2,66	2,6
seul usage = emprunt (70% des "mono usages")	19,7%	22,0%	20,1%	29,5%	20,5%	22,7%	34,7%	23,5%	24,1%	21,9%	29,9%	30,1%	19,5%	14,4%	30,9%	15,5%	50,1%	13,7%	19,7%
lecture TOPO	26,5%	24,2%	34,5%	38,9%	26,2%	35,4%	26,7%	22,8%	19,3%	17,6%	16,9%	36,9%	19,7%	26,3%	32,5%	16,0%	25,4%	26,8%	26,5%
utilisation RN	32,5%	37,3%	38,5%	37,0%	29,6%	37,2%	29,1%	35,9%	30,6%	30,7%	30,1%	39,4%	25,9%	34,5%	36,4%	25,1%	24,3%	32,1%	32,5%
destinataire des emprunts																			
aucun	11,0%	10,0%	9,9%	1,9%	2,8%	4,4%	5,4%	17,9%	6,2%	5,0%	0,9%	4,7%	12,0%	11,6%	1,1%	7,5%	0,6%	19,3%	11,0%
moi-même	80,4%	78,9%	83,3%	87,4%	76,6%	88,2%	86,7%	76,0%	77,7%	81,7%	69,3%	94,6%	77,9%	79,8%	85,0%	86,3%	69,1%	77,0%	80,4%
des enfants	34,6%	38,6%	34,1%	43,4%	56,2%	38,1%	41,9%	32,5%	52,0%	48,0%	78,5%	19,3%	32,8%	42,5%	41,8%	42,2%	59,6%	18,9%	34,6%
des adultes	13,9%	15,8%	17,5%	24,2%	14,2%	12,3%	12,7%	13,4%	8,6%	14,3%	9,1%	15,6%	12,5%	17,6%	19,2%	19,9%	9,8%	12,6%	13,9%
inscrits	75,3%	77,3%	79,8%	83,3%	79,1%	85,9%	80,9%	73,3%	76,3%	78,1%	70,4%	89,2%	70,9%	72,2%	81,8%	80,0%	75,5%	68,7%	75,3%
mails laissés	24,8%	17,4%	28,9%	26,8%	24,2%	18,0%	25,4%	27,4%	21,9%	23,4%	23,3%	30,6%	26,3%	29,2%	32,4%	30,8%	35,1%	23,6%	24,8%
remarques	29,9%	23,4%	27,5%	26,3%	36,6%	29,9%	21,3%	31,2%	32,9%	27,3%	27,2%	30,3%	31,3%	27,2%	26,3%	31,5%	25,1%	31,4%	29,9%

III - L'AVIS DES VISITEURS ET DES PROFESSIONNELS

III.1 - L'appréciation de la qualité des services offerts par les visiteurs

Une concentration des évaluations sur les niveaux élevés

La grille de lecture qui a servi jusqu'à présent à l'analyse des résultats (<12 = critique / 12 - 16 = améliorable / 16 = satisfaisant) rencontre avec cette dernière édition ses limites : presque tous les critères évalués sont supérieurs à 16.

Les résultats des dernières vagues d'enquête montrent une concentration croissante des évaluations sur les niveaux les plus élevés de l'échelle. Les notes inférieures à 15/20 deviennent désormais marginales, là où les premières éditions faisaient apparaître davantage de situations intermédiaires.

Ce phénomène, classique dans les enquêtes de satisfaction, correspond à un effet de plafond : lorsque le niveau global de satisfaction est élevé, les écarts entre items se réduisent et les différences deviennent moins lisibles à partir des seules moyennes.

Dans ce contexte, une note élevée ne signifie pas nécessairement l'absence de marges de progression. Des attentes peuvent subsister, y compris sur des items bien évalués, comme en témoignent les commentaires laissés par les répondants.

L'analyse doit donc porter davantage sur :

- les écarts relatifs entre items
 - les évolutions dans le temps
 - les différences entre publics
 - et les éléments qualitatifs (verbatim)
- plutôt que sur le seul niveau absolu des notes.

Dans un contexte de satisfaction élevée, les écarts entre items doivent être interprétés comme des priorités relatives et non comme des niveaux de qualité insuffisants.

Une satisfaction globale élevée et en progression

Les résultats de l'enquête 2025 confirment la très bonne image dont bénéficie le réseau des bibliothèques. L'évaluation globale de la qualité des services atteint 17,3 sur 20, en progression par rapport aux enquêtes précédentes (16,9 en 2022 et 16,3 en 2018).

La médiane reste stable à 18 sur 20, ce qui traduit un niveau de satisfaction particulièrement élevé et largement partagé par les usagers.

Une amélioration continue de l'expérience de visite

Entre 2018 et 2025, la progression la plus marquée concerne l'expérience globale des visiteurs. Les usagers jugent davantage qu'auparavant que les bibliothèques sont faciles à trouver, faciles à comprendre et accueillantes.

L'accueil et l'accompagnement par les équipes sont particulièrement bien évalués : les visiteurs considèrent que le personnel est disponible pour aider et que les bibliothèques accompagnent efficacement les usagers dans leurs recherches. La lisibilité du service s'améliore également : orientation dans les bibliothèques, information sur les services et préparation de la visite via le site web sont mieux perçues qu'auparavant.

Des bibliothèques de plus en plus perçues comme des lieux de séjour

Les progrès les plus marqués concernent les conditions d'accueil et de séjour dans les bibliothèques. Les usagers estiment davantage qu'en 2018 qu'il y a suffisamment de places pour s'asseoir, travailler ou se réunir en petits groupes.

Ces résultats confirment l'évolution du rôle des bibliothèques, de plus en plus perçues non seulement comme des lieux d'emprunt de documents, mais aussi comme des lieux de travail, d'étude et de présence dans la ville.

Des collections riches et attractives

La perception de l'offre documentaire progresse également. Le choix de livres, de DVD et de revues est mieux évalué qu'en 2018. Les usagers estiment également plus souvent qu'il est facile de trouver un document précis et que les collections sont présentées de manière attractive.

Ces résultats traduisent à la fois la richesse de l'offre documentaire et l'efficacité des dispositifs de médiation.

Un point de vigilance : les horaires d'ouverture

Malgré une amélioration depuis les précédentes enquêtes, les horaires et jours d'ouverture restent les indicateurs les moins bien évalués du questionnaire.

Ils constituent ainsi le principal point de vigilance identifié par les usagers. Cette question apparaît comme un enjeu structurant pour l'évolution future du service.

III.1.a – Evaluation quantitative des services par les visiteurs des bibliothèques

Les points forts les plus consensuels

Avec une appréciation médiane à 20, et aucun écart statistiquement représentatif pour les différents profils socio-démographiques ainsi que selon les modalités de fréquentation et d'usage des bibliothèques, **ces 8 services constituent des points forts pour l'ensemble du réseau.**

	visiteurs - 2025		// 2022	// 2018
Les visiteurs/euses sont bien accueillis.	18.5	😊😊	+	+
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18.5	😊😊		+
Le personnel est disponible pour aider.	18.4	😊😊		+
La bibliothèque est facile à trouver.	18.4	😊😊	+	+
Il est simple de s'inscrire.	18.1	😊😊		+

Les lieux sont agréables.	17.7	😊😊		+
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	17.4	😊😊		/
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs/euses.	17.8	😊😊		+

+ résultat en progression significative par rapport aux enquêtes précédentes

Ce qu'il y a de notable, c'est que la qualité perçue repose avant tout sur le travail des équipes. Le réseau est donc reconnu pour la qualité de l'interaction humaine, de l'accompagnement et de la médiation. Les bibliothèques sont jugées meilleures sur la qualité de service que sur les conditions d'accès et d'usage.

Autres points forts

Les services suivants sont également appréciés de manière excellente par les visiteurs des bibliothèques, et de manière homogène : l'appréciation ne descend jamais en dessous de 16 que ce soit pour une bibliothèque ou des groupes d'usagers donnés.

	visiteurs 2025		// 2022	// 2018
Il est facile de s'orienter.	17.2	😊😊	+	+
Il y a un large choix de revues, magazines.	16.9	😊😊	+	+
Les documents sont présentés de manière attractive.	16.7	😊😊		+
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17.7	😊😊		+
Le niveau sonore des espaces est confortable.	16.8	😊😊	/	/
Les rendez-vous culturels, expositions peuvent intéresser un large public.	16.6	😊😊		+
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17.2	😊😊	+	+

+ résultat en progression significative par rapport aux enquêtes précédentes

57% des bibliothèques proposaient en 2021 la gratuité totale de l'abonnement ⑤. Ce pourcentage a sans nul doute progressé depuis et transparaît dans les résultats de ce baromètre au travers de l'augmentation de la « co-fréquentation » des bm lyonnaises et villeurbannaises, qui s'explique sans doute par le passage à la gratuité à Villeurbanne à la rentrée 2024. Pour autant, les résultats du baromètre ne font pas apparaître d'attente forte des usagers, même si les moins de 26 ans évaluent cet item de manière inférieure.

Les services très appréciés, avec des attentes ciblées

Ces services atteignent globalement le niveau de pleine satisfaction, mais sont évalués de manière différenciée, selon les bibliothèques, ou selon les caractéristiques socio-démographiques et rapports à la BmL des visiteurs.

		visiteurs 2025	// 2022	// 2018
Il y a un large choix de livres.	16.9	☹ bib. 3 ^e Lac, 5 ^e PdJ, 7 ^e JM	+	+
Il y a un large choix de DVD.	16.7	☹ bib. 3 ^e Lac, 7 ^e JM , Bibliobus	+	+
Trouver un document précis est facile.	16.1	☹ moins de 18 ans, étudiants; usage PC; bib Part Dieu, 4 ^e	+	+
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16.4	☹ moins de 18 ans, étudiants; non inscrits, usages PC et autres; bib Part Dieu, 3 ^e Dug	+	+
Il y a suffisamment de places pour travailler.	16.1	☹ étudiants, actifs; non inscrits, usages PC et travail; bib Part Dieu, 3 ^e Dug, 7 ^e Guill, 9 ^e St R		+
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16.2	☹ moins de 18 ans, étudiants, sans profession; non inscrits, usages PC, travail, recherche d'info et autres; bib Part Dieu, 3 ^e Dug, 9 ^e St R		+
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16.6	☹ ouvriers ; bib Part Dieu	+	+
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	16.6	☹ ouvriers et prof. intermédiaires; bib Part Dieu, 5 ^e St J, 7 ^e JM, Bibliobus	/	/
La température des espaces est confortable.	17.1	☹ bib 3 ^e Lacassagne	/	/
L'avis des usagers est pris en compte.	17.1	☹ ouvriers (ns)	+	+

+ résultat en progression significative par rapport aux enquêtes précédentes

Les aspects du service à améliorer

Ces services n'atteignent globalement pas le niveau de pleine satisfaction, et sont également évalués de manière différenciée, selon les bibliothèques, ou les caractéristiques socio-démographiques ou encore les rapports à la BmL des visiteurs.

		visiteurs 2025	// 2022	// 2018
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	15.2	☹ bib 5 ^e PdJ ☹ usage travail, PC et autres ; bib 4 ^e et 7 ^e JM	+	+

Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15.6	😊 bib 1 ^{er} , 5 ^e PdJ, 5 ^e St J 😊😊 bib 4 ^e	+	+
Les jeux sont suffisamment présents en bibliothèque.	14.9	😊 bib 2 ^e , 3 ^e Lac, 6 ^e , 7 ^e Ger 😞😞 30-60 ans, actifs ; bib 1 ^{er} , 3 ^e Dug, Part-Dieu, 4 ^e , 7 ^e JM, 9 ^e St R	+	
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	15.2	😊 moins de 18 ans 😞 30-60 ans, actifs en emploi ; bib 3 ^e D, Part-Dieu, 7 ^e JM, 9 ^e St R	+	+
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	15.6	😞 moins de 18 ans, étudiants	+	+

+ résultat en progression significative par rapport aux enquêtes précédentes

Les horaires d'ouverture demeurent un sujet d'attention pour les usagers. Il s'agit d'un « irritant » constamment retrouvé dans les différents vagues du baromètre satisfaction.

Néanmoins, on peut s'interroger sur la progression régulière depuis 2018 de cette évaluation et ses raisons.

Elle peut sans doute s'expliquer par deux facteurs :

- les ajustements opérés dans le réseau : si ces derniers peuvent sembler mineurs et ont été effectués à volume horaire constant (déplacement des pauses méridiennes,...), ils ont bien été perçus par les usagers et de manière positive
- la progression de modalités de fréquentation compatibles avec les horaires existants.

Les transformations récentes du travail, notamment la diffusion du télétravail et l'évolution des parcours professionnels, contribuent à une plus grande flexibilité des rythmes quotidiens. Plusieurs études (9) montrent que le télétravail modifie la répartition du temps dans la journée, en réduisant les déplacements et en offrant davantage d'autonomie dans l'organisation des activités. Les individus disposent moins d'un temps libre homogène que d'une multiplicité de moments disponibles. Les bibliothèques peuvent alors s'insérer dans ces temporalités fragmentées.

Qu'est-ce qui influence l'avis des visiteurs ?

L'USAGE QU'ILS FONT DE LA BIBLIOTHEQUE

L'image de la bibliothèque varie moins selon des oppositions sociales que selon l'usage qu'on en fait.

- **Les visiteurs venus pour le lieu, la détente ou l'animation sont les plus positifs**

Les personnes qui viennent pour le lieu, l'animation, la détente attribuent souvent les meilleures notes, notamment sur l'accueil et l'accompagnement, l'agrément des lieux, le site web, les rendez-vous culturels et la prise en compte de l'avis des usagers.

Cela montre que, pour ces publics, la bibliothèque fonctionne pleinement comme lieu d'expérience, et pas seulement comme équipement documentaire.

- **Les visiteurs venus pour l'informatique sont les plus réservés**

Le profil "informatique" donne régulièrement les notes les plus basses (horaires, inscription, emprunt/retour, aide du personnel, accompagnement, agrément, information sur les services, site). Cela suggère que les usagers qui recourent à la bibliothèque pour des usages numériques ont une relation plus contrainte au lieu, peut-être plus utilitaire, moins gratifiante, et plus sensible aux irritants concrets.

Si le recours à la bibliothèque est sans doute perçu comme libre pour les autres visiteurs, il est fort possible que cet usage « informatique » recouvre des visiteurs qui se sentent plus « captifs » (=qui viennent à la bibliothèque parce qu'ils n'ont pas d'autres alternatives).

- **Les visiteurs venus pour le travail jugent plus sévèrement les dimensions d'usage**

Les personnes venues pour travailler notent plus bas l'orientation, les horaires, les places, la possibilité de travailler, le travail en petits groupes.

Cela paraît très logique : ce sont les publics les plus exposés aux limites de capacité et de confort des espaces.

La satisfaction dépend ainsi fortement du mode d'appropriation du lieu. Plus l'usage est intensif, fonctionnel ou contraint, plus le jugement se déplace du registre de l'appréciation générale vers celui des conditions concrètes d'usage.

L'INTENSITE DE LA FREQUENTATION

Concernant l'évaluation globale, les écarts sont assez faibles : globalement, les visiteurs réguliers ne sont pas plus critiques sur l'ensemble. En revanche, ils sont un peu plus sévères sur le niveau sonore, la température ainsi que sur la prise en compte de leur avis.

Plus on fréquente, plus on voit les irritants (plus on y est confronté). Mais cet effet reste modéré.

LA CONNAISSANCE DU RESEAU BML

Plus les répondants fréquentent plusieurs bibliothèques du réseau, plus :

- ils évaluent positivement la richesse documentaire,
- ils trouvent plus facilement les documents,
- ils jugent plus favorablement l'emprunt/retour,
- ils apprécient davantage le site,
- et leur évaluation globale monte.

L'évaluation globale passe ainsi de 17,3 pour les « mono-bibliothèque » à 17,6 pour ceux qui fréquentent 6 bibliothèques ou plus.

Le réseau est mieux perçu quand il est vécu comme réseau. Les usagers les plus mobiles semblent bénéficier pleinement de la complémentarité entre sites, collections et services.

L'AGE

- **Les moins de 18 ans**

Ils évaluent très positivement l'offre de livres, l'adaptation aux enfants, les lieux, la température, le niveau sonore.

Ils sont en revanche un peu plus critiques sur la facilité à trouver un document précis, l'inscription, le WIFI.

- **Les 18–30 ans**

C'est le groupe le plus réservé sur plusieurs dimensions : orientation, horaires, jours d'ouverture, WIFI, information sur les services, et l'évaluation globale des services.

Cela correspond très bien au profil des publics étudiants et jeunes actifs, souvent plus exigeants sur l'accessibilité temporelle, le travail, le numérique et les usages pratiques.

- **Les 60 ans et plus**

Ils sont les plus positifs sur de nombreux aspects (dont orientation, horaires, places, site web) et l'évaluation globale.

Les seniors apparaissent comme un public globalement très satisfait, probablement parce qu'ils tirent un bon profit de l'offre et rencontrent moins fortement les contraintes horaires que les actifs ou étudiants.

III.1.b – Evaluation qualitative : le verbatim

Un point méthodologique important

Les verbatims ne représentent pas la fréquence réelle des problèmes, ils n'ont pas de valeur « quantitative ».

Par ailleurs, les remarques ouvertes attirent traditionnellement davantage les critiques et les demandes.

Cependant, les remarques qualitatives permettent d'identifier les sujets qui préoccupent les usagers, même si elles ne reflètent pas directement leur importance statistique. Avec le phénomène important de concentration des évaluations sur des niveaux très élevés, il apparaît néanmoins intéressant de leur faire une place plus importante que lors des précédents rapports.

Les remarques ouvertes ont fait l'objet d'une analyse thématique. Chaque commentaire a été rattaché à un thème principal afin d'identifier les sujets les plus fréquemment évoqués par les usagers. Les résultats présentés doivent être interprétés comme des ordres de grandeur, l'objectif étant de repérer les préoccupations dominantes plutôt que de produire une mesure statistique stricte.

Au total, 1570 remarques libres ont été recueillies dans le cadre de l'enquête.

Ces commentaires permettent de compléter les résultats quantitatifs en mettant en lumière les attentes, irritants et points forts perçus par les usagers.

L'analyse thématique met en évidence plusieurs grands registres de remarques, dominés par des expressions d'attachement au service public des bibliothèques et par des demandes concernant les conditions d'accès et d'usage des lieux.

PRINCIPAUX THEMES EVOQUES DANS LES REMARQUES

Thème	Nombre de remarques	% des remarques
Satisfaction globale / remerciements	310	19,7 %
Horaires d'ouverture	285	18,2 %
Conditions de travail / bruit / places	210	13,4 %
Collections et offre documentaire	150	9,6 %
Services numériques / site internet	120	7,6 %
Température / confort thermique	105	6,7 %
Automates de prêt et retour	95	6,1 %
Animations et médiation culturelle	80	5,1 %
Sanitaires et entretien	65	4,1 %
Circulation des documents entre bibliothèques	55	3,5 %
Informatique / wifi / postes publics	45	2,9 %
Aménagement des espaces / mobilier	30	1,9 %
Accessibilité / mobilité	20	1,3 %

UN ATTACHEMENT TRES FORT AUX BIBLIOTHEQUES

Une part importante des remarques consiste en messages de remerciements ou de soutien. Les bibliothèques apparaissent comme un service public essentiel, des lieux de culture accessible et des espaces de vie et de sociabilité

- « *Merci pour ce merveilleux service public. »*
- « *Les bibliothèques de Lyon sont fantastiques. »*
- « *Vous faites beaucoup de bien aux Lyonnais. »*
- « *Un lieu de culture à préserver absolument. »*

Les bibliothèques sont également décrites comme :

- un refuge calme en ville
- un outil d'émancipation culturelle
- un service accessible à tous.

UNE TRES FORTE VALORISATION DU PERSONNEL

Le personnel constitue l'un des points forts majeurs du réseau. Les usagers évoquent :

- la disponibilité
- la qualité du conseil
- la gentillesse de l'accueil.

Les critiques concernant l'accueil sont marginales.

- « *Personnel très accueillant et toujours prêt à aider. »*
- « *Les bibliothécaires sont adorables. »*
- « *Merci pour votre accueil et votre disponibilité. »*

LES HORAIRES D'OUVERTURE : PREMIERE ATTENTE EXPRIMEE

Les demandes concernant les horaires d'ouverture constituent le thème le plus fréquent.

Les attentes portent notamment sur :

- une ouverture le lundi
- une ouverture le dimanche
- des horaires plus tardifs
- des horaires élargis pendant l'été
- une meilleure adaptation aux rythmes de travail et d'études.

- « *À quand une ouverture le lundi ? »*
- « *Une ouverture le dimanche serait très appréciée. »*
- « *Les horaires ne sont pas adaptés aux personnes qui travaillent. »*

CONDITIONS DE SEJOUR SUR PLACE

De nombreuses remarques concernent les conditions d'utilisation des espaces.

Les principaux points évoqués sont :

- le bruit
- les conversations téléphoniques
- les groupes d'adolescents
- le manque de places assises
- le manque de tables de travail.

- « *Impossible d'être au calme. »*
- « *Il manque des places pour travailler. »*
- « *Les adolescents parlent fort. »*

Les bibliothèques sont ainsi perçues à la fois comme des lieux de vie, mais aussi comme des espaces de travail et de lecture, ce qui peut engendrer des tensions d'usage.

TEMPERATURE ET CONFORT CLIMATIQUE

La question de la chaleur en été apparaît de manière récurrente.

« *Beaucoup trop chaud l'été.* »

« *La bibliothèque est un four lors des fortes chaleurs.* »

« *La climatisation serait bienvenue.* »

Il s'agit d'une nouveauté par rapport aux précédentes éditions du baromètre.

SERVICES NUMERIQUES ET SITE INTERNET

Plusieurs remarques concernent les outils numériques :

- site web jugé peu ergonomique
- difficultés de recherche dans le catalogue
- demande d'application mobile
- souhait d'emprunt de livres numériques.

« *Le site internet n'est pas très ergonomique.* »

« *Le moteur de recherche pourrait être amélioré.* »

« *Mettre en place le prêt de livres numériques serait un plus.* »

FONCTIONNEMENT DES AUTOMATES

Les automates de prêt et de retour sont globalement appréciés mais leur fiabilité est parfois mise en cause (particulièrement sur les questionnaires du Bachut, pointant les dysfonctionnements récurrents et arrêts prolongés de la boîte de retour 24/24...)

COLLECTIONS ET RESSOURCES

Plusieurs remarques portent sur l'offre documentaire.

Demandes fréquentes :

- plus de mangas et BD
- plus de romans récents
- plus de livres en langues étrangères
- renouvellement des collections.

SANITAIRES ET ENTRETIEN

Les toilettes constituent un irritant récurrent.

« *Les toilettes mériteraient d'être renouvelées.* »

« *Mieux entretenir les toilettes.* »

ATTENTES CONCERNANT LE RESEAU DE BIBLIOTHEQUES

Plusieurs remarques concernent le fonctionnement du réseau à l'échelle de la ville.

Les usagers souhaiteraient notamment :

- pouvoir faire venir un document d'une autre bibliothèque
- retirer une réservation dans la bibliothèque de leur choix.

« *Pouvoir récupérer les livres d'une autre bibliothèque dans la mienne.* »

**Evolution des verbatims 2018 ->
2025**

Thème	2018	2022	2025	Tendance
Horaires d'ouverture	très dominant	très dominant	très dominant	stable
Conditions de travail (bruit / places)	important	important	très important	renforcé
Offre documentaire	important	important	important	stable
Numérique / site / wifi	présent	important	important	renforcé
Automates / retours	présent	présent	présent	stable
Confort thermique	marginal	présent	important	nouveau
Remerciements / satisfaction	très présent	très présent	très présent	stable

Le sujet du confort thermique apparaît de manière croissante, et concerne particulièrement deux bibliothèques : celle du 3^e Lacassagne, et celle de la Part-Dieu.

III.2 – L'avis des professionnels

Des approches complémentaires entre usagers et professionnels

L'enquête permet de croiser le point de vue des usagers et celui des professionnels. Les écarts observés entre ces deux populations ne doivent pas être interprétés comme des contradictions, mais comme l'expression de points de vue complémentaires.

En effet, les usagers évaluent le service à partir de leur expérience individuelle, souvent ponctuelle et située. Leur jugement reflète le service perçu, tel qu'il est vécu dans l'usage. Les professionnels, quant à eux, portent une appréciation plus globale, intégrant la diversité des situations rencontrées, y compris les difficultés, même minoritaires. Leur analyse relève davantage du service rendu, tenant compte des moyens mobilisés, des contraintes de fonctionnement et des publics non ou peu visibles dans l'enquête.

Par ailleurs, les professionnels disposent d'une connaissance exhaustive de l'offre à l'échelle du réseau, tandis que les usagers en ont une perception partielle, liée à leurs pratiques. Cette différence de connaissance explique que certains items (richesse des collections, programmation culturelle, amplitudes horaires) puissent être évalués plus positivement par les agents.

À l'inverse, sur des dimensions liées à l'expérience directe (accueil, disponibilité, conditions d'usage), les usagers peuvent exprimer une satisfaction plus élevée.

Ces écarts éclairent ainsi différentes dimensions du service :

- la qualité de l'expérience vécue
- la lisibilité et l'accessibilité de l'offre
- les conditions de mise en œuvre du service

Comme en 2022, les professionnels de la Bibliothèque municipale de Lyon portent une appréciation globalement positive des services, tout en se montrant plus critiques que les usagers. En 2026, leur note moyenne globale atteint 16,5 / 20 (contre 16,4 en 2022), mais reste inférieure à celle des visiteurs (17,3 en 2025).

Cet écart s'explique avant tout par une différence de positionnement : les usagers évaluent une expérience immédiate, tandis que les professionnels portent un regard plus global, intégrant les difficultés rencontrées par certains publics et les contraintes de fonctionnement.

Des points forts largement confirmés

Sur plusieurs dimensions essentielles, les professionnels rejoignent nettement les usagers dans leur appréciation positive de la BmL. En 2026, les meilleures notes attribuées par les agents concernent l'accueil des visiteurs (18,9 / 20), la disponibilité du personnel (19,2), les rendez-vous culturels et expositions (19), la capacité de la bibliothèque à donner envie de découvrir des documents (18,9) ainsi que la simplicité de l'inscription (18,1).

Les collections audiovisuelles et de presse sont également très bien évaluées, avec 19,6 pour le choix de DVD et 19,5 pour le choix de revues et journaux.

Ces résultats prolongent ceux observés en 2022 : entre les deux vagues, les appréciations des agents progressent sur la quasi-totalité des items.

Les évolutions les plus nettes concernent notamment l'accueil, l'information sur les services, le site internet, l'attractivité de la présentation des documents, l'inscription, l'accompagnement des visiteurs et la prise en compte de l'avis des usagers.

Les verbatims confirment cette reconnaissance du travail réalisé. Plusieurs agents insistent sur la qualité de l'accueil, sur l'investissement des équipes, sur la richesse de l'offre documentaire ou encore sur l'intérêt des rendez-vous culturels.

La bibliothèque est également décrite comme un service de proximité « nécessaire et agréable », tandis que les relations avec les publics sont, dans l'ensemble, jugées bonnes : appréciation à 18,1 de la qualité des relations avec les usagers

Cette base positive est importante : elle montre que le regard plus exigeant des professionnels ne remet pas en cause les fondamentaux de la qualité de service, mais s'exerce à partir d'un haut niveau d'engagement et d'attente vis-à-vis du service rendu.

Une critique moins tournée vers la qualité globale que vers la lisibilité des services

L'apport principal du regard professionnel réside dans l'identification d'un enjeu transversal de lisibilité.

De nombreux commentaires convergent en effet pour souligner que la richesse des services proposés, loin d'être contestée, a pour contrepartie une certaine complexité de compréhension et d'usage.

Les agents évoquent un site internet « fouillis », une information jugée trop dense ou trop dispersée, une communication insuffisamment hiérarchisée, ainsi qu'un catalogue encore peu intuitif pour les usagers. Ils pointent également l'hétérogénéité des plans de classement, des cotations et des repères d'une bibliothèque à l'autre, qui peut rendre la recherche de documents difficile, en particulier pour les personnes les moins familières des codes bibliothéconomiques.

Ces constats éclairent le décalage observé entre les notes, bonnes, et les réserves exprimées dans les commentaires : ce n'est pas l'existence des services qui est mise en cause, mais leur appropriation par tous les publics.

Cette question de la lisibilité rejoint plusieurs écarts déjà observés en 2022 entre visiteurs et professionnels. Les agents étaient beaucoup plus critiques que les usagers sur l'information, le site web, l'orientation dans les bibliothèques et la facilité à trouver un document précis. Les verbatims 2026 prolongent clairement cette analyse : les professionnels continuent à percevoir les services à partir des situations de frottement, d'incompréhension ou de décrochage qu'ils observent en première ligne.

Des écarts persistants sur les espaces, le confort et les conditions d'usage

Comme les usagers, les professionnels identifient plusieurs dimensions plus fragiles, en particulier tout ce qui touche aux espaces, aux conditions matérielles d'accueil et aux usages de travail. En 2026, **les notes les plus faibles attribuées par les agents** concernent le **travail en petits groupes** (11,7 / 20), la **température des espaces** (11,2), le **niveau sonore** adapté aux besoins des visiteurs (11,6) et la **facilité de connexion au WiFi** (11,6). Les places pour travailler (14,6) et pour s'asseoir (15,1), bien que mieux notées, demeurent également en retrait par rapport aux autres dimensions.

Les commentaires permettent d'en préciser le contenu. Ils évoquent des bibliothèques sous-dimensionnées par rapport à la diversité des usages accueillis, des conflits entre sociabilité, travail individuel, travail en groupe et fréquentation jeunesse, ainsi que de fortes disparités entre établissements.

Plusieurs agents mentionnent le manque de salles adaptées au travail en groupe ou aux visioconférences, des difficultés récurrentes de régulation sonore, ou encore des espaces saturés à certains moments de la semaine ou de l'année, en particulier à la Part-Dieu pendant les périodes d'examen.

La question thermique revient avec insistance : bâtiments trop froids l'hiver, trop chauds l'été, ventilation mal réglée, absence ou insuffisance de rafraîchissement dans certains sites. Là encore, la parole des agents donne à voir ce que la satisfaction moyenne des usagers tend à lisser : non pas une mauvaise qualité généralisée des lieux, mais des conditions d'usage inégales, parfois tendues, selon les bibliothèques, les saisons et les moments de fréquentation.

Des attentes très concrètes de simplification et d'extension de service

Au-delà des notes, les professionnels formulent des attentes très opérationnelles, souvent proches de celles exprimées par les usagers.

Trois ensembles reviennent avec netteté :

- **la circulation des documents et la simplification du parcours d'emprunt**

Plusieurs agents évoquent l'intérêt d'un service permettant de faire venir plus facilement des documents d'une autre bibliothèque, rejoignant ainsi une demande exprimée par certains visiteurs.

Les procédures d'inscription et de réinscription sont également jugées trop lourdes, tant pour les usagers que pour les équipes. La question de la gratuité est, elle aussi, très présente dans les verbatims. Sans faire consensus absolu, elle apparaît comme un levier d'accessibilité, de simplification et de déstigmatisation de certaines situations sociales.

Plusieurs commentaires font explicitement référence aux comparaisons avec d'autres communes de la métropole passées à la gratuité, qui nourrissent les attentes des publics.

- **les horaires**

Les usagers restent plus critiques que les agents sur ce point, mais les verbatims professionnels confirment que la demande d'ouvertures plus larges est régulière, notamment le dimanche, le lundi, en soirée ou en période estivale.

Les agents rapportent ces attentes, tout en laissant parfois affleurer les limites pratiques que poserait leur mise en œuvre.

Il s'agit donc d'un sujet où le décalage entre perception des usagers et perception des professionnels tient moins à l'existence du besoin qu'à l'intégration, par les seconds, des contraintes d'organisation qu'impliquerait sa satisfaction.

- **le jeu et les nouveaux usages culturels**

En 2026, les agents attribuent une note moyenne de 14,9 à la présence des jeux en bibliothèque, très proche de celle de 2022.

Les verbatims montrent que le sujet reste vivant : plusieurs commentaires soulignent la demande croissante de prêt de jeux, de prêt de jeux vidéo ou, plus largement, d'une offre de type ludothèque mieux répartie dans le réseau. Là encore, les professionnels pointent à la fois un besoin émergent et des inégalités de déploiement selon les bibliothèques.

Un contexte de travail qui pèse sur la perception des services

Enfin, les commentaires des agents font apparaître plus nettement qu'en 2022 un ensemble de tensions liées à l'évolution des conditions d'accueil.

Plusieurs verbatims évoquent une augmentation des incivilités, des micro-agressions ou de comportements plus difficiles, ainsi qu'un renforcement du rôle social des bibliothèques dans des contextes locaux marqués par la précarisation. D'autres soulignent la surcharge ressentie par les équipes, la multiplication des services sans renfort équivalent, ou encore le fait que certains outils ou procédures dégradent la qualité de la relation d'accueil en mobilisant excessivement le personnel sur des tâches techniques ou des situations irritantes pour le public.

Ces remarques ne remettent pas en cause la qualité des relations avec les usagers, qui demeure bien évaluée, mais elles montrent que le regard porté par les professionnels sur la qualité de service est indissociable de leurs conditions d'exercice. À cet égard, l'enquête agents ne renseigne pas seulement sur les services eux-mêmes : elle met aussi en lumière les tensions qui traversent aujourd'hui l'activité des bibliothèques, entre diversification de l'offre, intensification des attentes et fragilisation de certaines conditions d'accueil.

En synthèse

Le regard des professionnels confirme donc la solidité des fondamentaux de la BmL : qualité de l'accueil, engagement des équipes, richesse des collections, intérêt de l'offre culturelle et bon niveau général de service. Mais il apporte aussi un éclairage indispensable sur des enjeux moins visibles dans les seuls résultats usagers : la complexité croissante de l'environnement de service, les difficultés de lisibilité de l'offre, les disparités entre bibliothèques, la tension sur les espaces, ainsi que l'adaptation encore incomplète à certains publics.

En ce sens, la parole des agents ne contredit pas celle des visiteurs ; elle la complète. Là où les usagers expriment majoritairement une satisfaction élevée, les professionnels identifient les points de vigilance qui conditionnent la capacité du réseau à maintenir cette qualité dans

la durée, à la rendre plus lisible et à la partager plus équitablement entre les différents publics.

III.3 – Tableaux croisés

III.3.a – avis / usages et profils des visiteurs

III.3.b – avis / visiteurs des bibliothèques et professionnels

	USAGES										INSCRIPTION		NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES					FREQUENCE		
	détente	emprunt	travail	infos	consulter	PC, WiFi	lieu	animation	autre		oui	non	mono bib	2,0	3,0	4 à 5 bib	6 bibs et plus	au moins une fois par semaine	une à deux fois par mois	moins de 6 fois /an
Total	18,4	18,4	18,5	18,2	18,4	18,4	18,0	18,4	18,5	18,3	18,4	18,4	18,6	18,3	18,2	18,3	18,4	18,4	18,4	18,3
La bibliothèque est facile à trouver	18,4	18,5	18,2	18,4	18,4	18,4	18,0	18,4	18,5	18,3	18,4	18,4	18,6	18,3	18,5	18,5	18,4	18,7	18,8	18,5
Les visiteurs sont bien accueillis	18,7	18,6	18,4	18,4	18,5	18,3	18,3	18,8	18,8	18,1	18,6	18,3	18,5	18,5	18,4	18,4	18,7	18,8	18,5	18,6
Il est facile de s'orienter	17,4	17,4	16,9	17,2	17,2	17,0	17,0	17,5	17,4	17,1	17,3	17,0	17,3	17,0	17,2	17,4	17,5	17,4	17,1	16,9
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	15,2	15,3	14,6	15,2	15,3	14,7	15,3	15,4	14,4	14,4	15,1	15,1	15,4	15,1	14,6	15,4	15,3	15,1	15,2	15,6
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	15,6	15,9	15,7	15,1	15,4	15,7	15,2	15,7	16,0	15,0	15,6	15,5	15,8	15,6	15,2	15,7	15,6	15,5	15,7	15,8
Il y a un large choix de livres	17,0	16,9	17,2	17,0	17,0	16,8	17,1	17,6	16,8	16,8	16,9	16,8	17,0	16,6	16,8	16,9	17,2	16,9	16,8	16,9
Il y a un large choix de DVD	16,7	16,7	16,8	16,8	16,7	16,4	16,8	17,3	16,2	16,2	16,8	16,4	16,7	16,5	16,6	16,6	17,0	16,7	16,7	16,2
Il y a un large choix de revues	17,0	17,0	16,9	17,1	17,0	16,6	17,1	17,4	16,4	16,4	17,0	16,5	16,9	16,9	16,9	16,8	17,2	16,9	16,9	16,8
Les lieux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	14,9	15,0	14,8	15,1	15,0	14,9	15,0	14,8	14,8	14,8	14,8	15,1	15,1	14,8	14,7	14,7	14,6	15,1	14,6	15,0
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	16,1	16,3	16,1	16,0	16,3	16,0	15,7	16,3	16,3	15,6	16,1	16,0	16,0	15,9	16,1	16,2	16,7	16,2	15,9	15,9
Les documents sont présentés de manière attractive	16,7	16,9	16,8	16,6	16,8	16,7	16,4	17,2	17,1	16,2	16,8	16,4	16,7	16,6	16,7	16,6	17,0	16,8	16,6	16,5
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,5	18,8	18,3	18,4	18,5	17,9	18,7	18,7	17,7	17,7	18,8	17,6	18,3	18,5	18,6	18,7	18,8	18,5	18,6	18,1
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,4	16,5	16,6	16,0	16,3	16,2	15,8	16,5	16,4	15,7	16,7	15,7	16,4	16,5	16,4	16,6	16,6	16,2	16,7	16,3
Il y a suffisamment de place pour travailler	16,1	16,3	16,2	15,5	15,9	16,0	15,6	16,1	16,0	15,6	16,2	15,7	16,2	16,2	15,6	16,0	16,0	16,0	16,3	15,7
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	15,2	15,5	15,2	14,9	15,2	15,4	15,3	15,3	15,4	15,2	15,1	15,5	15,5	15,4	15,2	15,5	15,5	15,5	15,6	15,4
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	17,7	18,0	17,1	17,3	17,5	16,7	17,9	17,9	16,5	16,5	18,0	16,6	17,4	17,8	17,5	17,9	18,3	17,6	17,9	17,4
Il est simple de s'inscrire	18,1	18,4	17,6	18,0	18,1	17,4	18,2	18,4	17,2	17,2	18,4	17,2	17,9	18,2	18,1	18,3	18,5	18,1	18,3	17,7
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16,2	16,3	16,4	15,7	15,9	16,2	15,5	16,4	16,2	15,5	16,4	15,8	16,2	16,3	16,2	16,2	16,3	16,1	16,4	16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	15,6	15,2	15,6	15,2	15,6	15,7	15,5	15,4	15,5	15,1	15,6	15,5	15,9	15,4	15,2	15,5	15,5	15,5	15,6	15,8
L'information sur les services disponibles est suffisante	16,6	16,6	16,3	16,5	16,6	16,6	16,1	16,6	16,8	16,2	16,6	16,3	16,4	16,5	16,6	16,7	17,1	16,7	16,5	16,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,6	16,7	16,7	16,4	16,8	16,7	16,2	16,9	17,6	16,3	16,7	16,3	16,4	16,5	16,7	16,9	17,1	16,6	16,6	16,5
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	17,4	17,5	17,5	17,2	17,2	17,6	16,8	17,8	17,9	16,9	17,4	17,2	17,5	17,3	17,2	17,4	17,0	17,4	17,5	16,5
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	16,6	16,9	16,7	16,5	16,5	16,8	16,0	17,1	16,9	15,9	16,6	16,5	16,8	16,6	16,7	16,3	15,9	16,6	16,7	16,3
Le personnel est disponible pour aider.	18,4	18,5	18,5	18,2	18,3	18,4	17,8	18,7	18,6	17,8	18,5	18,1	18,3	18,4	18,2	18,5	18,6	18,4	18,4	18,3
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	17,8	17,9	17,9	17,8	17,9	17,9	17,4	18,2	18,3	17,3	17,9	17,6	17,7	17,8	17,7	17,7	18,1	17,8	17,8	17,9
Les lieux sont agréables	17,7	18,0	17,8	17,6	17,6	17,7	17,2	18,4	18,0	17,3	17,7	17,7	17,8	17,7	17,6	17,7	17,6	17,7	17,7	17,9
La température des espaces est confortable.	17,1	17,2	17,3	16,9	17,0	17,0	16,7	17,3	17,2	17,0	17,2	17,1	17,2	17,1	16,7	17,1	17,1	16,9	17,3	17,7
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	16,8	16,9	17,0	16,4	16,6	16,5	16,1	17,2	16,8	16,4	16,9	16,7	17,1	16,8	16,5	16,9	16,7	16,5	17,3	17,4
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17,2	17,4	16,9	17,2	17,1	16,4	17,3	17,5	16,6	16,6	17,4	16,6	16,9	17,1	17,2	17,6	18,0	17,1	17,2	17,1
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	17,1	17,4	17,1	17,1	17,2	17,1	16,5	17,7	17,5	16,3	17,0	17,1	17,2	17,1	17,0	17,1	17,0	17,0	17,1	17,5
Evaluation globale BmL	17,3	17,5	17,4	17,0	17,3	17,3	17,0	17,7	17,7	16,9	17,4	17,0	17,3	17,3	17,2	17,5	17,6	17,3	17,3	17,1

XX résultat significativement supérieur à la moyenne des visiteurs répondants

XX résultat significativement inférieur à la moyenne des visiteurs répondants

Appréciation des services de la bibliothèques par les visiteurs, en fonction de leurs caractéristiques socio-démographiques et socio-professionnelles

Total	AGE			ACTIVITE			SEXE		PROFESSION									
	moins de 18	De 18 à 30	De 30 à 60 et plus	étudiant	sans profession	actif en emploi	demandeur emploi	retraité	FEMME	HOMME	agriculteur	ouvrier	employé	prof interméd.	artisan	cadre		
La bibliothèque est facile à trouver Les visiteurs sont bien accueillis Il est facile de s'orienter Les horaires d'ouverture conviennent à un public large Les jours d'ouverture conviennent à un public large Il y a un large choix de livres Il y a un large choix de DVD Il y a un large choix de revues Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque. Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile Les documents sont présentés de manière attractive Emprunter/rendre un document est simple et rapide Il y a suffisamment de place pour s'asseoir. Il y a suffisamment de place pour travailler La bibliothèque permet le travail en petits groupes. Les tarifs d'inscription sont raisonnables Il est simple de s'inscrire Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition. Se connecter au WiFi de la BmL est facile. L'information sur les services disponibles est suffisante Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public. La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants. La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap. Le personnel est disponible pour aider. La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs. Les lieux sont agréables La température des espaces est confortable. Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs. Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite. L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte. Evaluation globale BML	18,4	18,0	18,2	18,4	18,7	18,0	18,4	18,3	18,8	18,5	18,3	19,6	17,7	18,3	18,6	18,5		
	18,5	18,5	18,4	18,7	18,4	18,3	18,2	18,6	18,7	18,5	18,6	18,4	20,0	16,9	18,6	18,4	18,7	
	17,2	17,1	16,7	17,3	17,5	16,8	17,1	17,3	17,1	17,4	17,1	20,0	16,3	17,4	17,0	17,3	17,3	
	15,2	15,8	14,9	15,0	15,7	15,0	14,7	15,0	15,4	15,8	15,2	15,2	19,1	15,5	15,2	15,2	15,0	
	15,6	16,3	15,7	15,6	15,7	15,7	15,3	15,5	15,5	15,9	15,7	15,6	19,1	15,7	15,7	15,5	15,5	
	16,9	17,4	17,3	16,9	16,7	17,4	16,7	16,8	17,0	16,5	16,9	16,9	20,0	15,9	16,7	17,2	17,0	
	16,7	17,0	16,9	16,7	16,7	17,0	16,3	16,6	16,7	16,6	16,8	16,4	19,5	16,3	16,4	16,8	16,9	
	16,9	16,6	17,1	17,0	17,1	16,8	16,5	16,9	17,0	17,2	17,1	16,6	19,6	16,3	16,8	17,1	17,1	
	14,9	15,5	15,3	14,5	15,4	15,5	14,3	14,5	14,7	15,5	15,1	14,7	16,7	13,8	14,5	14,6	14,6	
	16,1	15,4	16,2	16,2	16,3	15,7	16,0	16,0	16,3	16,5	16,1	16,1	17,2	14,8	16,1	16,3	16,0	
	16,7	16,2	16,6	16,9	16,8	16,5	16,4	16,7	16,6	16,9	16,9	16,4	17,8	16,2	16,7	16,6	16,8	
	18,5	18,3	18,4	18,7	18,5	18,2	18,4	18,6	18,3	18,5	18,7	18,3	18,8	16,2	18,6	18,7	18,3	18,7
	16,4	15,8	16,2	16,4	16,7	15,9	16,4	16,4	16,3	16,9	16,5	16,3	17,2	14,8	16,6	16,2	16,5	16,5
	16,1	16,0	16,0	16,0	16,5	15,7	16,2	15,9	16,0	16,8	16,1	16,0	15,6	14,7	16,3	15,6	15,9	16,0
	15,2	16,3	15,1	14,9	15,6	15,6	15,2	14,9	14,7	15,9	15,3	15,1	18,2	15,1	15,5	14,8	14,7	14,6
	17,7	17,0	17,4	18,0	17,7	17,0	17,2	18,0	17,4	17,8	17,8	17,5	19,8	16,8	17,7	17,9	18,0	18,1
	18,1	16,8	17,7	18,4	18,3	17,1	17,9	18,3	18,2	18,4	18,3	17,8	20,0	16,5	18,3	18,2	18,2	18,4
16,2	15,7	16,2	16,3	16,5	15,7	15,9	16,4	15,9	16,6	16,3	16,2	19,5	16,3	16,1	16,2	16,3	16,6	
15,6	14,2	15,3	15,6	16,5	14,8	16,1	15,4	15,7	16,6	15,6	15,5	16,6	16,6	15,3	15,4	16,3	15,5	
16,6	16,6	16,4	16,4	17,1	16,4	16,4	16,4	16,3	17,2	16,7	16,4	16,3	15,5	16,5	16,5	16,4	16,4	
16,6	16,3	16,6	16,7	16,8	16,5	16,5	16,5	16,6	16,2	16,9	16,8	16,2	16,9	15,9	16,7	16,5	16,6	
17,4	18,1	17,0	17,5	17,1	17,6	16,6	17,5	16,8	17,2	17,6	17,0	17,2	15,4	17,3	17,5	17,5	17,6	
16,6	17,2	16,7	16,5	16,6	17,0	16,4	16,5	16,1	16,8	16,8	16,3	17,7	15,3	16,6	15,7	16,4	16,6	
18,4	18,2	18,3	18,6	18,3	18,2	18,1	18,5	18,3	18,4	18,5	18,2	20,0	17,3	18,4	18,4	18,5	18,5	
17,8	17,7	17,8	17,9	17,9	17,6	17,7	17,9	17,7	17,9	18,0	17,6	18,8	16,0	17,9	17,6	18,1	17,9	
17,7	18,5	17,9	17,8	17,5	18,1	17,5	17,7	17,4	17,7	17,9	17,5	20,0	16,1	17,7	17,5	17,8	17,7	
17,1	18,1	17,4	17,0	17,1	17,7	17,0	17,0	16,9	17,1	17,3	17,0	20,0	17,0	17,0	16,3	17,4	17,1	
16,8	17,4	17,3	16,8	16,8	17,2	16,1	16,8	16,6	17,0	17,0	16,7	19,6	16,5	16,8	15,9	17,2	17,0	
17,2	16,7	17,1	17,1	17,6	16,9	16,9	17,2	16,9	17,7	17,4	16,8	19,1	16,3	17,1	17,0	17,2	17,4	
17,1	17,5	17,7	17,1	16,7	17,5	17,1	17,0	17,0	16,9	17,4	16,5	20,0	15,5	16,9	16,6	17,4	17,0	
17,3	17,4	17,2	17,4	17,4	17,1	16,9	17,3	17,4	17,5	17,3	17,2	19,3	16,4	17,3	17,2	17,1	17,5	

XX résultat significativement supérieur à la moyenne des visiteurs répondants

XX résultat significativement inférieur à la moyenne des visiteurs répondants

AVIS DES VISITEURS																			AVIS DES AGENTS BML	
1er	2e	3e	3e Duguesclin	3e Lac.	Part Dieu	4e	5e Point du Jour	5e Saint Jean	6e	7e Gerland	7e Guillotière	7e Jean Macé	8e Bachut	9e Duchère	9e Saint Rambert	9e Vaise	Bibliothus	Total		
La bibliothèque est facile à trouver	17,7	18,5	18,1	18,7	18,1	17,9	19,0	17,4	18,7	18,0	18,4	18,6	19,0	19,2	18,3	19,4	18,9	18,4	15,5	
Les visiteurs sont bien accueillis	19,0	19,1	19,1	19,2	17,9	17,9	18,8	18,9	19,2	18,6	19,0	18,6	18,4	19,2	19,3	19,1	19,4	18,5	18,9	
Il est facile de s'orienter	17,4	18,0	17,7	17,7	16,3	17,2	18,0	18,3	17,7	18,0	17,9	17,8	17,3	17,6	18,2	17,9		17,2	15,9	
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	15,6	15,2	15,2	15,1	15,3	13,6	16,4	15,5	14,8	15,6	15,6	14,9	15,1	15,0	15,2	15,3		15,2	16,8	
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	16,0	15,6	15,6	15,7	15,6	14,7	16,5	16,0	15,3	15,9	16,1	15,4	15,6	15,8	15,8	15,6		15,6	16,8	
Il y a un large choix de livres	16,4	16,9	16,4	15,7	17,7	16,2	15,7	16,3	16,5	16,1	17,6	15,8	17,3	16,9	16,0	17,5	16,6	16,9	17,8	
Il y a un large choix de DVD	16,0	16,6	16,6	15,8	17,1	16,5	16,0	16,4	16,6	16,5	17,4	15,8	16,9	16,9	16,0	16,6	15,9	16,7	19,6	
Il y a un large choix de revues	16,3	16,9	16,8	16,5	17,2	16,6	16,8	17,1	16,8	16,7	16,9	16,8	17,0	16,8	16,6	16,9	16,2	16,9	19,6	
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	13,9	16,1	13,4	16,5	14,5	13,2	15,3	14,6	17,3	16,0	14,7	12,7	15,7	15,2	13,1	14,9		14,9	14,9	
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	16,4	16,7	16,2	16,0	15,8	15,3	16,3	17,0	16,5	16,2	16,2	16,3	16,1	16,4	16,5	16,5		16,1	16,0	
Les documents sont présentés de manière attractive	17,0	17,4	17,1	17,0	16,1	16,2	16,9	17,5	17,2	17,4	17,6	16,8	16,7	17,1	17,6	16,9	17,7	16,7	17,8	
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,4	18,9	18,8	18,7	18,0	18,5	18,9	18,7	18,8	18,7	18,9	18,9	18,2	18,6	19,2	18,6	18,8	18,5	17,5	
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,5	16,7	15,4	16,8	15,8	16,1	17,0	17,4	16,7	17,8	16,0	17,2	16,7	16,4	17,1	16,9		16,4	15,1	
Il y a suffisamment de place pour travailler	16,0	16,3	14,1	17,0	15,6	16,1	16,3	17,0	16,9	16,7	14,7	16,4	16,1	16,4	15,6	16,6		16,1	14,6	
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	14,8	15,6	14,0	16,8	14,6	15,4	15,2	15,8	16,5	16,0	14,8	12,4	16,4	17,0	13,6	15,6		15,2	11,7	
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	18,3	18,3	18,3	18,3	16,8	17,5	18,4	18,5	18,1	17,9	18,8	17,2	17,8	18,2	18,6	18,0	19,2	17,7	17,2	
Il est simple de s'inscrire	18,4	18,5	18,8	18,5	17,5	18,1	18,9	18,5	18,1	18,1	18,5	18,7	18,0	18,3	18,8	18,2	19,0	18,1	18,1	
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16,1	17,0	15,0	17,7	15,6	16,3	17,1	16,4	17,1	17,0	16,8	15,8	16,3	16,7	15,9	16,1		16,2	15,2	
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	15,4	16,3	15,3	16,4	15,3	16,1	16,3	16,0	15,2	14,6	15,8	16,0	15,3	16,1	15,5	15,2		15,6	11,6	
L'information sur les services disponibles est suffisante	16,8	17,3	17,2	16,8	15,9	16,6	16,8	17,5	16,9	16,8	16,6	16,9	16,4	17,2	16,8	16,9	18,4	16,6	16,5	
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	17,2	17,4	16,7	16,7	16,1	16,4	17,1	17,1	16,9	17,0	16,9	16,0	16,8	16,8	17,0	16,6	17,8	16,6	19,0	
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	17,7	17,9	18,1	18,3	16,6	17,5	18,1	17,9	18,4	18,4	18,6	11,8	17,7	18,4	17,8	18,1	17,9	17,4		
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	16,9	17,4	17,6	17,7	15,9	16,4	17,6	12,9	17,5	17,8	17,3	15,8	17,3	17,7	16,3	16,9	13,0	16,6		
Le personnel est disponible pour aider.	19,0	19,0	19,1	18,9	17,7	17,6	18,7	19,0	18,6	18,9	18,8	18,6	18,2	19,1	19,2	18,6	19,2	18,4	19,2	
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	18,4	18,8	18,7	18,3	17,0	17,0	18,4	18,5	18,4	18,1	18,3	18,3	17,7	18,5	18,7	18,1	18,5	17,8	16,9	
Les lieux sont agréables	17,8	18,3	17,6	18,4	16,8	17,0	18,6	18,1	18,8	18,8	18,7	17,6	18,2	18,5	18,6	18,3	18,3	17,7	14,9	
La température des espaces est confortable.	17,8	18,2	17,7	15,3	16,3	17,1	18,1	18,4	18,0	17,6	18,2	17,3	17,7	18,0	17,8	17,6		17,1	11,2	
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	17,5	17,6	17,1	16,0	16,3	16,7	18,0	18,1	17,1	16,6	17,2	17,6	16,8	16,6	17,9	16,9		16,8	11,6	
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17,5	17,8	17,5	17,3	16,8	16,9	18,0	17,7	17,1	17,2	17,5	17,6	17,2	17,0	17,2	17,1	17,0	17,2	16,2	
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	18,0	18,0	17,4	16,9	16,3	16,7	18,4	17,9	17,4	17,6	18,0	17,2	17,3	18,3	17,4	17,1	18,3	17,1	17,6	
Les relations avec les usagers sont bonnes																			18,2	
Evaluation globale BML	17,4	17,8	17,4	17,6	16,9	16,8	17,8	17,6	17,7	17,7	18,0	17,1	17,2	17,8	17,5	17,5	18,3	17,3	16,5	

IV - APPROCHE DU TAUX DE PENETRATION AU SEIN DE LA POPULATION

Estimer l'impact de la BmL par rapport à l'ensemble de la population n'est pas simple dans la mesure où son action se déploie à travers différents réseaux.

Ainsi, on peut distinguer :

- les usagers bénéficiant directement des services en présentiel offert par une des bibliothèques ou le pôle mobile :
 - dans le cadre d'une visite individuelle
 - ou dans le cadre d'une visite de groupe (accueil de classes, d'associations, de groupes FLE ...)
- les usagers qui bénéficient de ces services mais sans se déplacer :
 - via la consultation de documents qui sont empruntés par une autre personne, sans qu'eux-mêmes ne soient inscrits
 - via le service aux collectivités (EPAD, crèches ...), ou le pôle Métropole
- les utilisateurs des ressources numériques (numelyo, guichet du savoir, l'influx, ressources en ligne ...).

Le baromètre, combiné aux résultats du suivi réalisé dans le cadre du rapport d'activité (⑧) permet de quantifier la 1^{ère} catégorie de ces usagers, c'est-à-dire ceux qui viennent, à titre personnel, profiter sur place des services de la BmL.

Combien de personnes visitent la BmL sur une année ?

Le nombre de visites des bibliothèques est un des indicateurs suivis par la Bibliothèque municipale de Lyon (2 243 131 visites pour 2025), tout comme le nombre d'inscrits (131 495 usagers). Cependant le nombre de visiteurs (en tant que personnes uniques), tout comme le nombre de bénéficiaires des services « présentiels », ne peut qu'être estimé.

Le baromètre fournit une photographie des visites, sur une semaine « type », et des habitudes des répondants. Mais ces visiteurs ne donnent pas une image globale de la population, car, naturellement, ceux qui fréquentent la bibliothèque avec le plus d'assiduité y sont davantage représentés.

En partant de la représentativité statistique sur la semaine, on peut évaluer le nombre de personnes que représentent les visites dans les bibliothèques.

Grâce à la répartition des répondants au baromètre (=visites) en lyonnais/non-lyonnais, inscrits/non-inscrits et fréquence de visite, on peut en déduire (en redressant par la fréquence déclarée) la proportion de chaque catégorie au sein des usagers.

Le nombre d'inscrits étant connu, on en déduit donc le nombre d'usagers « présentiels ».

2013		au moins une fois/semaine		2/3 fois par mois		1 fois tous les 2 mois		moins souvent/1ere fois		TOTAL		ENSEMBLE
		lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	
visiteurs	inscrits	38,3	7,7	26,7	4,8	2,0	0,5	1,1	0,3	68,1	13,3	81,3
	non inscrits	7,0	3,0	3,6	1,2	0,6	0,6	1,2	1,6	12,3	6,3	18,7
	total	45,2	10,7	30,2	6,0	2,6	1,0	2,3	1,9	80,4	19,6	100,0
nb d'usagers	inscrits	7,8	1,6	24,1	4,3	9,2	2,2	10,8	3,0	52,0	11,1	63,1
	non inscrits	1,1	0,5	3,2	1,1	3,0	2,7	11,2	15,0	18,5	19,2	37,8
	total	8,2	1,9	27,4	5,4	12,2	4,9	22,0	18,0	69,8	30,2	100,0

2018		au moins une fois/semaine		2/3 fois par mois		1 fois tous les 2 mois		moins souvent/1ere fois		TOTAL		ENSEMBLE
		lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	
visiteurs	inscrits	37,2	7,7	23,0	4,8	1,6	0,4	0,7	0,2	62,4	13,1	75,5
	non inscrits	7,7	3,8	4,8	4,8	1,2	0,6	1,0	0,6	14,8	9,7	24,5
	total	45,0	11,5	27,7	9,6	2,8	1,0	1,7	0,8	77,2	22,8	100,0
nb d'usagers	inscrits	8,9	1,8	24,3	5,0	8,7	2,0	7,3	2,1	49,1	11,0	60,1
	non inscrits	1,4	0,7	5,1	5,1	6,8	3,2	11,3	6,2	24,6	15,2	39,9
	total	10,4	2,6	29,3	10,1	15,5	5,2	18,6	8,3	73,8	26,2	100,0

2025		au moins une fois/semaine		2/3 fois par mois		1 fois tous les 2 mois		moins souvent/1ere fois		TOTAL		ENSEMBLE
		lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	
visiteurs	inscrits	34,6	7,4	23,8	5,9	2,7	0,8	0,8	0,2	61,9	14,2	76,1
	non inscrits	8,9	3,5	5,6	1,9	1,0	0,6	1,2	1,2	16,6	7,2	23,9
	total	43,5	10,9	29,4	7,8	3,6	1,4	2,0	1,4	78,5	21,5	100,0
nb d'usagers	inscrits	7,1	1,5	21,6	5,3	12,6	3,6	7,6	1,6	48,8	12,0	60,9
	non inscrits	1,8	0,7	5,0	1,7	4,5	2,8	11,3	11,2	22,6	16,5	39,1
	total	8,9	2,2	26,6	7,1	17,0	6,4	18,9	12,8	71,5	28,5	100,0

(exprimés en base 100)

NOMBRE D'USAGERS FREQUENTANT LES BIBLIOTHEQUES DANS L'ANNEE, A TITRE PERSONNEL

	INSCRITS (*)	NON INSCRITS (**)	TOTAL	Dont Lyonnais
2012	104 346	61 020	165 366	127 663
2017	125 933	83 606	209 539	154 640
2025	131 495	84 425	215 920	154 382

(*) rapports d'activité

(**) il est déduit de la proportion représentée par les usagers « non inscrits », versus les « inscrits » en croisant les inscriptions et fréquences déclarées des répondants aux baromètres 2013 et 2018

Par rapport à 2018, et en termes d'impact de la BML, le constat « post-COVID » est sans appel, la proportion de Lyonnais fréquentant une bibliothèque s'établit, en cette « fin de crise COVID », à 29,6% contre 26,6% en 2013.

NB : en 2013 479 803 habitants à Lyon, en 2018 = 513 275, en 2025 = 520 774

NOMBRE D'USAGERS FREQUENTANT LES BIBLIOTHEQUES DANS L'ANNEE A L'OCCASION D'UN ACCUEIL COLLECTIF SPECIFIQUE

	Accueils pédagogiques	Accueils de groupes autres	TOTAL
2025	16 168	10 105	26 273

Sur ces 26 273 personnes accueillies dans le cadre d'une visite ou d'une animation collective, on suppose qu'il y a autant d'utilisateurs préalables que parmi la population lyonnaise (= 29,6%). Soit 18 496 utilisateurs ponctuels non repris précédemment.

L'intégration de ces utilisateurs dans le tableau base 100 de répartition des fréquences donne donc le résultat suivant :

2025		au moins une fois/semaine		2/3 fois par mois		1 fois tous les 2 mois		moins souvent/1ère fois		TOTAL		ENSEMBLE
		lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	
nb d'utilisateurs	inscrits	6,5	1,4	19,9	4,9	11,6	3,3	7,0	1,5	45,0	11,1	56,1
	non inscrits	1,7	0,7	4,6	1,6	4,1	2,6	19,4	10,4	28,7	15,2	43,9
	total	8,2	2,1	24,5	6,5	15,7	5,9	26,4	11,8	73,7	26,3	100,0

Au total, on peut estimer à 234 416 le nombre total de personnes fréquentant une bibliothèque du réseau BmL dans l'année, dont 172 878 Lyonnais (soit 33,2% de la population - estimé à 30,6% en 2013).

L'enquête du Crédoc de 2023 sur les pratiques culturelles fait état de 30% des Français de 18 ans ou plus déclarant avoir fréquenté une bibliothèque ou une médiathèque dans l'année ⑥. S'agissant d'une enquête déclarative non effectuée en bibliothèque et sans question de bouclage, les résultats de la BmL paraissent supérieurs à ce résultat.

Le taux d'impact est lui plus difficile à estimer car il faudrait ajouter aux fréquentants les personnes bénéficiant indirectement des services de la bibliothèque (emprunt, consultation distante des ressources numériques). 13,4% des répondants ont déclaré ainsi emprunter pour d'autres adultes qu'eux-mêmes, et 34,6% pour des enfants, sans que l'on puisse estimer avec l'enquête si les bénéficiaires sont eux-même visiteurs en bibliothèque.

V - RESULTATS PAR BIBLIOTHEQUE

Les résultats généraux de la BmL présentés plus haut concernent, sauf mention contraire, l'ensemble des bibliothèques. Ces constats généraux ne sont pas systématiquement rappelés dans le zoom présenté pour chaque bibliothèque, où seuls les écarts à la moyenne sont commentés.

ZOOM sur ... la Bibliothèque du 1er

La Bibliothèque du 1er arrondissement est une bibliothèque de proximité très appréciée, fortement ancrée dans son quartier, dont les visiteurs soulignent d'abord la qualité de l'accueil, l'ambiance chaleureuse du lieu et son rôle de ressource culturelle locale. Les verbatims dessinent l'image d'une petite bibliothèque "sympa", "chaleureuse", "agréable pour lire ou travailler", dans laquelle les visiteurs se sentent bien reçus. L'attachement au lieu est manifeste, de nombreux répondants insistant sur le caractère précieux de ce service de quartier et sur la disponibilité d'une équipe jugée "toujours à l'écoute", "très agréable" et "au top".

Une bibliothèque de quartier très inscrite dans son environnement local

La Bibliothèque du 1er est d'abord fréquentée par un public de proximité. Plus de la moitié des répondants habitent le 1er arrondissement (54,5 %), ce qui en fait une bibliothèque fortement ancrée dans son bassin de vie immédiat. Elle accueille ensuite un public venant surtout des arrondissements voisins, mais son recrutement reste avant tout local. Cette dimension de proximité se retrouve dans les usages : les visiteurs viennent majoritairement à pied (78,3 %), ce qui confirme le rôle de bibliothèque de quartier, facile d'accès dans les pratiques ordinaires.

Le public est composé en majorité d'actifs en emploi (58,8 %). La fréquentation apparaît régulière : 57,4 % des usagers viennent au moins une fois par semaine. Il s'agit donc d'une bibliothèque installée dans les habitudes de ses publics.

L'usage principal reste nettement l'emprunt (80,3 %), ce qui distingue la Bibliothèque du 1er d'équipements plus centraux ou plus fortement investis pour le travail sur place.

Le niveau de satisfaction enregistré en 2025 est très élevé, et cohérent avec les verbatims : la Bibliothèque du 1er semble ainsi bénéficier d'un fort capital relationnel, qui constitue manifestement l'un de ses premiers points forts.

L'évolution entre 2018 et 2025 est très favorable. La quasi-totalité des indicateurs progressent, parfois fortement. Les hausses les plus nettes concernent la facilité à trouver la bibliothèque, l'accueil, l'orientation dans les espaces, les horaires et jours d'ouverture, le choix dans les collections ainsi que l'information sur les services.

Si l'image générale est très positive, les verbatims font apparaître plusieurs attentes récurrentes : horaires d'ouverture, confort thermique (chaleur difficilement supportable en été et chauffage jugé parfois insuffisant en hiver). Le troisième point concerne les conditions de travail et de tranquillité. La question du silence dans les espaces, du téléphone, ou de l'équilibre entre convivialité et tranquillité revient dans plusieurs remarques. Cela suggère qu'au-delà du prêt et des usages familiaux, la bibliothèque est aussi investie comme lieu de travail ou de lecture calme, ce qui suppose un certain équilibre des ambiances.

La Bibliothèque du 1er arrondissement apparaît ainsi comme une bibliothèque de quartier très bien installée dans son territoire, fortement appréciée pour la qualité de son accueil, son ambiance conviviale, sa dimension familiale et sa vie culturelle. Elle bénéficie d'un fort attachement de ses publics ; les demandes exprimées relèvent surtout d'un souhait d'en renforcer encore l'accessibilité, le confort et la praticité.

1 - Nombre d'observations et traitement

Bib 1er	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			216	
vendredi 27/09	77		244	
samedi 28/09	93	3	359	
mardi 30/09	78	1	262	
mercredi 1/10	77	2	626	
TOTAL	325	6	1707	22%

Le nombre de questionnaires remplis pour la Bibliothèque du 1er étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.56.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 1er

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 1er arrondissement sont âgés en moyenne de 40 ans et 2 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.61 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.80 adultes et 0.81 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 22,4 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs bib 1^{er}	27,3%	18,0%	28,6%	13,4%	9,4%	3,2%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 1er	12,2%	31,7%	22,6%	17,1%	9,7%	6,6%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib 1er	26.1	24.0	7.3	32.2	9.7
Visiteurs BmL	28.3	23.1	6.8	32.2	9.7
INSEE 2022 – Lyon 1er	31.3	23.0	9.3	28.0	8.4

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

66.7 % des enquêtés de la Bibliothèque du 1er sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 1^{er} arrdt = 51.4%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 1^{er}	12,8%	58,8%	12,3%	14,6%	2,9%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 1er	13,4%	58,4%	8,3%	14,2%	5,6%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active en emploi 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 1^{er}	0,0%	10,8%	43,9%	6,2%	37,9%	1,1%
Visiteurs BmL	0,1%	7,3%	50,3%	9,8%	31,3%	1,2%
INSEE 2022 Lyon 1 ^{er}	0,1%	6,6%	45,6%	25,9%	16,2%	5,7%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 1 ^{er}	87.4	9.9	2.7
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 1 ^{er}	44.6 %	4.0 %	9.9 %	41.5 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 1 ^{er}	20.4	31.7	25.0	22.9
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 1^{er} ont répondu fréquenter 2.9 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 1^{er} comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 13.1% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 7 % des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 1^{er} des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	48,3 %
1 ^{er}	
2 ^e	13,1 %
3 ^e Duguesclin	8,2 %
3 ^e Lacassagne	4,6 %
4 ^e Croix-Rousse	37,0 %
5 ^e Saint-Jean	22,0 %
5 ^e Point du Jour	2,4 %
6 ^e	14,2 %
7 ^e La Guillotière	3,7 %
7 ^e Jean Macé	10,8 %
7 ^e Gerland	4,0 %
8 ^e Bachut	8,3 %
9 ^e La Duchère	0,9 %
9 ^e Saint-Rambert	1,5 %
9 ^e Vaise	14,1 %
Bibliobus	0,2 %

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 1 ^{er}	21.5	35.9	34.9	5.2	2.5
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 58 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 1^{er} (contre 66 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

34.7 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%).

21% des répondants sont accompagnés d'enfants de moins de 11 ans (contre 19,7% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 1 ^{er}	78,3 %	8,8 %	16,2 %	0,2 %	1,3 %
Réseau BmL	59,9 %	11,8 %	22,5 %	0,9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 1 ^{er}	Réseau BmL
Emprunter	80,3 %	79,4 %
Chercher des informations	20,5 %	26,7 %
Vous détendre	22,0 %	30,5 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	37,5 %	37,1 %

Travailler, étudier, vous former	32,6 %	28,8 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	12,8 %	13,3 %
Pour un atelier, une animation, une expo	20,2 %	19,4 %
Pour le lieu : ambiance ...	20 %	20,1 %
Autre	3,8 %	5,0 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,5 réponses différentes à cette question (2,6 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt prédomine, seuls 22 % des répondants (contre 30.1% en 2022) ont cité l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.7% pour le réseau BmL en 2025).

Par ailleurs, 24.2% des visiteurs de la Bibliothèque du 1er arrondissement déclarent lire TOPO (26,5% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est en forte hausse : 37.3% en 2025 (32.5% au niveau BmL) contre 25.1% en 2022.

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 1er	10 %	78.9 %	38.6 %	15.8 %
Réseau BmL	11 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 1er	Réseau BmL
Inscrits	77.3 %	75.3 %
Emprunteurs	91.2 %	89.8 %

Enfin 17,4 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24.8% pour l'ensemble du réseau BmL).

3 – La Bibliothèque du 1er vue par ses visiteurs

Bibliothèque du 1er	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	17,7		+	18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	19,0		+	18,5
Il est facile de s'orienter	17,4		+	17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	15,6		+	15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	16,0		+	15,6
Il y a un large choix de livres	16,4		+	16,9
Il y a un large choix de DVD	16,0		+	16,7
Il y a un large choix de revues	16,3		+	16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	13,9			14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	16,4		+	16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	17,0		+	16,7

Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,4			18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,5		+	16,4
Il y a suffisamment de place pour travailler	16,0		+	16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	14,8		+	15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	18,3		+	17,7
Il est simple de s'inscrire	18,4			18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16,1			16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	15,4			15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	16,8		+	16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	17,2			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	17,7			17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	16,9			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	19,0		+	18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	18,4			17,8
Les lieux sont agréables	17,8			17,7
La température des espaces est confortable.	17,8			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	17,5			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17,5			17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	18,0		+	17,1
Evaluation globale BML	17,4		+	17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque en progression significative depuis 2022

+

résultat bibliothèque en diminution significative depuis 2022

-

ZOOM sur ... la Bibliothèque du 2e

La Bibliothèque du 2e arrondissement apparaît en 2025 comme une bibliothèque de quartier très bien identifiée, fortement ancrée dans son environnement immédiat, et particulièrement appréciée pour la qualité de son accueil, le caractère agréable de ses espaces et sa dimension familiale : un lieu convivial, calme, “à échelle humaine”, où les usagers se sentent bien reçus. Les principales attentes portent moins sur la relation de service que sur les horaires d’ouverture, la disponibilité des places de travail, le confort de certains espaces et l’enrichissement de quelques segments de l’offre.

La Bibliothèque du 2e attire très majoritairement dans son arrondissement : 57,7 % des répondants habitent le 2e, 70,3 % des visiteurs viennent à pied. La bibliothèque s’inscrit donc dans des usages de voisinage, quotidiens ou réguliers.

Le public est composé en majorité d’actifs en emploi (49,2 %) et de retraités (33,9 %). Il s’agit d’une bibliothèque de quartier fréquentée par des adultes installés dans la vie locale, mais aussi investie par des familles et des seniors.

La bibliothèque est fréquentée de manière soutenue : 57 % des usagers y viennent au moins une fois par semaine et les visites très occasionnelles restent faibles.

Le premier motif de venue est très nettement l’emprunt (86,8 %), ce qui en fait une bibliothèque typique de proximité. D’autres usages existent cependant à un niveau significatif : 37,8 % des usagers viennent aussi pour consulter sur place, 30,6 % pour les animations, 29,5 % pour la détente, 22,7 % pour le travail, 22,0 % pour le lieu lui-même, 21,6 % pour chercher de l’information. Les usages numériques restent plus marginaux (10,0 %).

Les indicateurs de satisfaction sont très élevés. Les visiteurs sont particulièrement satisfaits de l’accueil (“exceptionnel”, “toujours disponible”, “souriant”, “agréable”, “humain”). Le personnel apparaît comme un point fort structurant de l’image de la bibliothèque. Beaucoup de commentaires prennent la forme de remerciements simples et chaleureux, ce qui signale un fort capital de sympathie.

Le lieu lui-même est également très valorisé : les usagers parlent d’une bibliothèque “superbe”, “agréable”, “calme”, d’un “véritable lieu de vie dans le quartier”. Plusieurs familles insistent sur le fait que les enfants aiment y venir, s’y repèrent facilement et peuvent y choisir leurs livres de façon autonome. La Bibliothèque du 2e semble donc combiner confort relationnel, usage familial et ancrage local fort.

Une bibliothèque familiale et culturelle, très investie par les enfants... mais avec des tensions sur la cohabitation des usages. Plusieurs verbatims évoquent le bruit généré par les jeunes enfants, la difficulté à concilier usages familiaux et besoin de calme pour lire ou travailler.

La tension classique dans les bibliothèques de quartier attractives (être à la fois un lieu accueillant pour les familles, un espace de lecture paisible et un lieu de travail) n’altère pas la satisfaction globale, mais elle constitue clairement un sujet d’attention.

Comme dans les autres bibliothèques du réseau, les horaires d’ouverture constituent le principal point de tension. C’est le sujet qui revient le plus souvent dans les verbatims, avec demande d’ouverture le lundi / le dimanche, une critique des horaires d’été trop restreints, la demande d’horaires élargis en soirée ou de pouvoir rendre ses documents en dehors des horaires d’ouverture.

Les usages numériques apparaissent ici relativement limités : 35,9 % des répondants disent ne pas connaître les ressources en ligne, 25,6 % les connaissent mais ne les utilisent pas, 26,7 % les utilisent de temps en temps et 11,8 % régulièrement. De même, 47,3 % ne connaissent pas TOPO. Il y a donc un enjeu de lisibilité et de facilité d’usage des services à distance.

La Bibliothèque du 2e apparaît aujourd’hui moins confrontée à un problème d’image ou de qualité de service qu’à un enjeu de capacité, d’accessibilité temporelle et de confort d’usage, dans un lieu manifestement très investi par ses publics.

1 - Nombre d'observations et traitement

Bib 2e	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			237	
vendredi 27/09	46	1	238	
samedi 28/09	53		425	
mardi 30/09	46	1	274	
mercredi 1/10	42	2	577	
TOTAL	187	4	1751	13%

Le nombre de questionnaires remplis pour la Bibliothèque du 2e étant proportionnellement identique au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 2e

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 2e arrondissement sont âgés en moyenne de 45 ans et 10 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.50 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.75 adultes et 0.75 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 26,9 % des visiteurs (22,8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs bib 2e	33,2%	11,8%	18,3%	12,3%	17,3%	7,0%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 2e	12,9%	34,3%	19,0%	15,3%	11,0%	7,5%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 2e	25,1%	32,6%	8,5%	28,1%	5,8%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 2e	27,3%	22,9%	9,3%	32,1%	8,5%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

66 % des enquêtés de la Bibliothèque du 2e sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 2e arrdt = 52.8%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 2e	11,5%	49,2%	4,5%	33,9%	1,4%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 2e	18,0%	53,6%	6,1%	16,3%	6,0%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 2e	0,0%	4,4%	60,3%	4,9%	30,3%	0,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 2e	0,1%	7,3%	41,9%	26,1%	18,2%	6,4%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 2e	88.9	9.1	2.0
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 2e	44.3 %	6.5 %	13.4 %	35.8 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 2e	28.8	26.4	17.0	27.8
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 2e ont répondu fréquenter 2.8 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 2e comprise – moyenne de 2,4 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.4% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 4,6% des répondants, il s'agit d'une bibliothèque universitaire.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 2e des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	47,6 %
1 ^{er}	9,6 %
2 ^e	/
3 ^e Duguesclin	10,7 %
3 ^e Lacassagne	5,1 %
4 ^e Croix-Rousse	10,6 %
5 ^e Saint-Jean	27,0 %
5 ^e Point du Jour	4,9 %
6 ^e	6,5 %
7 ^e La Guillotière	6,9 %
7 ^e Jean Macé	16,0 %
7 ^e Gerland	16,7 %
8 ^e Bachut	13,3 %
9 ^e La Duchère	1,4 %
9 ^e Saint-Rambert	1,4 %
9 ^e Vaise	13,1 %
Bibliobus	1,8 %

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 2e	18.7	38.3	36.7	3.5	2.8
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 56 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 2e (contre 66 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

43.8 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%) et 23.2% des répondants sont accompagnés d'enfants de moins de 11 ans (contre 19,7% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 2e	70.3 %	15.7 %	15.3 %	1.3 %	2.5 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 2e	Réseau BmL
Emprunter	86,8%	79,4 %
Chercher des informations	21,6%	26.7 %
Vous détendre	29,5%	30,5 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	37,8%	37,1 %
Travailler, étudier, vous former	22,7%	28,8 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	10,0%	13,3 %
Pour un atelier, une animation, une expo	30,6%	19,4 %
Pour le lieu : ambiance ...	22,0%	20,1 %
Autre	4,2%	5,0 %

Les répondants ont en moyenne cité 2.65 réponses différentes à cette question (2.6 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt prédomine, seuls 20 % des visiteurs ne l'ont cité que comme usage unique, alors qu'ils étaient 31.7 % en 2022 (19.7% pour le réseau BmL en 202).

Par ailleurs, 34.5% des visiteurs de la Bibliothèque du 2e arrondissement déclarent lire TOPO (26.5% pour le réseau BmL en 2025).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne a largement progressé depuis 2022, passant de 29% à 38.5 % (32.5 % au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 2e	9.9 %	83.3 %	34.1 %	17.5 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 2e	Réseau BmL
Inscrits	79.8 %	75.3 %
Emprunteurs	90.1 %	89.0 %

Enfin 28.9 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24.8% pour l'ensemble du réseau BmL en 2025) et 27.5% ont laissé un commentaire ou une remarque.

3 – La Bibliothèque du 2e vue par ses visiteurs

Bibliothèque du 2e	2025	évol / 2022	évol / 2018	<i>réseau BmL</i>
La bibliothèque est facile à trouver	18,5		+	18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	<u>19,1</u>		+	18,5
Il est facile de s'orienter	<u>18,0</u>		+	17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	15,2			15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	15,6		+	15,6
Il y a un large choix de livres	16,9		+	16,9
Il y a un large choix de DVD	16,6		+	16,7
Il y a un large choix de revues	16,9		+	16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	<u>16,1</u>			14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	<u>16,7</u>		+	16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	<u>17,4</u>		+	16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	<u>18,9</u>		+	18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,7		+	16,4
Il y a suffisamment de place pour travailler	16,3		+	16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	15,6		+	15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	<u>18,3</u>		+	17,7
Il est simple de s'inscrire	<u>18,5</u>		+	18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>17,0</u>		+	16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	16,3		+	15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	<u>17,3</u>		+	16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>17,4</u>	+	+	16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	<u>17,9</u>			17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	<u>17,4</u>		+	16,6
Le personnel est disponible pour aider.	<u>19,0</u>		+	18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>18,8</u>		+	17,8
Les lieux sont agréables	<u>18,3</u>		+	17,7
La température des espaces est confortable.	<u>18,2</u>			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	<u>17,6</u>			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	<u>17,8</u>		+	17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>18,0</u>		+	17,1
Evaluation globale BML	<u>17,8</u>		+	17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

ZOOM sur ... la Bibliothèque du 3e Duguesclin

La Bibliothèque du 3e Duguesclin confirme en 2025 son positionnement de bibliothèque de quartier de proximité, très ancrée dans son environnement local. Son public est majoritairement issu du 3e arrondissement, vient le plus souvent à pied, et fréquente la bibliothèque de manière régulière.

La Bibliothèque du 3e Duguesclin est une des bibliothèques dont les visiteurs sont les plus mobiles sur le réseau (avec la Bibliothèque du 7e Jean Macé) : ils déclarent fréquenter 3,5 bibliothèques du réseau en moyenne (contre 2,4 pour l'ensemble des répondants) et seuls 10,1% des visiteurs déclarent ne connaître que cette bibliothèque sur le réseau.

Les usages restent avant tout centrés sur l'emprunt, mais la bibliothèque remplit aussi une fonction de consultation, de détente et d'animation, dans un cadre apprécié pour son calme et sa dimension familière.

Les résultats soulignent surtout la très forte satisfaction vis-à-vis de l'accueil et de la qualité de service. Les visiteurs saluent la disponibilité, la gentillesse et le professionnalisme de l'équipe, qui constituent manifestement la première force du site. Par rapport à 2018, la plupart des indicateurs progressent, notamment sur le choix de livres et de DVD, la présentation des documents, l'accompagnement des usagers et l'évaluation globale. La bibliothèque apparaît ainsi comme un équipement fiable, apprécié, et humainement très bien identifié par ses usagers.

Les principales réserves portent moins sur le service lui-même que sur les contraintes du lieu. Les usagers évoquent le manque de place pour s'asseoir ou travailler, le nombre limité de postes informatiques, des horaires encore jugés trop restreints, ainsi qu'une attente d'ouverture plus large, notamment pour les actifs. Le verbatim fait aussi ressortir des demandes d'amélioration du confort matériel et de renforcement de certaines offres, en particulier pour les enfants, les mangas, les nouveautés ou l'offre numérique.

La Bibliothèque du 3e Duguesclin est une bibliothèque de quartier performante et très appréciée, portée par un excellent accueil et un fort ancrage local. Elle réussit particulièrement sur la qualité de la relation aux usagers, la simplicité des services de prêt et l'ambiance générale du lieu. En revanche, ses marges de progression concernent moins la qualité du service que ses capacités matérielles : l'espace, le confort d'installation, les équipements et l'amplitude horaire.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 3e	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			180	
vendredi 27/09	32	2	268	
samedi 28/09	42		297	
mardi 30/09	43		275	
mercredi 1/10	33		427	
TOTAL	150	2	1447	12%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 3e étant proportionnellement quasi identique au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient faible, de 1.03.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 3e Duguesclin

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 3e Duguesclin arrondissement sont âgés en moyenne de 48 ans (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.50 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.72 adultes et 0.78 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 26.2 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs bib 3e Du.	31,1%	6,7%	23,1%	15,4%	18,6%	5,1%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 3e	14,3%	29,7%	22,6%	15,9%	10,7%	6,7%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 3e D.	29,2%	24,8%	7,5%	31,9%	6,6%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 3e	30,8%	22,3%	8,1%	30,7%	8,1%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

70.2 % des enquêtés de la Bibliothèque du 3e Duguesclin sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 3e arrdt = 52.8%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 3e Du.	4,6%	54,9%	5,5%	27,5%	7,5%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 3e	12,5%	58,7%	6,9%	16,0%	6,0%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 3e Du.	0,0%	2,8%	53,2%	14,6%	28,6%	0,9%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 3e	0,0%	3,8%	43,8%	26,7%	18,7%	6,9%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 3e D.	90.5	8.1	1.4
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 3e D.	52.8 %	8.3 %	15.5 %	23.4 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 3e Duguesclin	13.1	34.8	22.5	29.6
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 3e Duguesclin ont répondu fréquenter 3.49 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 3e Duguesclin comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.4% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 4,2% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 3e Duguesclin des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	82,5%
1 ^{er}	8,5%

2 ^e	10,4%
3 ^e Duguesclin	/
3 ^e Lacassagne	10,7%
4 ^e Croix-Rousse	2,8%
5 ^e Saint-Jean	15,6%
5 ^e Point du Jour	3,6%
6 ^e	27,1%
7 ^e La Guillotière	15,4%
7 ^e Jean Macé	32,9%
7 ^e Gerland	10,6%
8 ^e Bachut	11,6%
9 ^e La Duchère	3,2%
9 ^e Saint-Rambert	0,9%
9 ^e Vaise	12,5%
Bibliobus	0,4%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants</i>	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 3 ^e Duguesclin	24.8	34.1	34.8	4.8	1.4
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 44 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 3^e Duguesclin (contre 66 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

39.0 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%) et 26.5% le sont d'enfants de moins de 11 ans (contre 19,7% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 3 ^e D.	75.7 %	12.6 %	11.5 %	0 %	1.5 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 3 ^e Duguesclin	Réseau BmL
Emprunter	90,7%	79,4 %
Chercher des informations	22,4%	26,7 %
Vous détendre	31,9%	30,5 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	38,2%	37,1 %

Travailler, étudier, vous former	19,9%	28,8 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	12,1%	13,3 %
Pour un atelier, une animation, une expo	22,1%	19,4 %
Pour le lieu : ambiance ...	16,3%	20,1 %
Autre	1,9%	5,0 %

Les répondants ont en moyenne cité 2.56 réponses différentes à cette question (2.6 pour le réseau BmL).

L'emprunt prédomine : 29.5 % des répondants n'ont cité que cet usage (19.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 38.9% des visiteurs de la Bibliothèque du 3e Duguesclin arrondissement déclarent lire TOPO (26,5% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 37.0% (32.5% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 3e Duguesclin	1.9 %	87.4 %	43.4 %	24.2 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 3e Duguesclin	Réseau BmL
Inscrits	83.3 %	75.3 %
Emprunteurs	98.1 %	89.0 %

Enfin 26,8 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24.8% pour l'ensemble du réseau BmL en 2025), et 26.3% des remarques.

3 – La Bibliothèque du 3e Duguesclin vue par ses visiteurs

Bibliothèque du 3e Duguesclin	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	18,1			18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	19,1		+	18,5
Il est facile de s'orienter	17,7			17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	15,2			15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	15,6			15,6
Il y a un large choix de livres	16,4		+	16,9
Il y a un large choix de DVD	16,6		+	16,7
Il y a un large choix de revues	16,8			16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	13,4			14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	16,2			16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	17,1		+	16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,8			18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	15,4			16,4

Il y a suffisamment de place pour travailler	<u>14,1</u>			16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>14,0</u>			15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	<u>18,3</u>			17,7
Il est simple de s'inscrire	<u>18,8</u>		+	18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>15,0</u>		+	16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	15,3			15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	<u>17,2</u>			16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,7			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	<u>18,1</u>			17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	<u>17,6</u>			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	<u>19,1</u>		+	18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>18,7</u>		+	17,8
Les lieux sont agréables	17,6			17,7
La température des espaces est confortable.	<u>17,7</u>			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	17,1			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17,5			17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	17,4			17,1
Evaluation globale BML	17,4			17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

ZOOM sur ... la bibliothèque du 3e Lacassagne

La Bibliothèque du 3e Lacassagne apparaît en 2025 comme un équipement de proximité très fortement ancré dans son quartier, avec un public très local, majoritairement issu du 3e arrondissement, venant le plus souvent à pied ou à vélo. Elle se distingue par une fréquentation régulière, un fort taux d'inscription, et un usage très marqué par l'emprunt, notamment pour les enfants. La bibliothèque est aussi un lieu de vie familial, avec une part importante de visiteurs accompagnés et de foyers avec enfants, ce qui confirme son positionnement très net de bibliothèque de quartier à dominante familiale.

Elle fait partie (avec les bibliothèques du 6e, 7e Guillotière, 9e Duchère et le bibliobus) des bibliothèques les plus familiales du réseau :

- présence importante de visiteurs de moins de 15 ans (44,9% contre 27,5% en moyenne réseau)
- des répondants à l'enquête faisant majoritairement partie de foyers composés de 2 adultes et d'enfants (49,5% pour 32,2 % en moyenne sur le réseau),
- et venant fréquemment accompagnés en bibliothèque (43,4 % pour 34,9% en moyenne sur le réseau)

Les avis sont globalement très positifs. L'accueil, la disponibilité du personnel, la simplicité des démarches, la qualité des lieux et l'adaptation à l'usage des enfants sont particulièrement bien évalués. Par rapport à 2018, la plupart des indicateurs progressent, parfois fortement : repérage dans la bibliothèque, choix des collections, disponibilité des postes informatiques, facilité d'inscription, confort de travail ou encore évaluation globale. Le verbatim confirme cette image d'une bibliothèque très appréciée pour son ambiance chaleureuse, son utilité quotidienne et la qualité de son équipe, souvent décrite comme attentive, disponible et bienveillante.

Cette satisfaction élevée n'efface cependant pas plusieurs tensions très récurrentes. La première concerne la chaleur estivale, citée de manière insistante dans les remarques et visiblement structurante dans l'expérience du lieu : pour plusieurs répondants, elle dégrade fortement les conditions de séjour, de lecture et de travail. La seconde porte sur le bruit et la cohabitation des usages, notamment entre publics familiaux, enfants et adultes venus lire ou travailler au calme. Enfin, les horaires, surtout en été et les matinées en hiver, demeurent un sujet important d'insatisfaction. Lacassagne apparaît ainsi comme une bibliothèque très aimée, vivante et utile, mais dont le succès met aussi en évidence des besoins de régulation des ambiances, d'amélioration climatique et d'ajustement de l'offre aux différents publics.

1 - Nombre d'observations et traitement

Bib Lacassagne	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			368	
vendredi 27/09	52		475	
samedi 28/09	71	1	808	
mardi 30/09	53	1	349	
mercredi 8/10	54	1	1016	
TOTAL	230	3	3016	9%

Le nombre de questionnaires remplis pour la Bibliothèque du 3e Lacassagne (le mercredi 8/10 a été utilisé en rattrapage du 1/10, la bibliothèque étant fermée pour cause de grève) étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total sur la semaine, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient fort, de 1.40.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 3e Lacassagne

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 3e Lacassagne sont âgés en moyenne de 44 ans et 2 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.98 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.82 adultes et 1.16 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 41.4 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs bib 3e Lac	44,9%	7,3%	22,2%	13,0%	10,0%	2,6%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 3e	14,3%	29,7%	22,6%	15,9%	10,7%	6,7%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib 3e L.	17,7%	20,7%	7,6%	49,5%	4,5%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 3e	27,9%	21,6%	9,9%	34,5%	6,1%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

70.1 % des enquêtés de la Bibliothèque du 3e Lacassagne sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 3e arrdt = 52.8%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 3e Lac	8,1%	58,6%	6,8%	21,0%	5,5%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 3e	12,5%	58,7%	6,9%	16,0%	6,0%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 3e Lac	0,0%	4,7%	49,6%	11,5%	33,1%	1,1%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%

INSEE 2022 Lyon 3e	0,0%	3,8%	43,8%	26,7%	18,7%	6,9%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 3e L.	88.6	11.4	0.0
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 3e L.	48.7 %	5.8 %	28.4 %	17.0 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 3 ^e Lacassagne	34.6	37.8	13.8	13.8
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 3e Lacassagne ont répondu fréquenter 2.2 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 3e Lacassagne comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 10.4% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 7,9% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 3e Lacassagne des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	55,8%
1 ^{er}	3,4%
2 ^e	4,2%
3 ^e Duguesclin	6,4%
3 ^e Lacassagne	/
4 ^e Croix-Rousse	3,4%
5 ^e Saint-Jean	5,5%
5 ^e Point du Jour	0,5%
6 ^e	3,3%
7 ^e La Guillotière	0,2%

7 ^e Jean Macé	7,5%
7 ^e Gerland	1,2%
8 ^e Bachut	29,1%
9 ^e La Duchère	0,7%
9 ^e Saint-Rambert	0,4%
9 ^e Vaise	3,0%
Bibliobus	0,6%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 3 ^e L	13.8	4.0	36.0	5.5	0.8
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h et 5 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 3^e Lacassagne (contre 1h06 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

43.4 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%) et 43.3 % le sont par des enfants de moins de 11 ans (contre 19,7% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 3 ^e L.	67.4 %	24.7 %	5.6 %	0 %	5.1 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 3 ^e Lacassagne	Réseau BmL
Emprunter	90,4%	79,4%
Chercher des informations	25,5%	26,7%
Vous détendre	34,7%	30,5%
Lire, écouter, visionner .. sur place	40,2%	37,1%
Travailler, étudier, vous former	17,7%	28,8%
Utiliser un ordinateur, le WiFi	9,1%	13,3%
Pour un atelier, une animation, une expo	19,1%	19,4%
Pour le lieu : ambiance ...	35,6%	20,1%
Autre	7,5%	5,0%

Les répondants ont en moyenne cité 2,79 réponses différentes à cette question (2.60 pour le réseau BmL).

L'emprunt est l'usage dominant : 20.5 % des répondants le cite comme unique raison de leur fréquentation de la bibliothèque (19.7% sur l'ensemble du réseau).

Par ailleurs, 26.2% des visiteurs de la Bibliothèque du 3e Lacassagne déclarent lire TOPO (26,5% pour le réseau BmL). Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 29.6% (32.5% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 3e Lacassagne	2,8 %	76,6 %	56,2 %	14,2 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 3e Lacassagne	Réseau BmL
Inscrits	79.1 %	75.3 %
Emprunteurs	97.2 %	89.0 %

Enfin 24,2 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24.2% pour l'ensemble du réseau BmL) et 36,6% ont laissé des remarques (chaleur dans la bibliothèque).

3 – La Bibliothèque du 3e Lacassagne vue par ses visiteurs

Bibliothèque du 3e Lacassagne	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	18,7		+	18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	19,2		+	18,5
Il est facile de s'orienter	17,7		+	17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	15,1			15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	15,7			15,6
Il y a un large choix de livres	15,7		+	16,9
Il y a un large choix de DVD	15,8		+	16,7
Il y a un large choix de revues	16,5		+	16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	16,5			14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	16,0			16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	17,0			16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,7			18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,8			16,4
Il y a suffisamment de place pour travailler	17,0		+	16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	16,8			15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	18,3		+	17,7
Il est simple de s'inscrire	18,5		+	18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	17,7		+	16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	16,4			15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	16,8			16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,7			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	18,3			17,4

La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	<u>17,7</u>			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18,9</u>			18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>18,3</u>			17,8
Les lieux sont agréables	<u>18,4</u>			17,7
La température des espaces est confortable.	<u>15,3</u>			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	<u>16,0</u>			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17,3		+	17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	16,9			17,1
Evaluation globale BML	<u>17,6</u>		+	17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

ZOOM sur ... la Bibliothèque du 4e

La Bibliothèque du 4e arrondissement apparaît en 2025 comme un équipement de quartier très solidement implanté dans son environnement local. Son public est d'abord un public de proximité : plus des deux tiers des répondants résident dans le 4e arrondissement, l'immense majorité vient à pied, et la fréquentation est régulière, avec une dominante de visites hebdomadaires ou mensuelles. La bibliothèque est avant tout fréquentée pour l'emprunt, mais elle remplit aussi une fonction de séjour, de consultation et, dans une moindre mesure, de travail. Le profil des usagers est assez équilibré entre actifs en emploi, retraités et familles, avec une part importante d'inscrits et un fort usage individuel de la bibliothèque, même si les visites accompagnées restent fréquentes, notamment avec enfants.

Les évaluations sont globalement bonnes, et souvent en nette progression par rapport à 2018. Les usagers saluent en particulier la simplicité des opérations de prêt et de retour, la qualité de l'accueil, le caractère agréable des lieux, la facilité d'inscription, la disponibilité du personnel, ainsi que la progression de nombreux indicateurs liés au confort d'usage. La bibliothèque semble ainsi mieux répondre qu'en 2018 aux attentes de base du public. Le verbatim confirme l'attachement au lieu, souvent décrit comme précieux dans la vie du quartier, convivial, utile au quotidien, et porté par une équipe appréciée pour sa gentillesse et sa disponibilité. La bibliothèque apparaît aussi comme un lieu ressource familial, avec un rôle de proximité très fort.

Plusieurs fragilités ressortent néanmoins de manière récurrente. La première concerne les horaires, qui restent le principal motif d'insatisfaction : beaucoup de répondants jugent l'amplitude trop faible, en particulier le matin, le lundi, en soirée, le dimanche ou pendant l'été. La deuxième porte sur les conditions de séjour, avec des remarques fréquentes sur la chaleur estivale, le bruit, le manque de places assises ou de travail, et une certaine difficulté à faire cohabiter les usages familiaux et les usages plus calmes. Enfin, le verbatim fait apparaître un ensemble de demandes sur le fonctionnement pratique : meilleure information en ligne, possibilité de faire venir des documents d'autres bibliothèques, amélioration du classement ou de la visibilité des collections, renouvellement de certains fonds, développement des ressources numériques et de nouvelles offres autour des jeux, des animations ou des conseils de lecture.

La Bibliothèque du 4e apparaît ainsi comme une bibliothèque très appréciée, très ancrée localement, mais confrontée à une tension classique entre succès de fréquentation, attentes de services et limites concrètes d'espace, d'horaires et de confort.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 4e	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			438	
vendredi 27/09	87	6	463	
samedi 28/09	89	2	1096	
mardi 30/09	62	4	539	
mercredi 1/10	71	1	1172	
TOTAL	309	13	3708	10%

Le nombre de questionnaires remplis pour la Bibliothèque du 4e étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.28.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 4e

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 4^e arrondissement sont âgés en moyenne de 50 ans et 1 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.49 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.76 adultes et 0.73 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 26.7 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs bib 4e	27,0%	6,7%	20,0%	17,0%	20,9%	8,4%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 4e	15,1%	19,5%	21,3%	19,1%	14,0%	10,9%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 4e	28,9%	26,4%	4,9%	33,4%	6,4%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 4e	25,1%	22,1%	10,6%	38,9%	3,3%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

70.4 % des enquêtés de la Bibliothèque du 4^e sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 4^e arrdt = 54.3 %).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 4e	5,2%	49,0%	7,7%	33,2%	4,9%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 4e	9,0%	56,7%	6,0%	23,2%	5,1%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 4e	0,0%	9,8%	55,3%	11,9%	22,0%	1,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 4e	0,0%	5,3%	44,4%	29,0%	15,8%	5,5%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 4e	88.1	10.4	1.5
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 4e	59.3 %	3.4 %	9.6 %	27.7 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 4 ^e	40.7	28.4	15.9	15.0
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 4e ont répondu fréquenter 2.22 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 4e comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 5.9% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 3,2% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 4e des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	41,3%
-----------	-------

1 ^{er}	29,0%
2 ^e	6,7%
3 ^e Duguesclin	2,9%
3 ^e Lacassagne	1,4%
4 ^e Croix-Rousse	/
5 ^e Saint-Jean	6,8%
5 ^e Point du Jour	1,3%
6 ^e	5,8%
7 ^e La Guillotière	0,6%
7 ^e Jean Macé	4,5%
7 ^e Gerland	1,5%
8 ^e Bachut	4,9%
9 ^e La Duchère	1,7%
9 ^e Saint-Rambert	1,4%
9 ^e Vaise	13,7%
Bibliobus	0,3%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 4e	21.9	33.5	40.2	3.6	0.9
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 47 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 4e (contre 66 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

33.4 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%) et 20.5% le sont par des enfants de moins de 11 ans (contre 19,7% pour la moyenne sur le réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 4e	83.8 %	10.2 %	6.0 %	0.0 %	2.1 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 4e	Réseau BmL
Emprunter	90,0%	79,4%
Chercher des informations	26,5%	26,7%
Vous détendre	32,0%	30,5%
Lire, écouter, visionner .. sur place	32,8%	37,1%

Travailler, étudier, vous former	20,4%	28,8%
Utiliser un ordinateur, le WiFi	14,4%	13,3%
Pour un atelier, une animation, une expo	17,1%	19,4%
Pour le lieu : ambiance ...	14,5%	20,1%
Autre	3,5%	5,0%

Les répondants ont en moyenne cité 2,51 réponses différentes à cette question (2,6 pour le réseau BmL).

L'emprunt prédomine : 22.7 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.7% pour le réseau BmL).

Par ailleurs, 35.4% des visiteurs de la Bibliothèque du 4e arrondissement déclarent lire TOPO (26,5% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 37,2% (32,5% au niveau BmL).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 4e	4,4 %	88,2 %	38,1 %	12,3 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 4e	Réseau BmL
Inscrits	85.9 %	75.3 %
Emprunteurs	95.6 %	89.0 %

Enfin 18 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24.8% pour l'ensemble du réseau BmL) et 29.9% des remarques.

3 – La Bibliothèque du 4e vue par ses visiteurs

4e Croix Rousse	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	17,9		+	18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	17,9		+	18,5
Il est facile de s'orienter	17,2		+	17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	13,6			15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	14,7			15,6
Il y a un large choix de livres	16,2		+	16,9
Il y a un large choix de DVD	16,5		+	16,7
Il y a un large choix de revues	16,6			16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	13,2			14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	15,3			16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	16,2			16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,5		+	18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,1		+	16,4

Il y a suffisamment de place pour travailler	16,1		+	16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	15,4		+	15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	17,5		+	17,7
Il est simple de s'inscrire	18,1		+	18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16,3		+	16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	16,1	+		15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	16,6		+	16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,4			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	17,5			17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	16,4			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	17,6		+	18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	17,0			17,8
Les lieux sont agréables	17,0			17,7
La température des espaces est confortable.	17,1			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	16,7			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	16,9			17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	16,7		+	17,1
Evaluation globale BML	16,8		+	17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

ZOOM sur ... la Bibliothèque du 5^e Saint-Jean

La bibliothèque de Saint-Jean présente en 2025 le profil d'une bibliothèque de quartier très appréciée, à la fois calme, accueillante et bien intégrée à son environnement, mais qui souffre de limites matérielles et fonctionnelles assez nettement identifiées par ses usagers. Son public est d'abord local, même s'il est plus ouvert que celui d'autres bibliothèques de proximité : un peu plus de 43 % des répondants habitent le 5^e arrondissement, mais la bibliothèque attire aussi des habitants du 2^e, du 1^{er} et d'autres secteurs, ainsi que quelques visiteurs de passage.

La fréquentation est soutenue, avec une dominante de visites hebdomadaires ou mensuelles, et des temps de séjour relativement longs. Les usages sont assez diversifiés : l'emprunt reste très majoritaire, mais la bibliothèque est aussi utilisée pour travailler, consulter, se détendre ou simplement profiter du lieu. Le public est composé surtout d'actifs en emploi, mais aussi d'étudiants et de retraités, avec une part non négligeable de familles. La Bibliothèque du 5^e Saint Jean se caractérise par une présence importante d'étudiants (seule bibliothèque dotée d'une salle d'études), comparable à celle notée dans les médiathèques de Vaise et du Bachut (en % des visiteurs).

Les évaluations sont globalement très bonnes et en forte progression par rapport à 2018. La bibliothèque est particulièrement bien notée sur l'accueil, la disponibilité du personnel, l'orientation dans les espaces, la simplicité de l'inscription, le prêt-retour, l'agrément des lieux et l'accompagnement des visiteurs. L'évaluation globale progresse nettement. Le verbatim confirme très clairement cette image : ce qui ressort le plus est la qualité de l'équipe, décrite comme accueillante, disponible, aidante et professionnelle. Les usagers insistent aussi sur l'atmosphère du lieu, jugée calme, agréable, presque "intime", et souvent plus chaleureuse que celle de la Part-Dieu. Saint-Jean apparaît ainsi comme une bibliothèque à forte valeur relationnelle, où l'on vient autant pour la qualité de l'accueil et du cadre que pour l'offre documentaire elle-même.

Plusieurs limites apparaissent toutefois de manière récurrente. La première concerne les horaires, en particulier pendant les vacances scolaires et l'été, avec des demandes d'ouverture plus large, d'ouverture le lundi, sur la pause méridienne, voire le dimanche ou en soirée. La deuxième porte sur les espaces et équipements : manque de tables, de places de travail, de sièges confortables, besoin de fauteuils ou d'un espace de lecture plus installé. La troisième faiblesse concerne l'accessibilité, notamment pour les personnes en situation de handicap, plusieurs verbatims évoquant explicitement les escaliers et l'absence d'ascenseur.

Au total, Saint-Jean apparaît comme une bibliothèque de proximité très aimée, dont le principal capital est humain. Ses enjeux ne relèvent pas d'un déficit d'image ou de satisfaction générale, mais plutôt d'un besoin de consolidation pratique : élargissement des horaires, amélioration de l'accessibilité, renforcement des espaces de travail et de lecture.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 5e st jean	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			373	
vendredi 27/09	47	1	159	
samedi 28/09	60	1	421	
mardi 30/09	51	2	367	
mercredi 1/10	25	2	446	
TOTAL	183	6	1766	14%

Le nombre de questionnaires remplis pour la Bibliothèque du 5^e Saint Jean étant proportionnellement quasiment identique au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient faible, de 1.03.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 5e Saint Jean

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 5e Saint Jean arrondissement sont âgés en moyenne de 44 ans et 11 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.75 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.92 adultes et 0.83 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 17.5 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs bib 5e SJ	21,3%	17,2%	24,5%	14,6%	17,8%	4,6%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 5e	14,7%	25,1%	18,0%	17,0%	14,2%	11,0%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 5e St J	21,6%	30,1%	5,0%	32,6%	10,7%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 5e	25,4%	21,8%	12,8%	36,5%	3,5%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

60.6 % des enquêtés de la Bibliothèque du 5e Saint Jean sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 5e arrdt = 54.1%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 5e SJ	15,7%	53,0%	2,7%	24,2%	5,4%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 5e	13,9%	48,9%	6,2%	24,3%	6,7%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 5e SJ	0,0%	12,2%	50,5%	12,5%	23,9%	0,9%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 5e	0,0%	5,6%	34,9%	26,3%	24,6%	8,6%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 5e SJ	82.8	15.6	1.6
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 5e SJ	39.1 %	12.0 %	4.1 %	44.7 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 5 ^e Saint Jean	23.7	29.4	18.2	28.6
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 5e Saint Jean ont répondu fréquenter 2.95 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 5e Saint Jean comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 6.9% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque (BU ou BM, à égalité).

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 5e Saint Jean des autres bibliothèques du réseau BmL

Part-Dieu	46,8%
1 ^{er}	12,8%
2 ^e	25,5%
3 ^e Duguesclin	6,7%
3 ^e Lacassagne	4,6%
4 ^e Croix-Rousse	13,1%
5 ^e Saint-Jean	/
5 ^e Point du Jour	19,7%
6 ^e	9,4%
7 ^e La Guillotière	1,6%
7 ^e Jean Macé	11,4%
7 ^e Gerland	5,2%
8 ^e Bachut	10,0%
9 ^e La Duchère	2,6%
9 ^e Saint-Rambert	2,6%
9 ^e Vaise	27,3%
Bibliobus	2,2%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 5e SJ	24.1	31.3	38.6	1.9	4.15
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h08 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 5e Saint Jean (contre 1h06 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

26.3 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%) et seuls 15.2% des répondants sont accompagnés d'enfants de moins de 11 ans (contre 19,7% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 5e SJ	61.0 %	12.1 %	29.6 %	1.3 %	1.6 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 5e Saint Jean	Réseau BmL
Emprunter	75,2%	79,4%

Chercher des informations	25,6%	26,7%
Vous détendre	29,5%	30,5%
Lire, écouter, visionner .. sur place	35,2%	37,1%
Travailler, étudier, vous former	32,1%	28,8%
Utiliser un ordinateur, le WiFi	5,9%	13,3%
Pour un atelier, une animation, une expo	12,8%	19,4%
Pour le lieu : ambiance ...	22,3%	20,1%
Autre	3,8%	5,0%

Les répondants ont en moyenne cité 2.42 réponses différentes à cette question (2.6 pour le réseau BmL).

L'emprunt prédomine : 23.5 % des répondants l'ont cité comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.7% pour le réseau BmL).

Par ailleurs, 22.8 % des visiteurs de la Bibliothèque du 5e Saint Jean arrondissement déclarent lire TOPO (26.5% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne a largement progressé : 27% en 2022, 35.9 % en 2025 (32.5% au niveau BmL).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 5e Saint Jean	17,9 %	76,0 %	32,5 %	13,4 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 5e Saint Jean	Réseau BmL
Inscrits	73.3 %	75.3 %
Emprunteurs	82.1 %	89.0 %

Enfin 27,4 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24.8% pour l'ensemble du réseau BmL), et 31.2% des commentaires.

3 – La Bibliothèque du 5e Saint Jean vue par ses visiteurs

5e Saint Jean	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	17,4			18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	18,9		+	18,5
Il est facile de s'orienter	18,3	+	+	17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	15,5		+	15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	16,0		+	15,6
Il y a un large choix de livres	16,3			16,9
Il y a un large choix de DVD	16,4		+	16,7

Il y a un large choix de revues	17,1			16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	14,6			14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	<u>17,0</u>		+	16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	<u>17,5</u>		+	16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,7			18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	<u>17,4</u>	+	+	16,4
Il y a suffisamment de place pour travailler	<u>17,0</u>	+	+	16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	15,8		+	15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	<u>18,5</u>		+	17,7
Il est simple de s'inscrire	<u>18,5</u>		+	18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16,4		+	16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	16,0			15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	<u>17,5</u>		+	16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>17,1</u>		+	16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	17,9	+		17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	<u>12,9</u>			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	<u>19,0</u>	+	+	18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>18,5</u>	+	+	17,8
Les lieux sont agréables	<u>18,1</u>			17,7
La température des espaces est confortable.	<u>18,4</u>			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	<u>18,1</u>			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	<u>17,7</u>		+	17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>17,9</u>	+	+	17,1
Evaluation globale BML	17,6		+	17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

ZOOM sur ... la Bibliothèque du 5^e Point du Jour

La bibliothèque du Point du Jour apparaît en 2025 comme une bibliothèque de proximité très fortement ancrée dans son territoire, à la fois fréquentée régulièrement et très identifiée par ses usagers. Son public est d'abord local : plus de 80 % des répondants résident dans le 5^e arrondissement, la majorité vient à pied, et la fréquentation est soutenue, avec une dominante de visites hebdomadaires ou mensuelles. La bibliothèque est d'abord utilisée pour l'emprunt, mais elle est aussi fréquentée pour consulter sur place, se détendre, participer à des animations. Le profil du public est assez mixte, avec une présence importante de retraités et d'actifs en emploi et de familles.

L'une des caractéristiques de la Bibliothèque du 5^e Point du Jour est la forte présence des retraités, aussi nombreux parmi les visiteurs interrogés que les actifs en emploi. Par ailleurs, c'est la seule bibliothèque, avec celle de la Duchère et les bibliobus, où la CSP des employés est plus présente que la CSP des cadres. Sa position excentrée explique une part significative de visiteurs y accédant en voiture (20,2% des répondants, contre 5% pour l'ensemble du réseau).

L'appréciation par les visiteurs est globalement très positive, et souvent en forte progression par rapport à 2018. Les notes sont particulièrement élevées sur l'accueil, la facilité à trouver la bibliothèque, la simplicité de l'inscription, la qualité du prêt-retour, l'agrément des lieux, la disponibilité du personnel et l'adaptation aux enfants.

Le verbatim confirme cette image d'une bibliothèque appréciée, décrite comme agréable, accueillante, importante dans la vie du quartier, et portée par un personnel professionnel et chaleureux. La bibliothèque semble ainsi jouer pleinement son rôle de service public de proximité, à taille humaine, avec une relation de confiance forte entre l'équipe et les usagers.

Les réserves exprimées portent cependant sur plusieurs points récurrents. Le premier concerne la taille et la richesse de l'offre, jugées parfois limitées, notamment pour les nouveautés, certains domaines documentaires, la poésie, les BD adultes, les livres en VO ou en anglais, les CD et certaines revues. Plusieurs remarques font aussi état de délais d'attente trop longs sur les réservations et d'un nombre d'exemplaires insuffisant pour les nouveautés. Le deuxième point de vigilance concerne les horaires, encore perçus comme trop restreints, notamment pendant les vacances scolaires, voire le lundi. Enfin, plusieurs usagers regrettent l'absence d'un dispositif plus fluide de circulation des documents entre bibliothèques : la possibilité de réserver un document d'une autre bibliothèque et de le retirer au Point du Jour revient à plusieurs reprises, de même que la demande d'une boîte de retour.

Il s'agit d'une bibliothèque très appréciée pour son accueil, son ambiance et son inscription locale, mais dont les usagers aimeraient renforcer l'accessibilité pratique, élargir l'offre documentaire et mieux l'inscrire dans une logique de réseau.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 5e pdj	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			296	
vendredi 27/09	42		365	
samedi 28/09	39	2	546	
mardi 30/09	50	4	396	
mercredi 1/10	76	2	812	
TOTAL	207	8	2415	10%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du Point du Jour étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.24 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 5e Point du Jour

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 5e Point du Jour arrondissement sont âgés en moyenne de 48 ans et 7 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.69 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.80 adultes et 0.89 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 26.7 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs bib 5e PdJ	24,4%	7,0%	20,7%	17,6%	21,7%	8,7%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 5e	14,7%	25,1%	18,0%	17,0%	14,2%	11,0%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 5e PdJ	27,8%	20,5%	5,6%	36,5%	9,5%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 5e	25,4%	21,8%	12,8%	36,5%	3,5%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

64.5 % des enquêtés de la Bibliothèque du 5e Point du Jour sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 5e arrdt = 54.1%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 5e PdJ	6,3%	41,1%	8,6%	41,1%	3,5%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 5e	13,9%	48,9%	6,2%	24,3%	6,7%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 5e PdJ	1,2%	6,4%	36,3%	9,6%	46,6%	0,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 5e	0,0%	5,6%	34,9%	26,3%	24,6%	8,6%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 5e PdJ	86.3	12.2	1.5
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 5e PdJ	66.0 %	3.3 %	9.6 %	27.7 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 5 ^e Point du Jour	45.7	19.8	16.2	18.3
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 5e Point du Jour ont répondu fréquenter 2.27 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 5e Point du Jour comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.3% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque (une bm : 6,8 % des répondants)

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 5e Point du Jour des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	33,9%
1 ^{er}	2,1%
2 ^e	8,7%
3 ^e Duguesclin	2,3%
3 ^e Lacassagne	3,1%
4 ^e Croix-Rousse	6,4%
5 ^e Saint-Jean	23,6%
5 ^e Point du Jour	/
6 ^e	3,0%
7 ^e La Guillotière	1,7%
7 ^e Jean Macé	6,6%
7 ^e Gerland	2,9%
8 ^e Bachut	5,5%
9 ^e La Duchère	2,2%
9 ^e Saint-Rambert	1,2%
9 ^e Vaise	29,8%
Bibliobus	1,7%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 5e PdJ	14.2	31.7	44.8	7.3	2.0
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 44 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 5e Point du Jour (contre 66 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

41.6 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), et les accompagnants sont, dans la très grande majorité des cas, des enfants de moins de 11 ans : 26,4% (contre 19,7% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 5e PdJ	63.2 %	11.8 %	8.8 %	0	20.2 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 5e Point du Jour	Réseau BmL
Emprunter	86,3%	79,4%
Chercher des informations	22,9%	26,7%
Vous détendre	28,2%	30,5%
Lire, écouter, visionner .. sur place	41,2%	37,1%
Travailler, étudier, vous former	17,1%	28,8%
Utiliser un ordinateur, le WiFi	13,1%	13,3%
Pour un atelier, une animation, une expo	22,3%	19,4%
Pour le lieu : ambiance ...	16,6%	20,1%
Autre	2,1%	5,0%

Les répondants ont en moyenne cité 2.5 réponses différentes à cette question (2.6 pour le réseau BmL).

34.7 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 26.7% des visiteurs de la Bibliothèque du 5e Point du Jour arrondissement déclarent lire TOPO (26.5% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 29.1 % (32.5% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 5e Point du Jour	5,4 %	86,7 %	41,9 %	12,7 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 5e Point du Jour	Réseau BmL
Inscrits	80.9 %	75.3 %
Emprunteurs	94.6 %	89.0 %

Enfin 25,4 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur, et 21,3% des remarquesd.

3 – La Bibliothèque du 5e Point du Jour vue par ses visiteurs

5e Point du Jour	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	<u>19,0</u>	+	+	18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	<u>18,8</u>		+	18,5

Il est facile de s'orienter	<u>18,0</u>		+	17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	<u>16,4</u>		+	15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	<u>16,5</u>		+	15,6
Il y a un large choix de livres	<u>15,7</u>			16,9
Il y a un large choix de DVD	<u>16,0</u>			16,7
Il y a un large choix de revues	16,8	+		16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	15,3			14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	16,3	+	+	16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	16,9			16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	<u>18,9</u>	+	+	18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	<u>17,0</u>		+	16,4
Il y a suffisamment de place pour travailler	16,3		+	16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	15,2			15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	<u>18,4</u>	+	+	17,7
Il est simple de s'inscrire	<u>18,9</u>	+	+	18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>17,1</u>		+	16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	<u>16,3</u>			15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	16,8			16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>17,1</u>			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	<u>18,1</u>			17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	<u>17,6</u>			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18,7</u>		+	18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>18,4</u>	+	+	17,8
Les lieux sont agréables	<u>18,6</u>		+	17,7
La température des espaces est confortable.	<u>18,1</u>			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	<u>18,0</u>			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	<u>18,0</u>		+	17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>18,4</u>	+	+	17,1
Evaluation globale BML	<u>17,8</u>		+	17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

ZOOM sur ... la Bibliothèque du 6e

La Bibliothèque du 6e fait partie (avec les bibliothèques du 3e Lacassagne, 7e Guillotière, 9e Duchère et le bibliobus) des bibliothèques les plus familiales :

- présence importante de visiteurs de moins de 15 ans (40,4% contre 27,5% en moyenne réseau)
- les répondants à l'enquête font majoritairement partie de foyers composés de 2 adultes et d'enfants (50,3% pour 32,2 % en moyenne sur le réseau),
- et ils viennent fréquemment accompagnés en bibliothèque (49,8 % pour 34,9% en moyenne sur le réseau)

A l'instar de la Bibliothèque du 9e la Duchère, la fréquence de visite y est la plus élevée du réseau : 60,3 % des visiteurs viennent au moins une fois par semaine en bibliothèque.

Enfin, avec la Bibliothèque du 7e Guillotière, c'est la bibliothèque où les cadres sont le plus sur-représentés.

La Bibliothèque du 6e apparaît en 2025 comme une bibliothèque de quartier très solide, fortement ancrée localement, très appréciée pour son cadre, son accueil et sa convivialité, mais confrontée à des attentes de plus en plus nettes sur les horaires, le calme et le confort d'usage. Son public est avant tout un public de proximité : plus de 70 % des répondants habitent le 6e arrondissement. Les usages sont d'abord centrés sur l'emprunt, mais la bibliothèque est aussi un lieu de détente, de consultation, de travail et, dans une moindre mesure, d'animation.

Les évaluations sont très bonnes, souvent excellentes, et globalement en progression par rapport à 2018. Les notes les plus hautes concernent la facilité à trouver la bibliothèque, l'accueil, la disponibilité du personnel, l'agrément des lieux, la température perçue, la simplicité du prêt-retour, ainsi que l'adaptation aux enfants. Les moyennes progressent fortement sur le choix des livres, des DVD et des revues, sur la présentation des documents, sur les espaces de travail et sur la prise en compte des usagers. L'évaluation globale de la qualité des services progresse nettement.

Le verbatim confirme très clairement cette image positive : les usagers insistent sur la gentillesse, la disponibilité et le professionnalisme de l'équipe, ainsi que sur le caractère agréable, confortable et accueillant du lieu. La bibliothèque est souvent décrite comme un lieu où l'on se sent bien, où l'on revient avec plaisir, et qui joue un rôle important dans le quotidien du quartier.

Cette très bonne image n'empêche pas l'expression de plusieurs attentes récurrentes. La première concerne l'amplitude d'ouverture. C'est le point de demande le plus net dans les remarques : ouverture le lundi, davantage de matinées, plages horaires plus larges, extension en été, voire parfois ouverture dominicale. La deuxième attente touche au calme des espaces. Plusieurs verbatims évoquent le bruit, les conversations à voix haute, les enfants qui courent, ou encore la difficulté de faire coexister des usages très différents dans les mêmes espaces. Cette tension apparaît d'autant plus nettement que la bibliothèque est aussi utilisée pour travailler. Certains demandent des espaces de lecture plus silencieux, un encadrement plus strict des usages, voire une séparation plus nette entre espaces calmes et espaces animés.

La troisième limite porte sur les équipements et le confort pratique : wifi jugé insuffisant, borne ou robot de retour souvent en panne ou saturé, tables et assises parfois mal adaptées, manque de places pour travailler, machine à café défaillante.

Le verbatim fait également émerger plusieurs attentes sur l'offre : davantage de romans adultes, de classiques, de mangas, de BD de référence, de documents sur l'art, de revues et des livres numériques. Comme dans d'autres bibliothèques, on retrouve une demande forte de circulation simplifiée des documents dans le réseau, avec la possibilité de réserver un document dans une autre bibliothèque et de le récupérer dans celle du 6e. Cette attente est importante, car elle traduit à la fois l'attachement à la bibliothèque de proximité et le souhait de bénéficier pleinement de la logique de réseau.

Au total, la Bibliothèque du 6e se distingue comme une bibliothèque de quartier très appréciée, conviviale et performante, dont les fondamentaux sont très solides. Ses principaux enjeux ne relèvent pas d'un déficit de satisfaction, mais plutôt d'un ajustement fin entre succès d'usage et confort de fréquentation : élargir les horaires, mieux préserver les conditions de calme, fiabiliser certains équipements et renforcer encore la lisibilité de l'offre sur place et en ligne. C'est une bibliothèque très appréciée, et dont les usagers demandent surtout qu'elle puisse être encore plus accessible, plus fluide et plus confortable au quotidien.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 6e	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			283	
vendredi 27/09	46		264	
samedi 28/09	94		706	
mardi 30/09	45	2	400	
mercredi 1/10	116		1 185	
TOTAL	301	2	2838	12%

Le nombre de questionnaires remplis pour la Bibliothèque du 6e étant quasi-identique au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.01 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 6e

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 6e arrondissement sont âgés en moyenne de 41 ans et 5 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 3.15 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.85 adultes et 1.30 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 33.4 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs bib 6e	40,4%	10,8%	22,0%	15,0%	8,9%	3,0%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 6e	14,8%	25,1%	20,9%	16,8%	12,1%	10,2%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 6e	21,5%	14,4%	6,0%	50,3%	7,9%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 6e	26,0%	23,1%	9,6%	37,6%	3,8%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

67.2 % des enquêtés de la Bibliothèque du 6e sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 6e arrdt = 53.8%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 6e	9,7%	58,3%	7,7%	20,1%	4,4%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 6e	13,5%	55,7%	5,1%	20,2%	5,5%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 6e	0,0%	10,0%	65,8%	4,7%	19,5%	0,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 6e	0,0%	6,1%	52,8%	23,2%	14,0%	3,8%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 6e	88.0	10.2	1.8
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 6e	48.7 %	7.0 %	21.4 %	22.9 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 6 ^e	35.4	30.3	18.2	16.2
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 6e ont répondu fréquenter 2,42 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 6e comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.8% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 5,0% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 6e des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	42,9%
1 ^{er}	9,6%
2 ^e	9,1%
3 ^e Duguesclin	17,0%
3 ^e Lacassagne	4,5%
4 ^e Croix-Rousse	10,5%
5 ^e Saint-Jean	7,2%
5 ^e Point du Jour	2,1%
6 ^e	/
7 ^e La Guillotière	3,5%
7 ^e Jean Macé	7,3%
7 ^e Gerland	7,1%
8 ^e Bachut	6,0%
9 ^e La Duchère	1,3%
9 ^e Saint-Rambert	0,0%
9 ^e Vaise	6,7%
Bibliobus	0,7%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 6e	19.6	40.7	33.0	4.7	2.0
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 55 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 6e (contre 66 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

49.8 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), majoritairement par des enfants de moins de 11 ans (35,1% contre 19,7% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 6e	76.6 %	17.2 %	5.8 %	0,4 %	2.5 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0,9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 6e	Réseau BmL
Emprunter	87,5%	79,4%
Chercher des informations	19,4%	26,7%
Vous détendre	33,7%	30,5%
Lire, écouter, visionner .. sur place	34,7%	37,1%
Travailler, étudier, vous former	25,1%	28,8%
Utiliser un ordinateur, le WiFi	10,3%	13,3%
Pour un atelier, une animation, une expo	16,4%	19,4%
Pour le lieu : ambiance ...	22,9%	20,1%
Autre	6,4%	5,0%

Les répondants ont en moyenne cité 2,56 réponses différentes à cette question (2.6 pour le réseau BmL).

L'emprunt prédomine : 24.1 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.7% pour le réseau BmL).

Par ailleurs, 19.3% des visiteurs de la Bibliothèque du 6e arrondissement déclarent lire TOPO (26,5% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 30,6% (32.5% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 6e	6,2 %	77,7 %	52,0 %	8,6 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 6e	Réseau BmL
Inscrits	93.8 %	89.0 %
Emprunteurs	87.5 %	79.8 %

Enfin 21,9 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24.8% pour l'ensemble du réseau BmL) et 32,9% des remarques.

3 – La Bibliothèque du 6e vue par ses visiteurs

Bibliothèque du 6e	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	18,7			18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	19,2	+	+	18,5
Il est facile de s'orienter	17,7		+	17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	14,8			15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	15,3			15,6
Il y a un large choix de livres	16,5		+	16,9
Il y a un large choix de DVD	16,6		+	16,7
Il y a un large choix de revues	16,8		+	16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	17,3			14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	16,5		+	16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	17,2			16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,8			18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,7			16,4
Il y a suffisamment de place pour travailler	16,9			16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	16,5			15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	18,1			17,7
Il est simple de s'inscrire	18,1			18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	17,1			16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	15,2			15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	16,9			16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,9			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	18,4			17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	17,5			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	18,6			18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	18,4			17,8
Les lieux sont agréables	18,8			17,7
La température des espaces est confortable.	18,0			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	17,1			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17,1			17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	17,4			17,1
Evaluation globale BML	17,7		+	17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

[X,X](#)

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

[X,X](#)

résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

ZOOM sur ... la Bibliothèque du 7^e Jean Macé

La Bibliothèque du 7^e Jean Macé se distingue par un positionnement très spécifique au sein du réseau : elle propose exclusivement des collections adultes et bénéficie d'une implantation particulièrement centrale, sur une place très fréquentée et bien desservie par les transports en commun. Cette situation influence fortement à la fois les profils d'usagers, les usages observés et les niveaux de satisfaction.

Avec la bibliothèque de la Part-Dieu, la Bibliothèque du 7^e Jean Macé est la bibliothèque la plus « adultes » du réseau :

- faible présence de visiteurs de moins de 15 ans (5,8% contre 27,5% en moyenne réseau)
- des répondants à l'enquête faisant le plus souvent partie d'un foyer composé d'un adulte uniquement, sans enfants (41,7% pour 28,3 % en moyenne sur le réseau),

La bibliothèque s'inscrit dans des pratiques individuelles de lecture, de consultation ou de travail léger. 83,1% de ses visiteurs sont venus seuls (pour 65,1 % en moyenne sur le réseau).

La bibliothèque Jean Macé est par ailleurs une des bibliothèques où les visiteurs sont les plus mobiles sur le réseau (avec la Bibliothèque du 3^e Duguesclin) : ils déclarent fréquenter 3,1 bibliothèques du réseau en moyenne (contre 2,4 pour l'ensemble des répondants) et seuls 18,1% des visiteurs déclarent ne connaître que cette bibliothèque sur le réseau.

Dans ce contexte, la bibliothèque fonctionne avant tout comme un lieu de lecture et de consultation individuelle, apprécié pour sa proximité, son accessibilité et son ambiance. Les motivations de venue confirment ce positionnement : l'emprunt reste central, mais la détente, la consultation sur place et l'accès à l'information occupent également une place importante.

Les évaluations sont globalement très positives, en particulier sur les dimensions fondamentales du service. L'accessibilité du lieu, l'accueil, la disponibilité et la compétence du personnel, la simplicité des démarches (inscription, prêt et retour) ainsi que la qualité générale des espaces sont très largement salués. Les verbatims mettent en avant un lieu agréable, calme, lumineux, ainsi qu'un personnel attentif et professionnel. La bibliothèque apparaît comme un espace culturel apprécié et reconnu, notamment pour son ambiance propice à la lecture.

Cependant, plusieurs points de vigilance émergent.

Le premier concerne les horaires et jours d'ouverture, qui restent en retrait par rapport aux autres dimensions de satisfaction. Malgré une amélioration depuis 2018, les attentes demeurent fortes : ouverture plus tôt dans la journée, élargissement en soirée, ouverture le dimanche ou meilleure continuité pendant les périodes de vacances. Cette demande est cohérente avec le profil du public, composé d'actifs et de retraités aux rythmes variés, ainsi qu'avec la centralité du site, qui en fait un équipement potentiellement mobilisable à des horaires plus larges.

Un second enjeu porte sur les collections et leur renouvellement. Si les notes globales restent bonnes, les usagers expriment des attentes plus exigeantes : disponibilité des nouveautés, accès aux livres récents, diversité de certains fonds (notamment BD ou presse), état matériel des documents. Ces remarques traduisent un rapport plus intensif et plus spécialisé à la lecture, caractéristique d'un public adulte régulier. Les conditions matérielles et l'aménagement du lieu constituent également un axe d'attention. Plusieurs verbatims évoquent des problèmes de maintenance (fuites, sanitaires), des locaux jugés parfois vieillissants ou certains éléments de confort perfectibles (rayonnages bas, mobilier).

La question du niveau sonore mérite également d'être soulignée. Si les évaluations restent globalement positives, une partie des usagers exprime une attente forte de calme et regrette une évolution vers une ambiance moins silencieuse. Dans une bibliothèque à dominante adulte, cette dimension apparaît centrale et participe directement à la qualité perçue de l'expérience.

Par ailleurs, certaines demandes portent sur l'enrichissement des services et des usages : espaces de travail en petits groupes, prêt de jeux ou de puzzles, dispositifs pratiques (automates de retour, distributeurs, etc.). Ces attentes restent secondaires mais témoignent d'une volonté d'élargir l'expérience proposée.

Au total, la Bibliothèque du 7^e Jean Macé apparaît comme un équipement central, accessible et fortement orienté vers un public adulte autonome, offrant un haut niveau de qualité sur les fondamentaux du service.

Ses principaux enjeux concernent l'adaptation des horaires à une fréquentation potentiellement plus large, le renouvellement et la valorisation des collections, l'amélioration de certains aspects matériels et la clarification de l'expérience proposée. Elle s'affirme ainsi comme une bibliothèque de proximité qualitative et structurante, dont le positionnement spécialisé constitue à la fois une force et une limite en termes de diversité des publics.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 7 jean macé	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			352	
vendredi 27/09	27		430	
samedi 28/09	113	1	539	
mardi 30/09	46	1	511	
mercredi 1/10	49		507	
TOTAL	235	2	2339	12%

Le nombre de questionnaires remplis pour la Bibliothèque du 7e Jean Macé étant proportionnellement légèrement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.06.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 7e Jean Macé

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 7e Jean Macé arrondissement sont âgés en moyenne de 47 ans et 5 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 1.95 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.64 adultes et 0.31 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 4.2 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs bib 7e JM	5,8%	19,2%	26,3%	17,7%	23,5%	7,6%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 7e	13,8%	35,3%	23,4%	13,2%	8,4%	5,9%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 7e JM	41,7%	32,7%	3,8%	13,4%	8,4%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 7e	29,4%	20,5%	9,4%	33,2%	7,5%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

73.9 % des enquêtés de la Bibliothèque du 7e Jean Macé sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 7^e arrdt = 52.0%).

ACTIVITE

<i>En % sur les plus de 15 ans</i>	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 7e JM	6,6%	45,4%	5,6%	34,5%	7,9%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 7e	16,2%	58,2%	7,1%	12,8%	5,8%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

<i>En % de la population active 15 - 64 ans</i>	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 7e JM	0,0%	6,8%	43,0%	7,9%	39,0%	3,2%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 7e	0,0%	3,5%	39,4%	28,0%	20,8%	8,3%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 7e JM	88.4	10.4	1.2
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 7e JM	56.2 %	5.8 %	12.2 %	25.8 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 7 ^e Jean Macé	18.1	30.6	23.6	27.8
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 7^e Jean Macé ont répondu fréquenter 3.1 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 7^e Jean Macé comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 11,9% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 7,7% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 7^e Jean Macé des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	65,0%
1 ^{er}	7,0%
2 ^e	13,7%
3 ^e Duguesclin	19,2%
3 ^e Lacassagne	11,1%
4 ^e Croix-Rousse	4,4%
5 ^e Saint-Jean	9,0%
5 ^e Point du Jour	1,1%
6 ^e	7,8%
7 ^e La Guillotière	15,0%
7 ^e Jean Macé	/
7 ^e Gerland	25,9%
8 ^e Bachut	25,4%
9 ^e La Duchère	1,1%
9 ^e Saint-Rambert	0,2%
9 ^e Vaise	12,3%
Bibliobus	0,4%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 7 ^e JM	21.1	29.2	39.8	8.2	1.7
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 59 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 7^e Jean Macé (contre 66 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

16.9 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%). Seuls 4,4% des répondants sont accompagnés d'enfants de moins de 11 ans (contre 19,7% en moyenne pour le réseau). Rappelons qu'il s'agit d'une bibliothèque dont les collections sont dédiées aux adultes / ados (pas d'espace Grandier ou Jeunesse).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 7e JM	60.8 %	12 %	26.9 %	0,2 %	2.3 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0,9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 7e Jean Macé	Réseau BmL
Emprunter	86,7%	79,4%
Chercher des informations	29,8%	26,7%
Vous détendre	34,8%	30,5%
Lire, écouter, visionner .. sur place	30,3%	37,1%
Travailler, étudier, vous former	13,3%	28,8%
Utiliser un ordinateur, le WiFi	7,0%	13,3%
Pour un atelier, une animation, une expo	13,6%	19,4%
Pour le lieu : ambiance ...	15,6%	20,1%
Autre	3,3%	5,0%

Les répondants ont en moyenne cité 2,34 réponses différentes à cette question (2.6 pour le réseau BmL).

L'emprunt prédomine et se renforce : 30.1 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme raison de leur fréquentation des bibliothèques : ils n'étaient 37% en 2022, et 23,2% en 2018 (19.7% pour le réseau BmL en 2025).

Par ailleurs, 36.9% des visiteurs de la Bibliothèque du 7e Jean Macé arrondissement déclarent lire TOPO (26,5% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 39.4% (32.5% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 7e Jean Macé	4,7 %	94,6 %	19,3 %	15,6 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 7e Jean Macé	Réseau BmL
--	------------------------------	------------

Inscrits	89.2 %	75.3 %
Emprunteurs	95.3 %	89.0 %

Enfin 30,6 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24,8% pour l'ensemble du réseau BmL), et 30,3% ont laissé des remarques.

3 – La Bibliothèque du 7e Jean Macé vue par ses visiteurs

Bibliothèque du 7e Jean Macé	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	18,6			18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	18,6			18,5
Il est facile de s'orienter	17,8			17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	14,9			15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	15,4			15,6
Il y a un large choix de livres	15,8			16,9
Il y a un large choix de DVD	15,8			16,7
Il y a un large choix de revues	16,8			16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	12,7			14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	16,3			16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	16,8			16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,9			18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	17,2		+	16,4
Il y a suffisamment de place pour travailler	16,4		+	16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	12,4			15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	17,2			17,7
Il est simple de s'inscrire	18,7		+	18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	15,8			16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	16,0			15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	16,9			16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,0			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	11,8			17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	15,8			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	18,6			18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	18,3			17,8
Les lieux sont agréables	17,6			17,7
La température des espaces est confortable.	17,3			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	17,6			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17,6			17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	17,2			17,1
Evaluation globale BML	17,1			17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

ZOOM sur ... la bibliothèque du 7^e Guillotière

La Bibliothèque du 7^e Guillotière fait partie (avec les bibliothèques du 3^e Lacassagne, 6^e , 9^e Duchère et le bibliobus) des bibliothèques les plus familiales :

- présence importante de visiteurs de moins de 15 ans (54,5% contre 27,5% en moyenne réseau)
- des répondants à l'enquête faisant majoritairement partie de foyers composés de 2 adultes et d'enfants (77,1% pour 32,2 % en moyenne sur le réseau),
- et venant fréquemment accompagnés en bibliothèque (77,6 % pour 34,9% en moyenne sur le réseau)

En raison de sa spécialisation jeunesse, c'est clairement la bibliothèque la plus familiale du réseau et celle où l'âge moyen des répondants à l'enquête (36 ans et 4 mois) est le moins élevé.

De par sa spécialisation Jeunesse, les publics retraités, sans profession ou étudiants en sont quasiment absents.

Avec la Bibliothèque du 6^e, c'est la bibliothèque où les cadres sont le plus sur-représentés.

Les évaluations des visiteurs sont globalement très positives, avec des niveaux élevés de satisfaction pour l'accueil, la qualité des lieux, l'adaptation aux enfants, la simplicité du prêt-retour, l'inscription et, plus largement, l'évaluation globale du service. Les verbatims vont dans le même sens : les usagers parlent d'un lieu "très chouette", "agréable", "lumineux", "super pour les enfants", et saluent très souvent la qualité de l'accueil et des bibliothécaires. Les travaux et aménagements récents sont perçus favorablement et semblent avoir renforcé l'agrément du lieu. L'image qui ressort est celle d'une bibliothèque appréciée, rassurante, conviviale, bien intégrée à la vie quotidienne du quartier.

Les aménagements récents sont appréciés (forte progression des indicateurs entre 2018 et 2025), et la bibliothèque semble jouer un rôle important de sociabilité familiale dans le quartier.

Elle apparaît ainsi comme une bibliothèque qui a consolidé ses acquis et renforcé son attractivité.

Quelques limites ressortent néanmoins. La première concerne la capacité d'accueil et l'équipement en places assises ou en tables, sujet qui revient de manière récurrente dans les commentaires.

Le second sujet est celui des horaires, en particulier pour les familles avec très jeunes enfants et pour les actifs pendant l'été. Dans les verbatims, certains souhaiteraient des ouvertures plus tôt, plus tard le samedi, plus larges durant les congés d'été, voire le dimanche ou le lundi. Ces demandes semblent moins traduire une insatisfaction générale qu'un besoin d'ajustement à des rythmes de vie spécifiques : ceux des tout-petits, des parents et des personnes qui travaillent.

Un autre point d'attention concerne le positionnement des écrans, tablettes et consoles dans les espaces enfants. Ce thème revient plusieurs fois dans les remarques. Certains usagers considèrent ces dispositifs comme une bonne idée, mais d'autres les jugent contreproductifs dans un lieu dédié d'abord aux livres et à la lecture, en particulier pour les plus jeunes. Il s'agit de l'équilibre à trouver entre offre numérique, jeux et vocation première de la bibliothèque jeunesse.

Au total, la Bibliothèque du 7^e Guillotière donne l'image d'un équipement très apprécié, bien identifié, chaleureux et particulièrement performant dans son accueil des familles et des jeunes enfants. Son ancrage de quartier est très fort, sa progression depuis 2018 est réelle, et ses points forts sont clairement reconnus par les usagers.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 7e la guil	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			104	
vendredi 27/09	38	1	143	
samedi 28/09	37	3	427	
mardi 30/09	20	2	157	
mercredi 1/10	56	3	404	
TOTAL	151	9	1235	14%

Le nombre de questionnaires remplis pour la Bibliothèque du 7e La Guillotière étant proportionnellement légèrement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.87.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 7e Guillotière

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 7e Guillotière arrondissement sont âgés en moyenne de 36 ans et 4 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 3.56 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.88 adultes et 1.68 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 46.7 % des visiteurs (22.8% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs bib 7e Guill	54,5%	3,1%	28,2%	12,2%	1,5%	0,5%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 7e	13,8%	35,3%	23,4%	13,2%	8,4%	5,9%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 7e Guill.	5,9%	2,4%	10,8%	77,1%	3,8%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2018 – Lyon 7e	29,4%	20,5%	9,4%	33,2%	7,5%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

70.6 % des enquêtés de la Bibliothèque du 7e Guillotière sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 7e arrdt = 52.0%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 7e Guill	3,9%	84,7%	4,8%	3,2%	3,4%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 7e	16,2%	58,2%	7,1%	12,8%	5,8%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 7e Guill	0,0%	8,6%	62,5%	6,1%	21,6%	1,2%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 7e	0,0%	3,5%	39,4%	28,0%	20,8%	8,3%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 7e Guill.	98.0	1.3	0.7
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 7e Guill.	32.1 %	2.7 %	24.6 %	40.7 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 7 ^e Guillotière	27.8	25.9	23.5	22.8
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 7e Guillotière ont répondu fréquenter 2.62 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 7e Guillotière comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 3.4% des répondants déclarent fréquenter une autre bibliothèque par ailleurs (une BU pour 2,6% des répondants).

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 7e Guillotière des autres bibliothèques du réseau BmL

Part-Dieu	45,5%
1 ^{er}	2,3%
2 ^e	7,0%
3 ^e Duguesclin	18,5%
3 ^e Lacassagne	4,9%
4 ^e Croix-Rousse	5,0%
5 ^e Saint-Jean	0,6%
5 ^e Point du Jour	0 %
6 ^e	6,4%
7 ^e La Guillotière	/
7 ^e Jean Macé	41,0%
7 ^e Gerland	17,2%
8 ^e Bachut	11,3%
9 ^e La Duchère	1,2%
9 ^e Saint-Rambert	0,0%
9 ^e Vaise	2,7%
Bibliobus	0 %

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 7e Guill.	15.6	37.7	42.1	2.7	1.8
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 45 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 7e Guillotière (contre 66 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

76.6 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), et il s'agit bien très majoritairement d'enfants de moins de 11 ans (67,4% des répondants contre 19,7% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 7e Guill.	74.5	25.7	4.6	0.0	3.0
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 7e Guillotière	Réseau BmL
Emprunter	94,5%	79,4%
Chercher des informations	10,3%	26,7%
Vous détendre	25,5%	30,5%
Lire, écouter, visionner .. sur place	35,4%	37,1%
Travailler, étudier, vous former	9,5%	28,8%
Utiliser un ordinateur, le WiFi	6,7%	13,3%
Pour un atelier, une animation, une expo	23,6%	19,4%
Pour le lieu : ambiance ...	28,6%	20,1%
Autre	4,1%	5,0%

Les répondants ont en moyenne cité 2,38 réponses différentes à cette question (2.6 pour le réseau BmL)..

L'emprunt est l'usage dominant : 29.9 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.7% pour le réseau BmL).

Par ailleurs, seuls 16,9% des visiteurs de la Bibliothèque du 7e Guillotière arrondissement déclarent lire TOPO (26,5% pour le réseau BmL), ce qui confirme les enseignements de l'enquête auprès des publics des animations de 2020 où il apparaissait que le site web et la newsletter étaient les médias privilégiés d'information pour les animations Jeunesse.

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 30.1 % (32.5% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 7e Guillotière	0,9 %	69,3 %	78,5 %	9,1 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 7e Guillotière	Réseau BmL
Inscrits	70.4 %	75.3 %
Emprunteurs	99.1 %	89.0 %

Enfin 23,3 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24.8% pour l'ensemble du réseau), et 27,2% des remarques.

3 – La Bibliothèque du 7e Guillotière vue par ses visiteurs

Bibliothèque du 7e Guillotière	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	18,4		+	18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	<u>19,0</u>			18,5
Il est facile de s'orienter	<u>17,9</u>			17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	15,6			15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	16,1			15,6
Il y a un large choix de livres	<u>17,6</u>		+	16,9
Il y a un large choix de DVD	<u>17,4</u>		+	16,7
Il y a un large choix de revues	16,9		+	16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	14,7	+		14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	16,2			16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	<u>17,6</u>			16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	<u>18,9</u>			18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,0		+	16,4
Il y a suffisamment de place pour travailler	<u>14,7</u>			16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	14,8			15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	<u>18,8</u>			17,7
Il est simple de s'inscrire	<u>18,5</u>			18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16,8			16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	15,8			15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	16,6			16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,9			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	<u>18,6</u>			17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	<u>17,3</u>			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18,8</u>			18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>18,3</u>		+	17,8
Les lieux sont agréables	<u>18,7</u>		+	17,7
La température des espaces est confortable.	<u>18,2</u>			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	17,2			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17,5			17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>18,0</u>		+	17,1
Evaluation globale BML	<u>18,0</u>		+	17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

ZOOM sur ... la Bibliothèque du 7^e Gerland

La bibliothèque de Gerland est une bibliothèque de quartier très appréciée, bien identifiée par ses usagers et fortement ancrée dans son environnement local. Son public est avant tout un public de proximité : près de 78 % des répondants habitent le 7^e arrondissement. La fréquentation est régulière, avec une majorité d'usagers venant une fois par semaine ou une à deux fois par mois. Les usages sont d'abord centrés sur l'emprunt, mais la bibliothèque est aussi fréquentée comme lieu de détente, de consultation, de vie et, dans une moindre mesure, de travail et d'animation. Elle touche à la fois des familles, des actifs et des habitants du quartier.

Dans l'ensemble, les résultats d'opinion sont très bons et s'inscrivent dans une dynamique positive par rapport à 2018. Les usagers soulignent d'abord la qualité de l'accueil, la disponibilité du personnel, l'agrément des lieux, la facilité de prêt-retour et l'adaptation de la bibliothèque à l'usage des enfants. Les progressions les plus marquées concernent le choix des collections, notamment en livres, DVD et revues, la présentation des documents, les postes informatiques, l'information sur les services, la prise en compte de l'avis des usagers et l'évaluation globale de la qualité des services. Le verbatim confirme cette très bonne image : les remarques de satisfaction sont nombreuses, souvent enthousiastes, et insistent sur la sympathie de l'équipe, la convivialité du lieu, la qualité des espaces, la luminosité, les jardins et le rôle de la bibliothèque comme lieu ressource du quartier.

La bibliothèque semble particulièrement bien remplir sa fonction auprès des familles. Les notes sur l'adaptation aux enfants sont excellentes, et les commentaires valorisent les espaces pour les petits, les jeux, les puzzles, les séances pour les enfants, les extérieurs et l'atmosphère accueillante pour les familles. Le lieu est perçu comme convivial, vivant et approprié à des usages multiples. Cette dimension familiale et sociale est clairement un des points forts de Gerland.

Pour autant, plusieurs fragilités ressortent aussi de façon récurrente.

La première concerne le bruit et la cohabitation des usages. Si le lieu est souvent décrit comme agréable et calme, de nombreux verbatims évoquent aussi des jours plus bruyants, des jeunes qui occupent certains espaces de travail, des enfants ou groupes qui perturbent le calme, ou encore la difficulté à travailler dans certaines salles. Les notes sur le niveau sonore restent bonnes, mais ce sujet revient assez souvent pour signaler une tension entre bibliothèque familiale, lieu de sociabilité et espace de travail.

La deuxième limite porte sur le confort thermique et, dans une moindre mesure, le confort d'usage. La chaleur estivale est signalée à plusieurs reprises, notamment lors des périodes chaudes, et certaines remarques mentionnent aussi un espace pour manger trop petit ou un manque de places pour certaines animations enfants.

Troisième point plus nettement problématique : le wifi. C'est sans doute le principal irritant technique mis en avant dans le verbatim, avec des remarques très critiques sur la connexion, jugée faible ou difficile d'accès. Cette faiblesse contraste avec les progrès observés sur les autres dimensions de service.

Les horaires constituent également un sujet d'attente. Comme dans beaucoup d'autres bibliothèques, les usagers demandent des plages d'ouverture plus larges : il s'agit d'un axe d'amélioration crédible, notamment pour les actifs et pour les familles pendant les vacances.

Au total, la bibliothèque de Gerland apparaît comme une bibliothèque de quartier très appréciée, chaleureuse et utile, dont la qualité relationnelle et la convivialité constituent les principaux atouts. L'amélioration perçue depuis 2018 est nette et concerne la plupart des dimensions évaluées. Les enjeux pour la suite semblent surtout porter sur la gestion des ambiances et des usages dans un lieu très vivant, sur l'amélioration du wifi, sur le confort en période chaude et sur quelques ajustements d'offre et d'horaires. Gerland donne ainsi l'image d'une bibliothèque qui fonctionne bien, aimée de ses publics, et dont les attentes exprimées relèvent davantage d'un désir d'amélioration d'un lieu déjà très apprécié que d'une remise en cause de ses fondamentaux.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 7e gerland	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			195	
vendredi 27/09	33		300	
samedi 28/09	68	1	454	
mardi 30/09	42	1	285	
mercredi 1/10	61	1	574	
TOTAL	204	3	1808	13%

Le nombre de questionnaires remplis pour la Bibliothèque du 7e Gerland étant proche de son poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de redressement faible (0.95).

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 7e Gerland

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 7e Gerland arrondissement sont âgés en moyenne de 40 ans et 9 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 3.26 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.95 adultes et 1.31 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 28.8 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs bib 7e Gerl	33,8%	8,1%	28,4%	20,7%	5,6%	3,4%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 7e	13,8%	35,3%	23,4%	13,2%	8,4%	5,9%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 7e Gerl	17,5%	16,2%	8,6%	48,0%	9,7%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 7e	29,4%	20,5%	9,4%	33,2%	7,5%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

71.1 % des enquêtés de la Bibliothèque du 7e Gerland sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 7e arrdt = 52.0%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 7e Gerl	6,2%	65,2%	3,2%	14,2%	11,2%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 7e	16,2%	58,2%	7,1%	12,8%	5,8%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 7e Gerl	0,0%	6,9%	46,9%	10,2%	34,5%	1,6%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 7e	0,0%	3,5%	39,4%	28,0%	20,8%	8,3%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 7e Gerl	89.8	9.8	0.4
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 7e Gerland	56.2 %	11.9 %	21.7 %	10.1 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 7 ^e Gerland	34.9	27.9	17.8	19.4
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 7^e Gerland ont répondu fréquenter 2.45 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 7^e Gerland comprise – moyenne de 2,6 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 10.4% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 8,1% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 7^e Gerland des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	48,4%
1 ^{er}	5,3%
2 ^e	12,0%
3 ^e Duguesclin	6,4%
3 ^e Lacassagne	3,2%
4 ^e Croix-Rousse	2,4%
5 ^e Saint-Jean	4,5%
5 ^e Point du Jour	2,2%
6 ^e	2,0%
7 ^e La Guillotière	6,5%
7 ^e Jean Macé	32,8%
7 ^e Gerland	/
8 ^e Bachut	17,5%
9 ^e La Duchère	1,2%
9 ^e Saint-Rambert	0,0%
9 ^e Vaise	4,1%
Bibliobus	0,0%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 7 ^e Gerland	17.7	34.3	42.9	4.2	0.9
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 57 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 7^e Gerland (contre 66 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

41.0 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), et 32,0% le sont d'enfants de moins de 11 ans (contre 19,7% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 7e Gerland	66.4 %	17.2 %	15.4 %	0 %	3.5 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 7e Gerland	Réseau BmL
Emprunter	85,0%	79,4%
Chercher des informations	25,4%	26,7%
Vous détendre	35,6%	30,5%
Lire, écouter, visionner .. sur place	37,2%	37,1%
Travailler, étudier, vous former	18,2%	28,8%
Utiliser un ordinateur, le WiFi	11,1%	13,3%
Pour un atelier, une animation, une expo	18,8%	19,4%
Pour le lieu : ambiance ...	28,1%	20,1%
Autre	2,9%	5,0%

Les répondants ont en moyenne cité 2,62 réponses différentes à cette question (2,6 pour le réseau BmL).

L'emprunt domine : 21.9 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.7% pour le réseau BmL).

Par ailleurs, 17.6% des visiteurs de la Bibliothèque du 7e Gerland arrondissement déclarent lire TOPO (26.5% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 30,7 % (32.5% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 7e Gerland	5,0 %	81,7 %	48,0 %	14,3 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 7e Gerland	Réseau BmL
Inscrits	78.1 %	75.3 %
Emprunteurs	95.0 %	89.0 %

Enfin 23,4 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24.8% pour l'ensemble du réseau BmL) et 27,3 % des remarques.

3 – La Bibliothèque du 7e Gerland vue par ses visiteurs

Bibliothèque du 7e Gerland	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	18,0			18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	18,6			18,5
Il est facile de s'orienter	18,0			17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	15,6			15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	15,9			15,6
Il y a un large choix de livres	16,1		+	16,9
Il y a un large choix de DVD	16,5		+	16,7
Il y a un large choix de revues	16,7		+	16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	16,0			14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	16,2			16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	17,4			16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,7			18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	17,8			16,4
Il y a suffisamment de place pour travailler	16,7			16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	16,0			15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	17,9		+	17,7
Il est simple de s'inscrire	18,1			18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	17,0			16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	14,6			15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	16,8			16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	17,0			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	18,4			17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	17,8			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	18,9		+	18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	18,1			17,8
Les lieux sont agréables	18,8			17,7
La température des espaces est confortable.	17,6			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	16,6			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17,2			17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	17,6			17,1
Evaluation globale BML	17,7		+	17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

ZOOM sur ... la Médiathèque du Bachut - 8^e

La Médiathèque du Bachut est l'un des équipements les plus structurants du réseau, à la fois par son volume de fréquentation, la diversité de ses usages et l'ampleur des attentes qui s'y expriment. Les résultats dessinent le portrait d'une bibliothèque très appréciée, intensément utilisée, mais aussi soumise à une forte pression d'usage, ce qui explique une part importante des critiques formulées.

Son public est très mixte. On peut souligner que les lycéens y sont nettement plus présents que dans les autres bibliothèques : plus de 15 % des lycéens interrogés pendant la période d'enquête se trouvaient au Bachut (pour 7,4% des visiteurs au global).

La Médiathèque du Bachut se distingue par un très haut niveau de satisfaction globale et par une forte intensité d'usage. Les usagers saluent avant tout la qualité de l'accueil, la disponibilité du personnel, l'agrément des lieux, la richesse des collections et la diversité des usages possibles.

Le Bachut apparaît comme une médiathèque à la fois familiale, culturelle et studieuse, fréquentée par des publics nombreux et variés, majoritairement habitants du 8^e arrondissement. Les principaux points de fragilité portent sur la fiabilité de l'automate de retour extérieur, très souvent cité dans les remarques, ainsi que sur les horaires, jugés encore insuffisamment larges, en particulier le lundi, en soirée, l'été ou pendant les vacances. Les verbatims soulignent aussi des attentes en matière de places assises, de tables, d'espaces calmes pour travailler, de confort thermique et de lisibilité de certains aménagements ou classements.

La bibliothèque est très bien identifiée comme un lieu pour les enfants et les familles, mais cette vocation génère aussi des tensions autour du bruit, des escaliers, des poussettes et de l'organisation des espaces.

Le Bachut apparaît ainsi comme une médiathèque très appréciée, dont les marges de progrès relèvent surtout d'un besoin de fiabilisation, de fluidité et de confort d'usage.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 8e Bachut	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			452	
vendredi 27/09	175	3	573	
samedi 28/09	229	3	1020	
mardi 30/09	178	14	486	
mercredi 1/10	273	16	1150	
TOTAL	855	36	3681	28%

Le nombre de questionnaires remplis pour la Médiathèque du Bachut étant largement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de redressement fort, de 0.46 (coefficient le plus important utilisé dans le redressement, à l'exception du coefficient des visiteurs du Bibliobus).

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Médiathèque du Bachut

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Médiathèque du Bachut sont âgés en moyenne de 37 ans et 8 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 3.02 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.88 adultes et 1.14 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 27.2 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs média. 8e	35,7%	19,3%	18,1%	12,7%	10,0%	4,3%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 8e	15,8%	30,4%	19,9%	15,1%	11,4%	7,4%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Méd. Bachut	25,2%	17,5%	7,1%	38,3%	11,9%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 8e	28,3%	18,0%	13,0%	35,2%	5,5%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

67.4 % des enquêtés de la Médiathèque du Bachut sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 8^e arrdt = 53.4%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs média. 8e	21,2%	47,2%	5,8%	18,5%	8,9%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 8e	14,0%	50,9%	8,1%	18,0%	15,4%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs média. 8e	0,0%	7,1%	44,4%	10,1%	35,4%	3,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 8e	0,0%	3,4%	30,2%	29,0%	25,1%	12,3%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Méd. Bachut	86.2	11.7	2.1
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Méd. Bachut	54.8 %	4.3 %	17.5 %	23.4 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Médiathèque 8 ^e Bachut	36.3	31.8	15.9	15.9
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs de la Médiathèque du Bachut ont répondu fréquenter 2.35 bibliothèques du réseau BmL (Médiathèque du Bachut comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 9.8% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 5,7% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Médiathèque du Bachut des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	48,0%
1 ^{er}	1,5%
2 ^e	4,0%
3 ^e Duguesclin	5,2%
3 ^e Lacassagne	19,5%
4 ^e Croix-Rousse	3,7%
5 ^e Saint-Jean	4,2%
5 ^e Point du Jour	1,9%
6 ^e	3,0%
7 ^e La Guillotière	3,3%
7 ^e Jean Macé	17,7%
7 ^e Gerland	10,0%
8 ^e Bachut	/
9 ^e La Duchère	3,6%

9 ^e Saint-Rambert	0,6%
9 ^e Vaise	6,8%
Bibliobus	4,8%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Médiathèque 8e Bachut	18.1	31.7	40.8	6.1	3.3
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h09 minutes lors de leur visite à la Médiathèque du Bachut (contre 1h06 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

41.3 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%) et il s'agit pour 19.7% d'accompagnants de moins de 11 ans (pourcentage identique à la moyenne du réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Méd. Bachut	57.7 %	12.9 %	27.0 %	0.3 %	6.2 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Médiathèque du Bachut	Réseau BmL
Emprunter	75,9%	79,4%
Chercher des informations	24,1%	26,7%
Vous détendre	35,7%	30,5%
Lire, écouter, visionner .. sur place	37,8%	37,1%
Travailler, étudier, vous former	30,0%	28,8%
Utiliser un ordinateur, le WiFi	10,2%	13,3%
Pour un atelier, une animation, une expo	17,7%	19,4%
Pour le lieu : ambiance ...	20,7%	20,1%
Autre	6,6%	5,0%

Les répondants ont en moyenne cité 2.6 réponses différentes à cette question (identique à la moyenne d'usages du réseau BmL).

L'emprunt est l'usage dominant : 19.5 % des répondants l'ont cité comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19,7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 19.7% des visiteurs de la Médiathèque du Bachut arrondissement déclarent lire TOPO (26,5% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 25,9% (32.5% au niveau BmL).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Médiathèque du Bachut	12,0 %	77,9 %	32,8 %	12,5 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Médiathèque du Bachut	Réseau BmL
Inscrits	70.9 %	75.3 %
Emprunteurs	88.0 %	89.0 %

Enfin 26.3 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24.8% pour l'ensemble du réseau BmL) et 31,3% ont laissé des remarques.

3 – La Médiathèque du Bachut vue par ses visiteurs

Médiathèque du Bachut	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	19,0			18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	18,4		+	18,5
Il est facile de s'orienter	17,3			17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	15,1			15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	15,6			15,6
Il y a un large choix de livres	17,3		+	16,9
Il y a un large choix de DVD	16,9		+	16,7
Il y a un large choix de revues	17,0			16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	15,7	+		14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	16,1			16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	16,7			16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,2			18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,7			16,4
Il y a suffisamment de place pour travailler	16,1			16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	16,4		+	15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	17,8		+	17,7
Il est simple de s'inscrire	18,0			18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16,3		+	16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	15,3			15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	16,4			16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,8			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	17,7			17,4

La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	<u>17,3</u>			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	18,2		+	18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	17,7		+	17,8
Les lieux sont agréables	<u>18,2</u>		+	17,7
La température des espaces est confortable.	<u>17,7</u>			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	16,8			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17,2		+	17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	17,3		+	17,1
Evaluation globale BML	17,2		+	17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

ZOOM sur ... la Médiathèque de Vaise – 9^e

La Médiathèque de Vaise est un équipement très apprécié, qui cumule une excellente accessibilité, une image très positive du lieu et une forte reconnaissance du travail des équipes. Les usagers décrivent volontiers un espace lumineux, ouvert, agréable et accueillant, où l'on vient aussi bien pour emprunter que pour travailler, consulter sur place ou simplement passer du temps. L'accueil constitue l'un des tout premiers points forts du site : les bibliothécaires sont souvent décrits comme disponibles, aidants, chaleureux et professionnels. Elle joue pleinement son rôle de tête de Territoire Ouest : bien identifiée par les publics des bibliothèques de Saint Rambert et de la Duchère, ces derniers la fréquentent davantage que la bibliothèque centrale de la Part-Dieu.

Les collections sont également bien perçues, notamment pour les livres, les BD, les revues et les DVD, même si plusieurs remarques demandent des enrichissements plus ciblés : davantage d'ouvrages scientifiques récents, plus de livres en anglais, plus de titres sur les religions, davantage d'espace pour les BD, ou encore une vigilance sur le désherbage de certaines collections anciennes. La médiathèque semble ainsi bénéficier d'une offre jugée riche et diversifiée, mais avec des attentes de précision sur certains segments documentaires. Les services sont globalement bien identifiés et appréciés, y compris les réservations et ressources en ligne, mais plusieurs usagers demandent encore une application, un meilleur accès aux e-books, une connexion plus simple aux services numériques et une meilleure lisibilité de certaines fonctionnalités.

Les principaux points de fragilité concernent surtout les conditions d'usage des espaces. Le sujet du bruit revient fréquemment dans les remarques libres et constitue l'un des principaux irritants, en particulier dans les espaces censés être propices à l'étude ou à la lecture calme. Plusieurs usagers jugent que certains étages ou salles ne sont pas assez silencieux, et souhaitent soit une salle de travail réellement silencieuse, soit une meilleure séparation entre espaces calmes et espaces de groupe, soit au contraire des zones assumées où parler et téléphoner serait possible. Cette tension entre fonctions de sociabilité, usages familiaux, travail individuel et travail collectif semble marquer fortement l'expérience de Vaise. S'y ajoutent des demandes récurrentes sur le confort des espaces : davantage de places pour travailler, plus de tables et de chaises, des recoins pour s'isoler, ainsi qu'une meilleure régulation thermique.

L'autre enjeu majeur concerne les horaires d'ouverture : souhait d'une médiathèque plus accessible le soir, entre midi et deux, en période de canicule, voire le dimanche. Les demandes sur l'extension des horaires s'accompagnent d'attentes plus pratiques : boîte de retour 24/24 plus capacitaire, possibilité de faire venir des documents d'une bibliothèque à une autre, amélioration du WIFI, accompagnement numérique plus individualisé, ou encore renforcement des animations, notamment pour les tout-petits.

Au total, la Médiathèque de Vaise est perçue comme attractive, utile et très bien tenue, avec un fort capital de sympathie. Ses principaux leviers d'amélioration ne portent pas sur la qualité fondamentale du service, déjà très reconnue, mais sur une meilleure gestion de la cohabitation des usages, un confort accru des espaces, et une accessibilité élargie, tant en horaires qu'en services pratiques.

1 - Nombre d'observations et traitement

9e vaise	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			358	
vendredi 27/09	47	1	493	
samedi 28/09	85	3	784	
mardi 30/09	66		615	
mercredi 1/10	65		982	
TOTAL	263	4	3232	9%

Le nombre de questionnaires remplis pour la Médiathèque de Vaise étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.31.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Médiathèque de Vaise

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Médiathèque de Vaise sont âgés en moyenne de 40 ans et 9 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.70 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.85 adultes et 0.85 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 21.6 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs média. 9e V	24,3%	18,0%	25,4%	19,4%	10,2%	2,6%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 9e	18,3%	25,6%	22,1%	15,3%	11,5%	7,3%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Méd. Vaise	24,5%	20,2%	12,5%	33,9%	8,8%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 9e	24,7%	18,0%	13,1%	40,3%	3,9%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

60.6 % des enquêtés de la Médiathèque de Vaise sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 9^e arrdt = 52.3%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs média. 9e V	16,1%	51,4%	9,4%	15,8%	8,0%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 9e	10,7%	54,5%	7,7%	17,3%	9,7%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active en emploi 15 - 64 ans

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs média. 9e V	0,0%	4,6%	47,3%	14,9%	33,3%	0,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 9e	0,0%	3,9%	30,3%	27,3%	25,0%	13,5%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Méd. Vaise	83.0	16.2	0.8
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Méd. Vaise	47.8 %	2.9 %	17.2 %	32.1 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Médiathèque 9e Vaise	39.8	26.0	18.3	15.9
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs de la Médiathèque de Vaise ont répondu fréquenter 2.41 bibliothèques du réseau BmL (Médiathèque de Vaise comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 10.9% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 6,6% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Médiathèque de Vaise des autres bibliothèques du réseau BmL

Part-Dieu	45,9%
1 ^{er}	7,3%
2 ^e	9,0%
3 ^e Duguesclin	2,5%
3 ^e Lacassagne	3,6%
4 ^e Croix-Rousse	14,4%
5 ^e Saint-Jean	14,0%
5 ^e Point du Jour	11,3%
6 ^e	4,2%
7 ^e La Guillotière	1,1%
7 ^e Jean Macé	9,0%
7 ^e Gerland	4,5%
8 ^e Bachut	5,9%
9 ^e La Duchère	9,2%
9 ^e Saint-Rambert	7,3%
9 ^e Vaise	/
Bibliobus	0,3%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Médiathèque 9e Vaise	26.0	32.5	37.8	1.6	2.0
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h03 lors de leur visite à la Médiathèque de Vaise (contre 1h06 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

33.1 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%). 19.7% des répondants sont accompagnés d'enfants de moins de 11 ans (identique à la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Méd. Vaise	58.6 %	12.8 %	27.9 %	0.0 %	4.9 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Médiathèque de Vaise	Réseau BmL
Emprunter	74,7%	79,4%
Chercher des informations	27,5%	26,7%
Vous détendre	35,3%	30,5%
Lire, écouter, visionner... sur place	38,2%	37,1%
Travailler, étudier, vous former	30,2%	28,8%
Utiliser un ordinateur, le WiFi	16,6%	13,3%
Pour un atelier, une animation, une expo	20,2%	19,4%
Pour le lieu : ambiance ...	22,5%	20,1%
Autre	6,1%	5,0%

Les répondants ont en moyenne cité 2.71 réponses différentes à cette question (2.6 pour le réseau BmL).

L'usage prédominant est bien sûr l'emprunt (14.4 % des répondants l'ont cité comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques) mais de manière nettement moins marquée que dans l'ensemble du réseau (19.7% pour le réseau BmL), à l'instar du Bachut, de la Part-Dieu et du 5^e Saint Jean.

Par ailleurs, 26.3% des visiteurs de la Médiathèque de Vaise arrondissement déclarent lire TOPO (26,5% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 34.5% (32.5% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Médiathèque de Vaise	11.6 %	80.1 %	33.3 %	14.7 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Médiathèque de Vaise	Réseau BmL
Inscrits	72.2 %	75.3 %
Emprunteurs	88.4 %	89.0 %

Enfin 29,2 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24.8% pour l'ensemble du réseau BmL) et 27,2% des remarques.

3 – La Médiathèque de Vaise vue par ses visiteurs

Médiathèque de Vaise	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	<u>19,4</u>			18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	<u>19,1</u>		+	18,5
Il est facile de s'orienter	<u>17,9</u>		+	17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	15,3		+	15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	15,6		+	15,6
Il y a un large choix de livres	<u>17,5</u>		+	16,9
Il y a un large choix de DVD	16,6			16,7
Il y a un large choix de revues	16,9			16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	14,9			14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	16,5		+	16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	16,9		+	16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,6			18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	<u>16,9</u>		+	16,4
Il y a suffisamment de place pour travailler	<u>16,6</u>		+	16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	15,6			15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	18,0		+	17,7
Il est simple de s'inscrire	18,2		+	18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16,1		+	16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	15,2			15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	16,9			16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,6			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	<u>18,1</u>			17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	16,9			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18,6</u>		+	18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	18,1		+	17,8
Les lieux sont agréables	<u>18,3</u>		+	17,7
La température des espaces est confortable.	<u>17,6</u>			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	16,9			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17,1			17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	17,1			17,1
Evaluation globale BML	17,5		+	17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

ZOOM sur ... la Bibliothèque du 9^e Duchère

La Bibliothèque du 9^e Duchère fait partie (avec les bibliothèques du 3^e Lacassagne, 6^e, 7^e Gerland et Guillotière) des bibliothèques les plus familiales :

- présence importante de visiteurs de moins de 15 ans (49,6% contre 27,5% en moyenne réseau)
- des répondants à l'enquête faisant majoritairement partie de foyers composés de 2 adultes et d'enfants (42,7% pour 32,2 % en moyenne sur le réseau),
- et venant fréquemment accompagnés en bibliothèque (44,56 % pour 34,9% en moyenne sur le réseau)

A l'instar de la Bibliothèque du 6^e, la fréquence de visite y est la plus élevée du réseau : 60% des visiteurs viennent au moins une fois par semaine en bibliothèque.

C'est une bibliothèque où les collégiens sont particulièrement représentés : 15,2% des répondants collégiens interrogés pendant l'enquête s'y trouvaient, alors que la bibliothèque représente 3,5% des répondants totaux.

Il s'agit, avec la Bibliothèque du 9^e Saint Rambert, de la seule bibliothèque où la 2^e bibliothèque la plus fréquentée n'est pas la bibliothèque de la Part-Dieu, mais la Médiathèque de Vaise, qui joue pleinement son rôle de tête de Territoire Ouest.

C'est la seule bibliothèque, avec celle du 5^e Point du Jour et le bibliobus, où la CSP des employés est plus présente que la CSP des cadres.

Sa position excentrée explique enfin une part significative de visiteurs y accédant en voiture (17,6% des répondants, contre 5% pour l'ensemble du réseau), même si elle apparaît moins fréquentée que par les années précédentes par les habitants des communes avoisinantes : la part des habitants du 9^e y a progressé de 61,2% (en 2022) à 66,6% des répondants.

La bibliothèque de la Duchère est très appréciée, avec une image globalement très positive auprès de ses usagers. Elle est d'abord caractérisée par la qualité de son accueil et par la place centrale de son équipe, souvent décrite comme disponible, chaleureuse, compétente et engagée. Les verbatims sont particulièrement élogieux sur ce point : de nombreux usagers remercient explicitement le personnel, soulignent l'accompagnement, le conseil, la gentillesse et la continuité du service rendu. Les résultats chiffrés vont dans le même sens, avec des niveaux élevés de satisfaction concernant l'accueil, la disponibilité de l'équipe, l'accompagnement et l'agrément général du lieu.

La bibliothèque est perçue comme un équipement de proximité important dans la vie du quartier, utile à la fois pour emprunter, lire, travailler, accompagner des enfants et participer à des animations. Les usagers apprécient le fait qu'elle soit agréable, accessible, vivante, et qu'elle offre un large choix de documents à un coût d'inscription jugé raisonnable. L'évolution entre 2018 et 2025 est positive sur la quasi-totalité des indicateurs.

Pour autant, plusieurs sujets de vigilance ressortent assez nettement. Le premier concerne les horaires d'ouverture, qui font l'objet de nombreuses remarques : demandes d'ouverture le lundi, souhait de plages plus larges, critiques sur les horaires d'été, sur la lisibilité des jours d'ouverture, ou encore sur le manque d'information en cas de fermeture exceptionnelle. Ce sujet apparaît comme l'un des premiers points de frustration, surtout pour les personnes qui travaillent ou qui souhaitent une utilisation plus régulière du lieu.

Le deuxième point de tension est le bruit. Plusieurs verbatims évoquent des adolescents qui discutent, des enfants trop bruyants, ou plus largement une difficulté à conserver une ambiance propice à la lecture et à la concentration. Les usagers ne remettent pas en cause l'existence d'usages diversifiés, mais ils expriment le besoin d'une meilleure régulation entre les espaces calmes, les espaces enfants et les espaces d'animation. Ce sujet est d'autant plus sensible que la bibliothèque est aussi utilisée pour travailler : près d'un tiers des répondants viennent pour cet usage.

Un troisième ensemble de remarques porte sur les services complémentaires et les collections. Les demandes sont variées mais convergentes : davantage de jeux, de mangas, de livres en langue anglaise, de CD, de journaux papier, d'ouvrages en informatique ou en IA, ainsi que des services plus développés autour du numérique.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 9e la duchere	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			277	
vendredi 27/09	85	1	277	
samedi 28/09	78	1	371	
mardi 30/09	47		225	
mercredi 1/10	47		576	
TOTAL	257	2	1726	18%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.72.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 9e Duchère

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 9e Duchère arrondissement sont âgés en moyenne de 37 ans et 1 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 3.39 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.92 adultes et 1.47 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 34.4 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs bib 9e Duch	49,6%	10,7%	17,5%	10,2%	8,1%	3,9%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 9e	18,3%	25,6%	22,1%	15,3%	11,5%	7,3%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 9e Duch.	19,8%	15,4%	7,8%	42,7%	14,3%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 9e	24,7%	18,0%	13,1%	40,3%	3,9%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

67.3 % des enquêtés de la Bibliothèque du 9e Duchère sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 9e arrdt = 52.3%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 9e Duch	15,3%	46,3%	10,5%	20,3%	8,2%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 9e	10,7%	54,5%	7,7%	17,3%	9,7%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 9e Duch	0,0%	8,6%	38,4%	10,7%	39,2%	3,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 9e	0,0%	3,9%	30,3%	27,3%	25,0%	13,5%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 9e Duch.	76.1	23.2	0.7
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 9e Duchère	48.2 %	6.9 %	18.4 %	26.5 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 9 ^e Duchère	39.1	29.0	15.3	16.6
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 9^e Duchère ont répondu fréquenter 2.42 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 9^e Duchère comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 6.2% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 5,6% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 9^e Duchère des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	31,3%
1 ^{er}	3,4%
2 ^e	4,0%
3 ^e Duguesclin	3,9%
3 ^e Lacassagne	5,3%
4 ^e Croix-Rousse	8,2%
5 ^e Saint-Jean	7,4%
5 ^e Point du Jour	6,3%
6 ^e	3,8%
7 ^e La Guillotière	4,3%
7 ^e Jean Macé	6,2%
7 ^e Gerland	5,3%
8 ^e Bachut	4,7%
9 ^e La Duchère	/
9 ^e Saint-Rambert	9,1%
9 ^e Vaise	47,3%
Bibliobus	1,3%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 9 ^e Duchère	25.1	34.9	32.8	5.7	1.6
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 55 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 9^e Duchère (contre 66 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

44.5 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%) et 25.7% des répondants le sont par d'enfants de moins de 11 ans (contre 19,7% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 9e Duchère	60.8 %	5.9 %	19.3 %	0 %	17.6 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 9e Duchère	Réseau BmL
Emprunter	81,0%	79,4%
Chercher des informations	28,4%	26,7%
Vous détendre	36,9%	30,5%
Lire, écouter, visionner .. sur place	42,9%	37,1%
Travailler, étudier, vous former	32,0%	28,8%
Utiliser un ordinateur, le WiFi	20,5%	13,3%
Pour un atelier, une animation, une expo	28,0%	19,4%
Pour le lieu : ambiance ...	22,2%	20,1%
Autre	9,5%	5,0%

Les répondants ont en moyenne cité 3,01 réponses différentes à cette question (2.6 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt est toujours l'usage dominant, seuls 15.5 % des répondants l'ont cité comme unique raison de leur fréquentation de la bibliothèque (19.7% pour le réseau BmL).

Par ailleurs, 16.0% des visiteurs de la Bibliothèque du 9e Duchère arrondissement déclarent lire TOPO (26,5% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 23.1% (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 9e Duchère	7,5 %	86,3 %	42,2 %	19,9 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 9e Duchère	Réseau BmL
Inscrits	80.0 %	75.3 %
Emprunteurs	92.5 %	89.0 %

Enfin 30,8 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24.8% pour l'ensemble du réseau BmL) et 31,5% des remarques.

3 – La Bibliothèque du 9e Duchère vue par ses visiteurs

Bibliothèque du 9e Duchère	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	19,2			18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	19,2		+	18,5
Il est facile de s'orienter	17,6			17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	15,0			15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	15,8			15,6
Il y a un large choix de livres	16,9			16,9
Il y a un large choix de DVD	16,9			16,7
Il y a un large choix de revues	16,8			16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	15,2			14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	16,4			16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	17,1			16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,6			18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,4			16,4
Il y a suffisamment de place pour travailler	16,4			16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	17,0		+	15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	18,2			17,7
Il est simple de s'inscrire	18,3			18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16,7			16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	16,1	+		15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	17,2	+		16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,8			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	18,4			17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	17,7			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	19,1		+	18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	18,5		+	17,8
Les lieux sont agréables	18,5			17,7
La température des espaces est confortable.	18,0			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	16,6			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17,0			17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	18,3	+	+	17,1
Evaluation globale BML	17,8			17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

[X,X](#)

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

[X,X](#)

résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

ZOOM sur ... la Bibliothèque du 9^e Saint-Rambert

La Bibliothèque du 9^e Saint-Rambert est bibliothèque de proximité particulièrement utile pour les habitants du quartier et pour les familles. La part des usagers résidant dans le 9^e est très forte, et la bibliothèque joue un rôle important de service culturel local. Elle est utilisée d'abord pour l'emprunt, mais aussi comme lieu de détente, de consultation et, dans une moindre mesure, d'animation. Les verbatims expriment souvent de la gratitude pour la présence même de cet équipement, perçu comme un accès concret à la culture dans le quartier.

Les publics de Saint Rambert sont composés quasi-exclusivement d'actifs en emploi (venant en famille à la bibliothèque) et de retraités. Il s'agit, avec la Bibliothèque du 9^e Duchère, de la seule bibliothèque où la 2^e bibliothèque la plus fréquentée n'est pas la bibliothèque de la Part-Dieu, mais la Médiathèque de Vaise, qui joue pleinement son rôle de tête de Territoire Ouest.

Elle est toujours aussi attractive pour les habitants des communes avoisinantes, qui représentent 40% des visiteurs et le pourcentage des visiteurs y accédant en voiture est le plus élevé du réseau (39,8% pour 5 % pour le réseau BmL).

La bibliothèque apparaît comme très appréciée, avant tout pour la qualité de l'accueil et par le lien de confiance établi avec ses usagers. C'est le trait le plus marquant du site. Les verbatims insistent de façon répétée sur la gentillesse, la disponibilité, l'écoute et le professionnalisme des bibliothécaires. Les usagers parlent d'un lieu agréable, utile, chaleureux, bien tenu, dans lequel ils se sentent bien reçus. Les résultats quantitatifs confirment cette impression : l'accueil, l'aide apportée par le personnel, l'accompagnement et l'agrément du lieu atteignent des niveaux très élevés.

Autre point fort : les usagers jugent globalement positivement les collections, notamment le choix de livres, de BD, de revues et de DVD, ainsi que la manière dont les documents sont présentés.

Les attentes exprimées concernent toutefois plusieurs sujets récurrents. Le premier, et de loin le plus visible, touche aux horaires d'ouverture. Beaucoup d'usagers demandent des horaires plus larges, en particulier pendant les vacances scolaires, le samedi, en soirée, voire le dimanche. Ce point est d'autant plus sensible que la bibliothèque semble particulièrement utile aux familles durant les congés. Plusieurs remarques disent explicitement que c'est justement pendant les vacances que l'on aurait besoin d'une offre plus ouverte, non moins ouverte.

Le deuxième sujet concerne les services pratiques. Reviennent à plusieurs reprises la demande d'une boîte de retour extérieure, la possibilité de faire venir des documents d'autres bibliothèques, une meilleure efficacité du site ou du moteur de recherche, ainsi qu'un meilleur usage des rappels mails. Ces attentes traduisent un besoin de fluidifier le parcours d'emprunt, surtout pour un équipement de quartier où les usagers attendent une grande simplicité d'usage.

Troisième point : même si le lieu est très apprécié, quelques améliorations d'aménagement sont souhaitées. Les remarques portent sur le confort des sièges, le manque de places pour travailler, l'absence d'espace numérique, le besoin de climatisation ou de meilleure protection contre la chaleur.

En résumé, Saint-Rambert apparaît comme une bibliothèque très bien installée dans son environnement local, reconnue pour son accueil, son utilité quotidienne et la qualité de son ambiance. Les principales pistes d'amélioration portent sur des éléments très concrets : élargissement des horaires, surtout pendant les vacances, meilleure souplesse des services de prêt-retour, et quelques améliorations de confort ou d'équipement. C'est une bibliothèque dont l'image est globalement très positive, avec des attentes surtout centrées sur l'accessibilité pratique du service.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 9e St Rambert	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi 26/09			123	
vendredi 27/09	57		203	
samedi 28/09	57		262	
mardi 30/09	26		171	
mercredi 1/10	20		290	
TOTAL	160	0	1049	17%

Le nombre de questionnaires remplis pour la Bibliothèque du 9e Saint Rambert étant proportionnellement très supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.70.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 9e St Rambert

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 9e St Rambert sont âgés en moyenne de 53 ans et 11 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.74 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.84 adultes et 0.90 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 29.0 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs média. 9e V	24,3%	18,0%	25,4%	19,4%	10,2%	2,6%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 9e	18,3%	25,6%	22,1%	15,3%	11,5%	7,3%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 9e SR	17,7%	35,5%	7,0%	32,2%	7,6%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 9e	24,7%	18,0%	13,1%	40,3%	3,9%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

74.0 % des enquêtés de la Bibliothèque du 9e St Rambert sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 9e arrdt = 52.3%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 9e SR	0,9%	44,1%	4,0%	47,4%	3,6%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 9e	10,7%	54,5%	7,7%	17,3%	9,7%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 9e SR	0,0%	9,7%	53,6%	6,5%	28,8%	1,3%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 9e	0,0%	3,9%	30,3%	27,3%	25,0%	13,5%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 9e SR	67.6	31.7	0.7
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 9e SR	50.9 %	5.4 %	15.2 %	28.5 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 9 ^e St Rambert	41.2	26.1	16.5	15.8
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 9^e St Rambert ont répondu fréquenter 2.19 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 9^e St Rambert comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 13.1% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 9^e St Rambert des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	29,0%
1 ^{er}	0,6%
2 ^e	1,6%
3 ^e Duguesclin	1,4%
3 ^e Lacassagne	1,0%
4 ^e Croix-Rousse	12,2%
5 ^e Saint-Jean	7,2%
5 ^e Point du Jour	0%
6 ^e	2,7%
7 ^e La Guillotière	0,6%
7 ^e Jean Macé	2,5%
7 ^e Gerland	1,3%
8 ^e Bachut	3,3%
9 ^e La Duchère	11,6%
9 ^e Saint-Rambert	/
9 ^e Vaise	45,7%
Bibliobus	0,0%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 9 ^e St Rambert	17.2	32.9	43.9	6.0	0.0
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 37 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 9^e St Rambert (contre 66 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

39.3 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9), 26,6% le sont d'enfants de moins de 11 ans (contre 19,7% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 9e SR	51.0 %	7.9 %	3.0 %	0 %	39.8 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 9e St Rambert	Réseau BmL
Emprunter	96,0%	79,4%
Chercher des informations	22,9%	26,7%
Vous détendre	35,4%	30,5%
Lire, écouter, visionner .. sur place	35,7%	37,1%
Travailler, étudier, vous former	7,4%	28,8%
Utiliser un ordinateur, le WiFi	3,0%	13,3%
Pour un atelier, une animation, une expo	16,0%	19,4%
Pour le lieu : ambiance ...	16,2%	20,1%
Autre	4,6%	5,0%

Les répondants ont en moyenne cité 2,37 réponses différentes à cette question (2.6 pour le réseau BmL).

L'emprunt prédomine : 30.9 % des répondants l'ont cité comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.7% pour le réseau BmL).

Par ailleurs, 32.5% des visiteurs de la Bibliothèque du 9e St Rambert arrondissement déclarent lire TOPO (26,5% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 36,4% (32.5% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 9e St Rambert	1,1 %	85,0 %	41,8 %	19,2 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 9e St Rambert	Réseau BmL
Inscrits	81.8 %	75.3 %
Emprunteurs	98.9 %	89.0 %

Enfin 32,4 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24.8% pour l'ensemble du réseau BmL) et 26,3% des remarques.

3 – La Bibliothèque du 9e St Rambert vue par ses visiteurs

Bibliothèque du 9e Saint Rambert	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	18,3			18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	19,3			18,5
Il est facile de s'orienter	18,2			17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	15,2			15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	15,8			15,6
Il y a un large choix de livres	16,0			16,9
Il y a un large choix de DVD	16,0			16,7
Il y a un large choix de revues	16,6			16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	13,1			14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	16,5			16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	17,6			16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	19,2		+	18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	17,1			16,4
Il y a suffisamment de place pour travailler	15,6			16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	13,6			15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	18,6		+	17,7
Il est simple de s'inscrire	18,8			18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	15,9			16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	15,5			15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	16,8			16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	17,0			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	17,8			17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	16,3			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	19,2			18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	18,7			17,8
Les lieux sont agréables	18,6			17,7
La température des espaces est confortable.	17,8			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	17,9			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17,2			17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	17,4			17,1
Evaluation globale BML	17,5			17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

ZOOM sur ... le Bibliobus

Le public du bibliobus est très familial, à l'instar de ceux des bibliothèques du 3e Lacassagne, 6e, 7e Guillotière et 9e Duchère :

- présence importante de visiteurs de moins de 15 ans (45% contre 27,5% en moyenne réseau)
- des répondants à l'enquête faisant majoritairement partie de foyers composés de 2 adultes et d'enfants (52,5% pour 32,2 % en moyenne sur le réseau),
- et venant fréquemment accompagnés (44,2 % pour 34,9% en moyenne sur le réseau)

Il s'agit du public où les femmes et les retraités sont le plus sur représentées (81,2 % des répondants, pour 62,2 % en moyenne réseau / 37,% contre 21,4%). La moyenne d'âge des répondants est élevée (50 ans et 4 mois).

Le Bibliobus se caractérise par une très forte satisfaction d'ensemble, portée avant tout par la qualité de l'accueil et la disponibilité de l'équipe. Les usagers soulignent très régulièrement la gentillesse, l'aide apportée et le caractère chaleureux du service

Sa principale force tient à son utilité de proximité. Les remarques montrent que le Bibliobus répond à un besoin concret, en particulier pour les familles, les enfants et les personnes qui n'ont pas facilement le temps de se rendre dans une bibliothèque fixe (la Médiathèque du Bachut est bien connue des publics des arrêts du 8^e). Sa présence à la sortie des écoles ou dans les quartiers est clairement appréciée et perçue comme importante.

L'offre documentaire est jugée satisfaisante, surtout pour les livres, même si plusieurs usagers souhaitent des compléments ciblés, comme des livres audio, davantage de nouveautés ou une information plus simple sur les prolongations d'emprunt. Les ressources en ligne sont aussi vues comme un appui utile pour les publics éloignés.

Les principales limites concernent surtout le fonctionnement pratique du service mobile. Plusieurs remarques portent sur des délais de prêt jugés trop courts au regard du rythme de passage, sur le besoin de mieux comprendre comment prolonger ses emprunts, et sur l'absence de solutions plus souples entre deux arrêts. L'autre point de vigilance majeur concerne l'accessibilité, avec plusieurs observations sur les marches et les difficultés pour les personnes à mobilité réduite ou en fauteuil.

Au total, le Bibliobus apparaît comme un service très apprécié, très utile et humainement très bien évalué, dont les enjeux principaux portent sur l'accessibilité, l'ergonomie et la souplesse de fonctionnement.

1 - Nombre d'observations et traitement

bibliobus	questionnaires	sans verso	entrées
jeudi 26/09	36		69
vendredi 27/09	23		68
samedi 28/09			
mardi 30/09	20		68
mercredi 1/10	23		68
TOTAL	102		273
			50%

Le nombre de questionnaires remplis pour le Bibliobus (sur 3 semaines) étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total (sur une semaine), les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.29 dans les réponses totales.

2 - Caractéristiques des visiteurs du Bibliobus

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs du Bibliobus sont âgés en moyenne de 50 ans et 4 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 3.30 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.94 adultes et 1.36 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 39.3 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs bibliobus	45,0%	1,6%	26,1%	5,0%	14,5%	7,8%
Visiteurs BmL	27,5%	15,2%	23,5%	15,4%	13,7%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 5 + 8	15,4%	28,5%	19,2%	15,8%	12,1%	8,7%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bibliobus	13,0%	18,2%	7,8%	52,5%	8,5%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 5+8	26,8%	19,9%	12,9%	35,8%	4,5%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

81.2 % des enquêtés du Bibliobus sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 5e+8e arrdt = 53.7%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bibliobus	0,0%	46,0%	4,7%	37,7%	11,5%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 5 + 8	14,0%	50,2%	7,4%	20,3%	8,2%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bibliobus	0,0%	1,6%	6,3%	28,2%	61,6%	2,3%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 5 + 8	0,0%	4,1%	31,9%	28,0%	24,9%	11,0%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bibliobus	90.6	9.4	0.0
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliobus	23.7	45.1	14.8	16.4
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs du Bibliobus ont répondu fréquenter 2.45 bibliothèques du réseau BmL (Bibliobus comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 3.7% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque (municipale, pour 3.1%).

Fréquentation par les visiteurs du Bibliobus des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	19,6%
1 ^{er}	2,4%
2 ^e	5,9%
3 ^e Duguesclin	3,8%
3 ^e Lacassagne	8,7%
4 ^e Croix-Rousse	1,2%
5 ^e Saint-Jean	3,5%
5 ^e Point du Jour	13,2%
6 ^e	2,8%
7 ^e La Guillotière	1,7%
7 ^e Jean Macé	5,5%
7 ^e Gerland	11,3%
8 ^e Bachut	57,3%
9 ^e La Duchère	2,6%

9 ^e Saint-Rambert	0,6%
9 ^e Vaise	5,2%
Bibliobus	/

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliobus	6.1	16.3	63.9	8.3	5.5
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 37 minutes lors de leur visite au Bibliobus (contre 66 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

44.2 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%) et 34.9 % d'enfants de moins de 11 ans (contre 19,7% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bibliobus	86.5 %	1.6 %	3.7 %	0	9.1 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliobus	Réseau BmL
Emprunter	96,2%	79,4%
Chercher des informations	11,2%	26,7%
Vous détendre	25,6%	30,5%
Lire, écouter, visionner .. sur place	15,0%	37,1%
Travailler, étudier, vous former	2,4%	28,8%
Utiliser un ordinateur, le WiFi	3,5%	13,3%
Pour un atelier, une animation, une expo	19,2%	19,4%
Pour le lieu : ambiance ...	17,2%	20,1%
Autre	5,8%	5,0%

Les répondants ont en moyenne cité 1,96 réponses différentes à cette question (2.6 pour le réseau BmL).

50.1 % des répondants à l'enquête dans le bibliobus citent l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation de la bibliothèque (19.7% pour l'ensemble des répondants sur le réseau BmL).

Par ailleurs, 25.4% des visiteurs du Bibliobus déclarent lire TOPO (26,5% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 24,3% (32.5% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliobus	0,6 %	69,1 %	59,6 %	9,8 %
Réseau BmL	11,0 %	80,4 %	34,6 %	13,9 %

INSCRIPTION

	Bibliobus	Réseau BmL
Inscrits	75,5 %	75,3 %
Emprunteurs	99,4 %	89,0 %

Enfin 35,1 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (24,8% pour l'ensemble du réseau BmL) et 25,1% des remarques.

3 – Le Bibliobus vu par ses visiteurs

Bibliobus	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	18,8		+	18,4
Les infos données sur les totems sont suffisantes.	17,6			
Les visiteurs sont bien accueillis	19,4		+	18,5
La fréquence de passage est suffisante.	17,8		+	17,2
Les jours et heures de passage conviennent à un public large.	17,1		+	15,2
L'arrêt des tournées sur les vacances de Noël et l'été est acceptable.	16,4		+	15,6
Il y a un large choix de livres	16,6		+	16,9
Il y a un large choix de DVD	16,2		+	16,7
Il y a un large choix de revues	16,5		+	16,9
Les documents sont présentés de manière attractive	17,9		+	16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,7		+	18,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	19,2		+	17,7
Il est simple de s'inscrire	19,2		+	18,1
L'information sur les services disponibles est suffisante	18,5		+	16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	17,9			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	18,1			17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	13,4			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	19,3		+	18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	18,6		+	17,8
Les lieux sont agréables	18,3		+	17,7
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	17,0		+	17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	18,4		+	17,1
Evaluation globale BML	18,4		+	17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

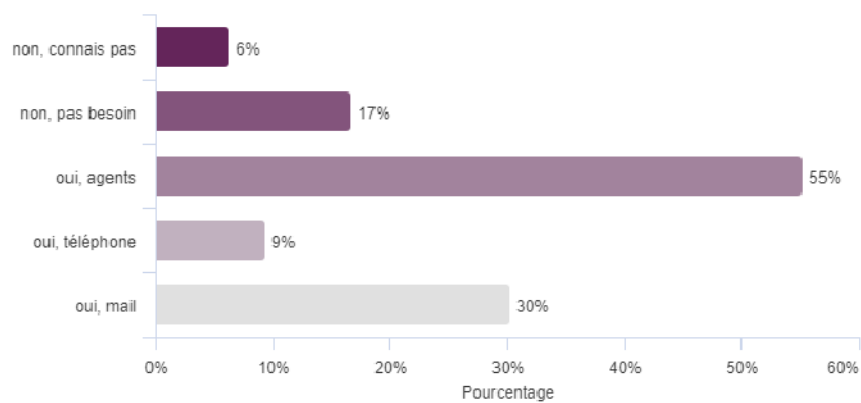
résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

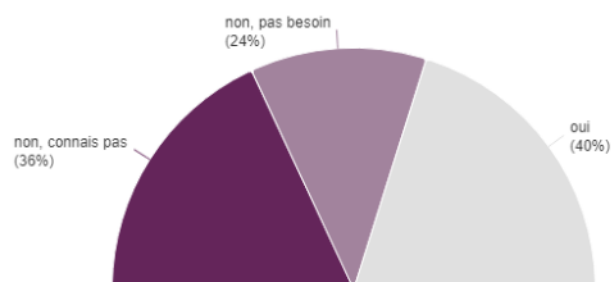
résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

Faites-vous des demandes de mises de côté ?



Si oui, utilisez vous le catalogue en ligne ?



ZOOM sur ... la bibliothèque de la Part-Dieu

Les publics et usages spécifiques de la bibliothèque Part-Dieu

Les résultats de l'enquête confirment le rôle singulier de la bibliothèque de la Part-Dieu au sein du réseau. Elle ne fonctionne pas seulement comme une bibliothèque de proximité de grande taille, mais comme un équipement central qui concentre des usages et des publics plus diversifiés. La fréquentation y est à la fois très régulière pour une part importante des usagers et plus occasionnelle pour d'autres, ce qui traduit un fonctionnement à la fois d'appropriation quotidienne et de bibliothèque de destination.

Les motifs de venue illustrent cette spécificité. Si l'emprunt reste un usage majeur, il occupe une place relativement moins centrale qu'ailleurs dans le réseau. La Part-Dieu est davantage investie comme lieu de travail, de recherche d'information, de consultation et d'usage informatique. Les verbatims confirment fortement cette dimension. De nombreux répondants décrivent la bibliothèque comme un espace d'étude ou de séjour indispensable, parfois au cœur de leur vie quotidienne : certains évoquent un lieu "très agréable pour travailler calmement et gratuitement au cœur de Lyon", d'autres parlent d'un "refuge" ou d'un "lieu paisible, d'une grande richesse, où on revient toujours avec plaisir". Cette dimension de ressource urbaine dépasse largement le seul rapport au prêt.

Le profil de ses visiteurs reflète également cette fonction centrale. La bibliothèque attire proportionnellement davantage de jeunes adultes, d'étudiants et de demandeurs d'emploi que les autres bibliothèques du réseau. Les verbatims montrent bien que cette fréquentation n'est pas seulement étudiante au sens universitaire : la Part-Dieu est aussi utilisée pour la recherche d'emploi, pour l'accès aux ressources numériques, pour l'impression de documents, ou comme lieu de travail pour des personnes dont les conditions matérielles ou professionnelles rendent précieux un espace public calme, chauffé ou rafraîchi, accessible et gratuit. Plusieurs répondants disent explicitement y venir parce que les horaires ou les conditions d'accueil des autres bibliothèques ne répondent pas à leurs besoins.

Son aire d'attractivité dépasse très largement le quartier. Aux habitants du 3^e arrondissement s'ajoute une part importante d'usagers venant d'autres communes du Rhône et, plus que dans les autres équipements, de personnes venant d'ailleurs en France. Là encore, les commentaires vont dans le même sens : certains signalent qu'ils viennent ponctuellement à Lyon pour le travail, d'autres découvrent la bibliothèque lors d'un séjour dans la ville, d'autres encore soulignent que son accessibilité en transports en commun constitue un atout majeur. La Part-Dieu apparaît ainsi à la fois comme une bibliothèque d'arrondissement, une bibliothèque centrale et un équipement de rayonnement métropolitain.

Entre 2018 et 2025, ces caractéristiques évoluent peu dans leur structure générale. La fréquentation reste élevée et les motifs de venue demeurent relativement stables. Les publics continuent de se caractériser par une forte diversité sociale et générationnelle. Les verbatims montrent toutefois qu'une attente se renforce : celle d'une bibliothèque capable d'assumer pleinement son rôle de grand équipement urbain, avec des horaires plus larges, une meilleure lisibilité des espaces, davantage de confort et une meilleure coexistence des usages. En ce sens, la Part-Dieu confirme son identité propre au sein du réseau : celle d'une bibliothèque urbaine polyvalente, à la fois documentaire, sociale, éducative et métropolitaine.

Les enjeux d'amélioration identifiés par l'analyse importance / performance

L'analyse importance / performance met en évidence plusieurs atouts solides de la bibliothèque. Les dimensions liées à la relation avec les publics – accueil, disponibilité du personnel, accompagnement et conseil – figurent parmi les éléments les plus contributifs à la satisfaction et parmi les mieux évalués. Les verbatims confortent très nettement ce constat. Les mentions de remerciement sont nombreuses, parfois très chaleureuses : le personnel est décrit comme "gentil", "professionnel", "serviable", "à l'écoute", "souriant". Plusieurs répondants disent explicitement que l'aide des équipes compense la complexité du lieu ou de certaines démarches. Malgré la taille de l'équipement, la relation humaine demeure donc un facteur majeur de satisfaction.

La richesse de l'offre documentaire constitue également un point fort clairement reconnu. Le choix de livres, de revues et de documents audiovisuels est souvent salué dans les commentaires, qui évoquent la "richesse documentaire", la "formidable diversité de documents", le "niveau universitaire" de certains fonds ou encore la

possibilité de “répondre à des besoins variés”. La Part-Dieu bénéficie ainsi d’une forte légitimité intellectuelle et documentaire. Certains usagers la situent même parmi les meilleures bibliothèques qu’ils aient fréquentées. Cette reconnaissance est d’autant plus importante qu’elle montre que, pour beaucoup, la bibliothèque reste un lieu irremplaçable d’accès à des collections vastes, exigeantes et diversifiées.

Les verbatims éclairent cependant très bien les principaux points de tension.

Le premier concerne la lisibilité de l’offre et l’orientation dans le bâtiment. Plusieurs répondants disent qu’“on ne trouve pas facilement ce que l’on cherche”, que “la logique de classement est impossible à comprendre” ou qu’il “manque un mode d’emploi”. Cette difficulté apparaît de façon particulièrement récurrente pour les DVD, dont le classement est jugé peu intuitif, et pour les documents du silo, dont les modalités d’accès semblent mal comprises ou trop complexes. Les résultats statistiques sur la difficulté à trouver un document précis et sur l’information relative aux services prennent ici un relief très concret.

Le deuxième grand sujet est celui des espaces et du confort d’usage. Les demandes de places supplémentaires sont très nombreuses : plus de places assises, plus de tables, plus de prises, plus d’espaces de travail, plus d’espaces pour les petits groupes, voire des bulles ou salles plus silencieuses. Les verbatims montrent bien que la tension ne porte pas seulement sur la quantité de places, mais aussi sur la coexistence des usages : travail individuel, travail en groupe, lecture, consultation, présence d’enfants, circulation, téléphones, visionnage de DVD, etc. Plusieurs commentaires soulignent également le besoin d’une meilleure isolation phonique, notamment dans certains espaces jeunesse ou dans les zones proches de la cafétéria ou de l’animation. Le thème du bruit revient très fréquemment, parfois formulé comme une gêne ordinaire, parfois comme une critique forte.

Le troisième sujet majeur est le confort climatique et matériel. La chaleur estivale revient de manière insistante dans les commentaires, beaucoup plus que tout autre aspect du confort. Plusieurs usagers jugent la température “intenable” en été, d’autres évoquent aussi un inconfort en hiver. Les toilettes constituent également un point faible très souvent cité : propreté, nombre insuffisant, vétusté, organisation peu pratique. À cela s’ajoutent des demandes récurrentes autour d’une fontaine à eau, d’un espace de restauration ou du retour d’un café, de sièges plus confortables, d’un parking vélo mieux dimensionné ou d’un lieu pour déposer valises et sacs. Tous ces éléments montrent que, pour une partie des visiteurs, la Part-Dieu est bien plus qu’un lieu de prêt : c’est un lieu dans lequel on passe du temps, et dont l’hospitalité matérielle devient donc décisive.

Enfin, les verbatims mettent en lumière une attente particulièrement forte sur les horaires d’ouverture. L’ouverture le lundi revient très souvent, de même que l’ouverture le dimanche, l’élargissement des horaires en soirée ou pendant les vacances. Ce point est d’autant plus important qu’il fait écho à la fonction centrale et métropolitaine de la bibliothèque : plus un équipement est perçu comme essentiel, plus l’écart entre son utilité sociale et son amplitude d’ouverture devient sensible.

Dans l’ensemble, l’analyse qualitative confirme donc très nettement les enseignements du croisement importance / performance. **Les usagers reconnaissent la qualité des équipes et la richesse exceptionnelle de l’offre, mais ils expriment des attentes fortes concernant l’usage concret du lieu : meilleure orientation, organisation plus lisible des collections, accès simplifié au silo, davantage de places et de confort, amélioration du climat intérieur, rénovation des sanitaires, élargissement des horaires.**

L’enjeu principal pour la Part-Dieu n’apparaît ainsi pas comme une redéfinition de ses missions, mais comme une **amélioration de la maniabilité et de l’hospitalité d’un grand équipement très sollicité**. La bibliothèque est déjà reconnue comme précieuse ; ce que demandent les usagers, c’est qu’elle devienne plus simple, plus confortable et plus fluide à vivre au quotidien.

1 - Nombre d’observations et traitement

bib part dieu	questionnaires	sans verso	entrées
jeudi			2798
vendredi 30/09	293	28	3007
samedi 01/10	322	20	3565
mardi 4/10	321	21	3431
mercredi 5/10	276	34	3129

TOTAL	1212	103	15930	10%
-------	------	-----	-------	-----

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque de la Part-Dieu étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.40.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque de la Part-Dieu

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque de la Part-Dieu sont âgés en moyenne de 42 ans et 4 mois (43 ans 2 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.32 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.65), dont 1.78 adultes et 0.54 enfants (en moyenne 1.81 et 0.84). Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 9.0 % des visiteurs (22.8 % pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

	0-14	15-29	30-44	45-59	60-74	75 et +
Visiteurs bib Part-D	10,1%	25,6%	26,3%	18,0%	15,4%	4,6%
Visiteurs BmL	26,8%	15,3%	23,8%	15,5%	13,8%	4,7%
INSEE 2022 Lyon 3e	14,3%	29,7%	22,6%	15,9%	10,7%	6,7%
INSEE 2022 Lyon	14,8%	29,2%	21,4%	15,7%	11,2%	7,8%

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib P-Dieu	37,5%	25,6%	5,7%	18,6%	12,6%
Visiteurs BmL	28,3%	23,1%	6,8%	32,2%	9,7%
INSEE 2022 – Lyon 3e	27,9%	21,6%	9,9%	34,5%	6,1%

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

50.2 % des enquêtés de la Bibliothèque de la Part-Dieu sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 3^e arrdt = 52.8%). C'est une des caractéristiques des visiteurs de la Part-Dieu que de ne pas présenter le déséquilibre habituellement constaté concernant la représentation des sexes.

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib Part-D	20,3%	43,9%	11,8%	18,5%	7,2%
Visiteurs BmL	13,4%	49,7%	8,5%	22,7%	6,4%
INSEE 2022 Lyon 3e	12,5%	58,7%	6,9%	16,0%	6,0%
INSEE 2022 Lyon	13,5%	55,3%	6,9%	17,5%	6,8%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib Part-D	0,3%	7,1%	50,8%	9,3%	31,3%	1,2%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2022 Lyon 3e	0,0%	3,8%	43,8%	26,7%	18,7%	6,9%
INSEE 2022 Lyon	0,0%	4,5%	39,8%	27,0%	20,3%	8,3%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib P-Dieu	62.5	28.1	9.4
Visiteurs BmL	78.7	17.4	3.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib P-Dieu	19.7 %	9.3 %	4.7 %	66.2 %
BmL	41.0 %	6.8 %	12.8 %	39.4 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque Part-Dieu	46.6	23.9	13.8	15.7
BmL	37.6	27.2	16.7	18.5

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque de la Part-Dieu ont répondu fréquenter 2.25 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque de la Part-Dieu comprise – moyenne de 2,44 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 17.8% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque (BU : 6,6%, BM : 11.2%). La fréquentation d'une autre bm a augmenté fortement, sans doute un effet du passage à la gratuité à Villeurbanne.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque de la Part-Dieu des autres bibliothèques du réseau BmL

Part-Dieu	/
1 ^{er}	7,0%
2 ^e	7,7%
3 ^e Duguesclin	14,1%
3 ^e Lacassagne	10,1%
4 ^e Croix-Rousse	9,6%
5 ^e Saint-Jean	8,0%
5 ^e Point du Jour	2,9%
6 ^e	11,2%
7 ^e La Guillotière	3,2%
7 ^e Jean Macé	15,3%
7 ^e Gerland	8,1%
8 ^e Bachut	13,7%
9 ^e La Duchère	2,1%
9 ^e Saint-Rambert	1,0%
9 ^e Vaise	11,6%
Bibliobus	0,7%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque Part-Dieu	31.9	23.9	32.3	5.2	6.6
BmL	23.7	31.3	36.7	4.9	3.4

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h28 (contre 1h15 déclarée en 2022 et 1h31 en 2018) lors de leur visite à la Bibliothèque de la Part-Dieu (66 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

23.3 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9) et il s'agit majoritairement d'adultes ou d'ados accompagnés : seuls 6.8% des répondants sont accompagnés d'enfants de moins de 11 ans (contre 19,7% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib P-Dieu	40.5 %	15.6 %	42.5 %	4.5 %	2.4 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque de la Part-Dieu	Réseau BmL
Emprunter	67,9%	79,4%
Chercher des informations	32,6%	26,7%
Vous détendre	26,2%	30,5%
Lire, écouter, visionner .. sur place	37,9%	37,1%
Travailler, étudier, vous former	42,4%	28,8%
Utiliser un ordinateur, le WiFi	17,4%	13,3%
Pour un atelier, une animation, une expo	19,4%	19,4%
Pour le lieu : ambiance ...	16,9%	20,1%
Autre	5,5%	5,0%

Les répondants ont en moyenne cité 2.66 réponses différentes à cette question : c'est à peine supérieur à la moyenne du réseau (2.6) et surtout très en retrait par rapport à 2018 (2.87).

Cela reste la bibliothèque où l'emprunt est certes l'usage très majoritaire mais le moins dominant : seuls 13,7% des répondants le citent comme unique raison de leur fréquentation de la bibliothèque (19.7% pour le réseau BmL).

Par ailleurs, 26.8% des visiteurs de la Bibliothèque de la Part-Dieu déclarent lire TOPO (26.5% en moyenne sur le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 32,1% (32.5% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque de la Part-Dieu	19,3 %	77,0 %	18,9 %	12,6 %
Réseau BmL	11.0 %	80.4 %	34.6 %	13.9 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque de la Part-Dieu	Réseau BmL
Inscrits	68.7 %	75.3 %
Emprunteurs	80.7 %	89.0 %

Enfin 23,6 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant une sollicitation ultérieure (24.8% pour l'ensemble du réseau BmL), et 29,9% des remarques.

3 – La Bibliothèque de la Part-Dieu vue par ses visiteurs

Bibliothèque de la Part-Dieu	2025	évol / 2022	évol / 2018	réseau BmL
La bibliothèque est facile à trouver	18,1		+	18,4
Les visiteurs sont bien accueillis	17,9		+	18,5
Il est facile de s'orienter	16,3		+	17,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large	15,3		+	15,2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large	15,6		+	15,6
Il y a un large choix de livres	17,7		+	16,9
Il y a un large choix de DVD	17,1		+	16,7
Il y a un large choix de revues	17,2		+	16,9
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	14,5			14,9
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile	15,8		+	16,1
Les documents sont présentés de manière attractive	16,1		+	16,7
Emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,0		+	18,5
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	15,8		+	16,4
Il y a suffisamment de place pour travailler	15,6		+	16,1
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	14,6		+	15,2
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	16,8		+	17,7
Il est simple de s'inscrire	17,5		+	18,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	15,6		+	16,2
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	15,3		+	15,6
L'information sur les services disponibles est suffisante	15,9		+	16,6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,1			16,6
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	16,6			17,4
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.	15,9			16,6
Le personnel est disponible pour aider.	17,7		+	18,4
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	17,0		+	17,8
Les lieux sont agréables	16,8		+	17,7
La température des espaces est confortable.	16,3			17,1
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs.	16,3			16,8
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.	16,8		+	17,2
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	16,3		+	17,1
Evaluation globale BML	16,9		+	17,3

évaluation bibliothèque significativement supérieure à la moyenne BmL

X,X

résultat bibliothèque significativement inférieure à la moyenne BmL

X,X

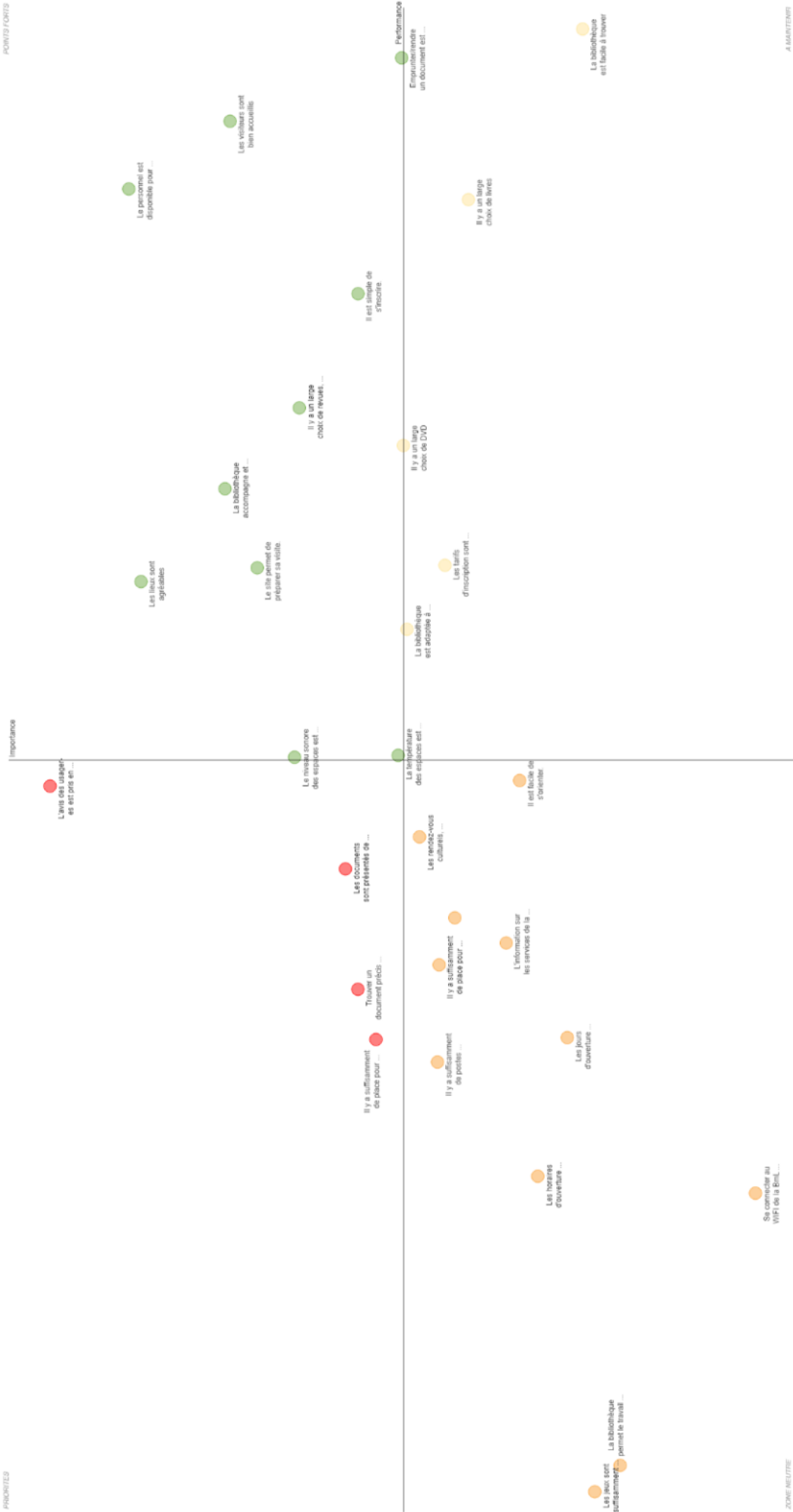
résultat bibliothèque en progression significative par rapport à l'enquête précédente

+

résultat bibliothèque en diminution significative par rapport à l'enquête précédente

-

Analyse Importance/Performance



VI - ANNEXES

VI.1	Les enquêtes citées	157
VI.2	Le questionnaire	158
VI.3	Tableaux importance/performance par classe d'âge	160
VI.4	Verbatim	166

VI.1 -Les enquêtes citées

- ❶ BAROMETRES SATISFACTION BML 2013, 2015, 2018 et 2022
Bibliothèque municipale de Lyon – Béatrice Pallud Burbaud – décembre 2013 / décembre 2015/ novembre 2018 / juillet 2023
- ❷ STATISTIQUES ET ETUDES INSEE – Commune de Lyon - arrondissements
INSEE – données – parution du 05/02/2026
<https://www.insee.fr/fr/statistiques/>
- ❸ LES JEUNES FRANÇAIS ET LA LECTURE
Enquête IPSOS pour le Centre National du Livre – résultats 2026
- ❹ PUBLICS ET USAGES DES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES EN 2016
TMO – Ministère de la Culture
- ❺ ATLAS DES BIBLIOTHEQUES TERRITORIALES
Ministère de la Culture / SLL – novembre 2023
- ❻ PRATIQUES CULTURELLES DES FRANÇAIS
Enquête octobre 2023 – Rapport d'étude
CREDOC – Janvier 2024
- ❼ DONNEES RECENTES SUR LES PUBLICS
Christophe Evans, Damien Day – BPI et Julie Lavielle - SER
Mardi de l'info, 17 septembre 2024
- ❽ STATISTIQUES 2025 – BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON
Février 2026
- ❾ Lu, Z., Wang, S. & Olsen, W. - Réviser le «paradoxe de la flexibilité»: degré de flexibilité du calendrier de travail et modèles d'utilisation du temps entre les groupes de genre et professionnels. Humanit Soc Sci Commun 10, 790 (2023).
<https://doi.org/10.1057/s41599-023-02205-9>
Claude Dubar, *Accélération. Une critique sociale du temps*, H. Rosa, Sociologie du travail, Vol. 54 - n° 3 | Juillet-Septembre 2012, mis en ligne le 15 novembre 2018. <http://journals.openedition.org/sdt/6978> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/sdt.6978>

VI.2 - Questionnaire

La BmL réalise une enquête du 26 septembre au 1er octobre 2025, auprès de toutes ses utilisateurs et utilisatrices, dans l'ensemble des bibliothèques du réseau.

Tout-es les visiteurs/euses de plus de 11 ans sont invité-es à remplir ce questionnaire (recto verso).

Nous vous remercions par avance de votre participation.

**CHÈRES VISITEUSES,
CHERS VISITEURS,
votre AVIS nous
intéresse !**



VOTRE AVIS SUR LA BIBLIOTHEQUE où vous vous trouvez aujourd'hui

➔ Merci de nous indiquer si vous êtes en accord avec les affirmations suivantes, en cochant la case correspondant le mieux à votre opinion.

De « 0 » : absolument pas d'accord, à « 10 » : tout à fait d'accord; les notes intermédiaires nuancent votre opinion.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La bibliothèque est facile à trouver.											
Les visiteurs/euses sont bien accueilli-es.											
Il est facile de s'orienter.											
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.											
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.											
Il y a un large choix de livres.											
Il y a un large choix de DVD.											
Il y a un large choix de revues, journaux.											
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.											
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile.											
Les documents sont présentés de manière attractive.											
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.											
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.											
Il y a suffisamment de place pour travailler.											
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.											
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.											
Il est simple de s'inscrire.											
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.											
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.											
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.											
Les rendez-vous culturels, expositions peuvent intéresser un large public.											
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants											
La bibliothèque adapte ses services aux personnes en situation de handicap.											
Le personnel est disponible pour aider.											
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs/ euses.											
Les lieux sont agréables.											
La température des espaces est confortable.											
Le niveau sonore des espaces est adapté aux besoins des visiteurs/ euses.											
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.											
L'avis des usager-es est pris en compte.											

VOTRE AVIS sur la qualité des services offerts

Merci d'indiquer votre évaluation globale de la qualité des services offerts par la Bibliothèque municipale de Lyon
De « 0 » : *totalelement insatisfaisante*, à « 10 » : *excellente*.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

VOUS et la BmL : mieux vous connaître

Pourquoi venez-vous en bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ pour vous détendre
 ☐ pour emprunter
 ☐ pour travailler, étudier, vous former
☐ pour chercher des informations
 ☐ pour lire, écouter, visionner ... sur place
 ☐ pour utiliser un ordinateur, le WiFi
☐ pour le lieu : ambiance ...
 ☐ pour un atelier, une animation, expo
 ☐ autre

Quelles bibliothèques du réseau BmL fréquentez-vous ?

- ☐ Part-Dieu
 ☐ 3e Lacassagne
 ☐ 6e rue Bossuet
 ☐ 8e Bachut
 ☐ Bibliobus
☐ 1er Condition de Soies
 ☐ 4e Croix-Rousse
 ☐ 7e Guillotière
 ☐ 9e La Duchère
☐ 2e rue de Condé
 ☐ 5e St Jean
 ☐ 7e Jean Macé
 ☐ 9e St Rambert
☐ 3e Duguesclin
 ☐ 5e Point du Jour
 ☐ 7e Gerland
 ☐ 9e Vaise

Si vous fréquentez d'autre(s) bibliothèque(s), lesquelles ? _____

A quelle fréquence vous rendez-vous en bibliothèque ?

- ☐ plusieurs fois par semaine
 ☐ une fois par semaine
 ☐ une à deux fois par mois
 ☐ une fois tous les deux mois
 ☐ moins souvent/ 1ère fois !

Combien de temps restez-vous, en moyenne, lors de votre venue ? _____ minutes

Pour qui empruntez-vous des documents à la bibliothèque municipale de Lyon ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ je n'emprunte jamais
 ☐ pour moi-même
 ☐ pour des enfants
 ☐ pour d'autres adultes

Etes vous personnellement inscrit-e à la BmL ? ☐ oui ☐ non

Etes-vous ☐ une femme ☐ un homme ☐ autre identité ?

Quel est votre âge ? _____ ans

De combien de personnes (vous compris) votre foyer se compose-t-il ? _____ adultes et _____ enfants mineurs.

Quelle est votre activité ? ☐ élève, étudiant-e ☐ autre / sans activité professionnelle

☐ actif/ve employé-e ☐ actif/ve en recherche d'emploi ☐ re- traité-e

merci de préciser votre profession ☐ agriculteur/trice ☐ ouvrier-e ☐ employé-e ☐ profession intermédiaire

☐ artisan-e, commerçant-e, chef-e d'entreprise ☐ cadre, profession intellectuelle supérieure

Code postal de votre lieu d'habitation : _____ Code postal du lieu de votre activité/école : _____

Aujourd'hui, êtes-vous venu-e seul-e ou accompagné-e ?

☐ seul-e ☐ accompagné-e de _____ personnes, dont _____ enfants de moins de 11 ans

Aujourd'hui, comment êtes-vous venu-e à la bibliothèque ?

☐ à pied ☐ en vélo/trottinette ... ☐ avec le bus/métro/tram ☐ en train ☐ en voiture

Lisez-vous le magazine TOPO ?

☐ non, je ne le connais pas ☐ non, mais je le connais ☐ oui, de temps en temps ☐ oui, régulièrement

Utilisez-vous les offres en ligne de la BmL (presse, formations, VOD...) ?

☐ non, je ne les connais pas ☐ non, mais je les connais ☐ oui, de temps en temps ☐ oui, régulièrement

Si vous êtes prêt-e à nous aider en participant à d'autres enquêtes, merci d'indiquer votre mail (en majuscules) :

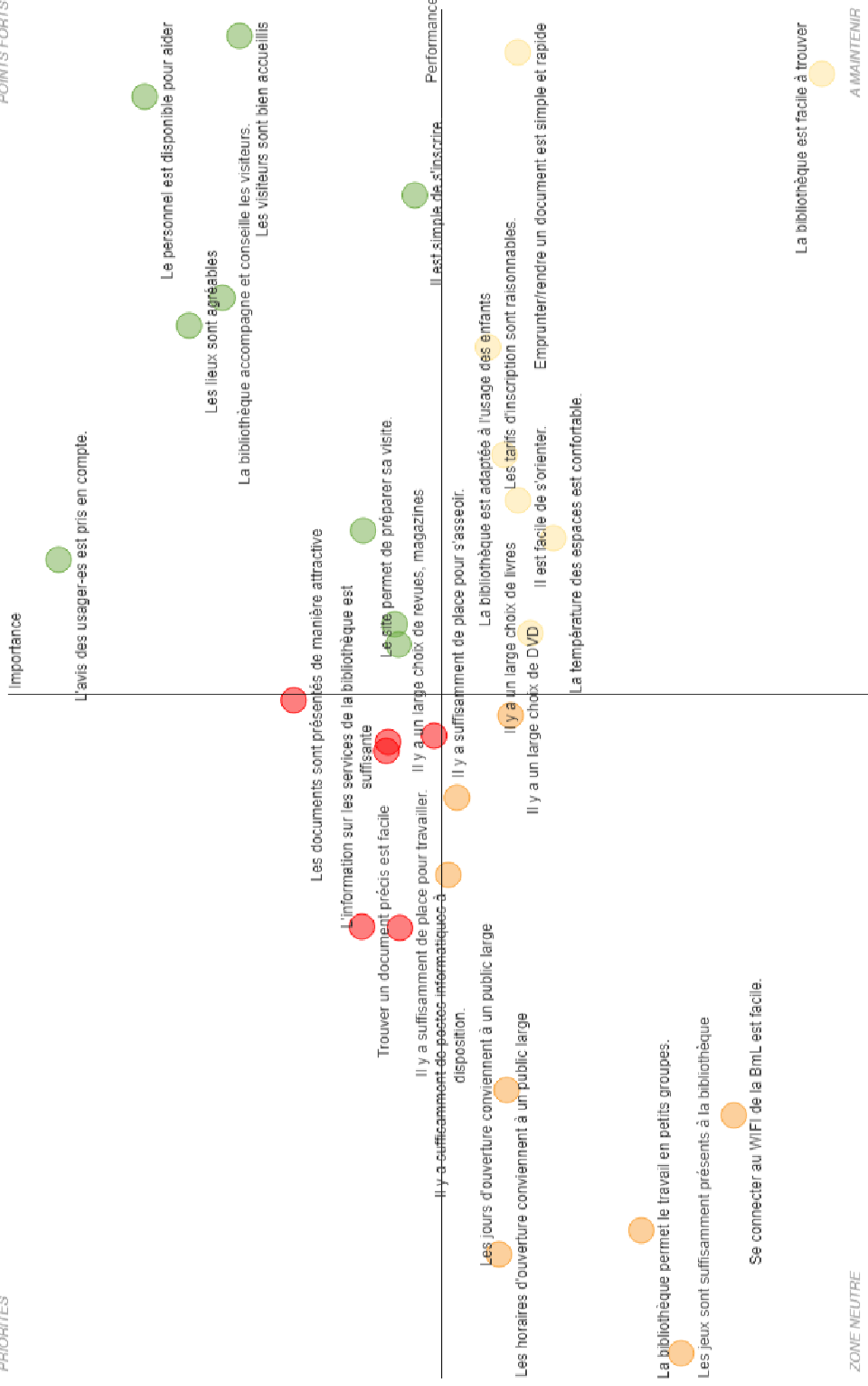
_____ @ _____

Vos remarques et suggestions sont les bienvenues !

VI.3 TABLEAUX IMPORTANCE / PERFORMANCE PAR TRANCHES D'AGE

PRIORITÉS

POINTS FORTS



Analyse importance / performance tous visiteurs répondeants

ZONE NEUTRE



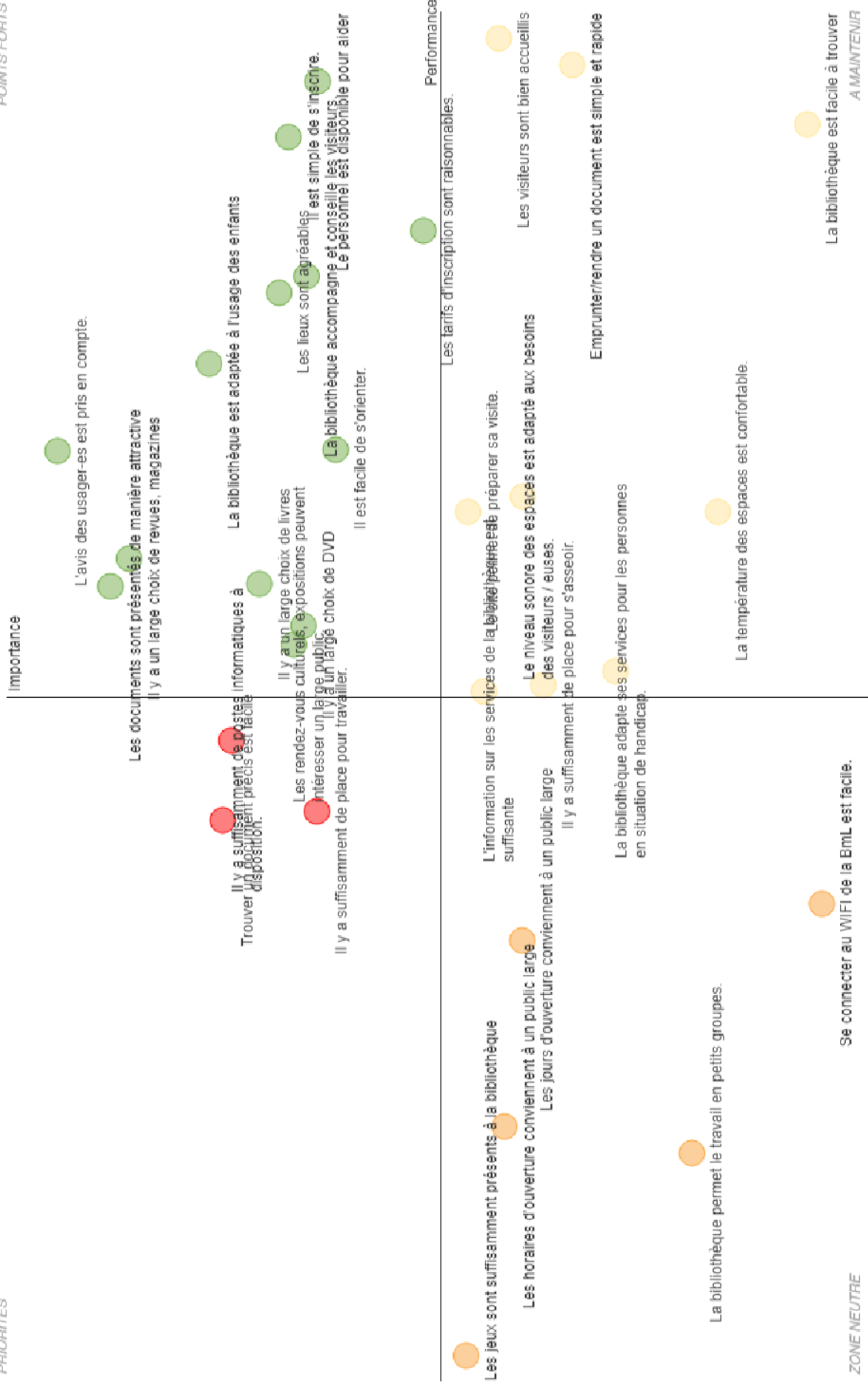
PRIORITES

POINTS FORTS



PRIORITES

POINTS FORTS





L'avis des usager-es est pris en compte.

La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs

Trouver un document Les documents sont présentés de manière attractive

Les visiteurs sont bien accueillis

Les lieux sont agréables

Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.

Il y a suffisamment de place pour travailler. Chaque adante ses services pour les besoins permet de préparer sa visite.

de place pour travailler.

La bibliothèque adapte ses services pour les personnes en situation de handicap : vous culturels, expositions peuvent Le niveau approprié vous offrir le meilleur service possible est

Emprunter/rendre un document est simple et rapide

Performance

Les tarifs d'inscription sont raisonnables.

Il y a un large choix de livres. C'est facile de s'orienter.

Il y a un large choix de livres. C'est facile de s'orienter.

Les horaires d'ouverture conviennent à un public large

Les jours d'ouverture conviennent à un public large. La bibliothèque permet le travail en petits groupes.

La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants

Il y a un large choix de livres

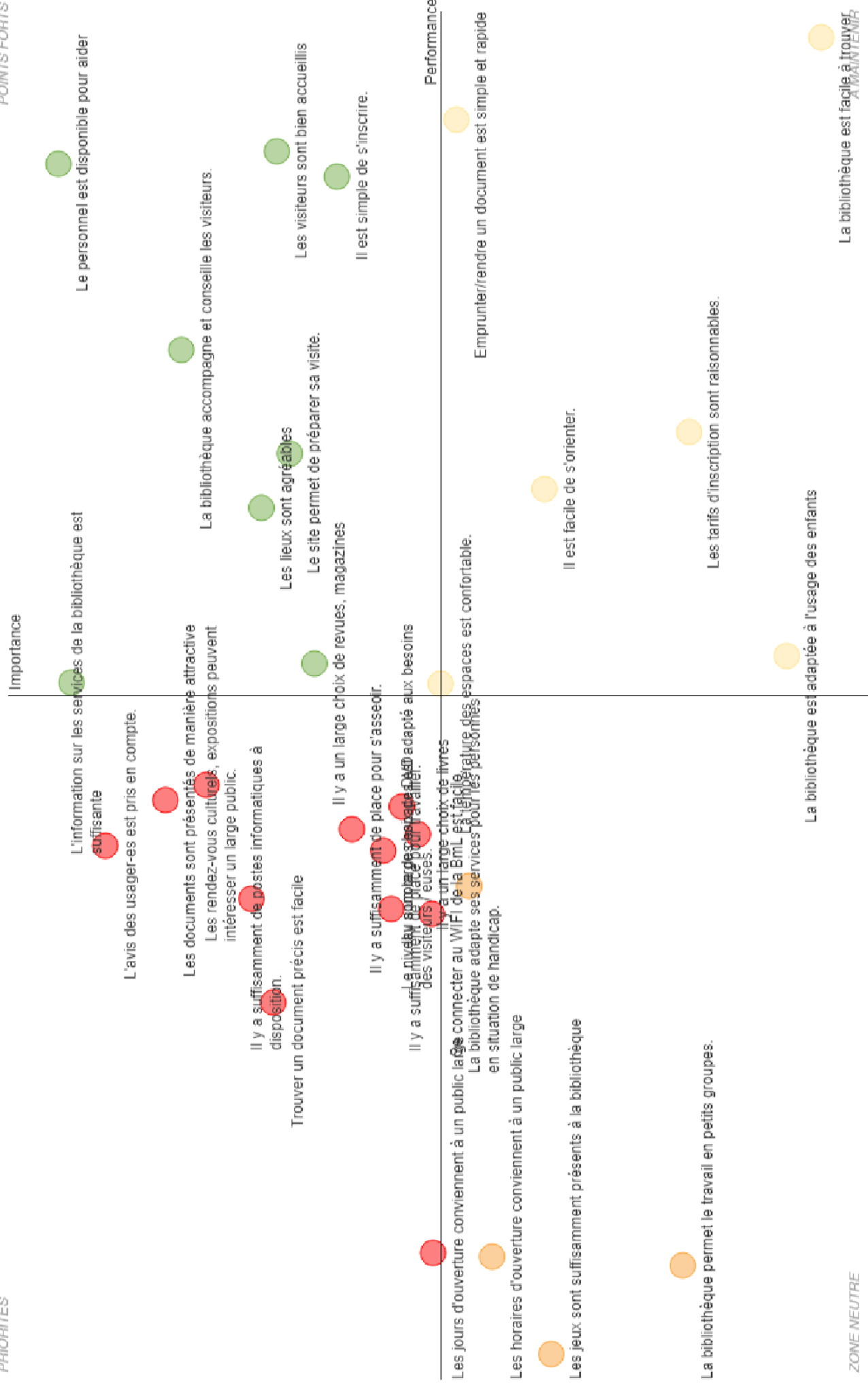
Il y a un large choix de revues, magazines

La température des espaces est confortable.

La bibliothèque est facile à trouver

Se connecter au WIFI de la BmL est facile.

A MAINTENANCE



VI.4 - VERBATIM

Visiteurs des bibliothèques, par bibliothèque d'enquête

Verbatim des visiteurs interrogés à la BIBLIOTHEQUE DE LA PART-DIEU

sexe	âge	activité	remarque
FEMME	10	étudiant	C'est la première fois que je viens à la bibliothèque Part-Dieu.
HOMME	11	étudiant	Cette bibliothèque est super bien, on y trouve plein de livres, l'ambiance pour lire est agréable. J'ai hâte d'avoir l'âge pour visionner les livres du 5e étage. J'adore passer des moments ici et venir ici. Merci pour tous ces durs efforts que vous faites
FEMME	11	étudiant	Vos livres sont toujours simples à trouver ! Certains livres très demandés ne sont pas toujours disponibles.
FEMME	12	étudiant	Le site de la bibliothèque et le catalogue sont nuls (désolée de vous le dire)
FEMME	13	étudiant	J'adore les Tchoupi
HOMME	13	étudiant	Je n'ai rien à dire ou écrire car je ne suis professionnel en rien pour argumenter et donner des conseils.
HOMME	16	étudiant	Deux ans que je viens, et c'est un vrai plaisir !
FEMME	16	étudiant	Ouverture de la bibliothèque le lundi, svp ! Dnas le département Jeunesse, il n'ya pas assez de places assises et de tables pour travailler et il y a trop de bruits (de parents et de leurs enfants) + la salle d'animation n'est pas assez isolée (on entend
FEMME	17	étudiant	Plus de fauteuils super confortables à Part-Dieu ! :) Et enlever les vidéo-projecteurs dans l'entrée, trop d'écrans dans nos vies, et de stimulations. Merci
HOMME	17	étudiant	Plus de place pour travailler et ça serait parfait !
FEMME	17	étudiant	Rien à dire, c'est agréable, je recommande !
HOMME	17	sans profession	Machine à café
FEMME	18	étudiant	Il manque des tables pour travailler dans le secteur des sciences.
FEMME	18	étudiant	Pas assez de sièges pour lire les magazines, notamment ceux du couloir du 3e (santé-jardin-ça m'intéresse...)
FEMME	18	étudiant	Rpousser les heures de fermeture pour les étudiants / mieux chauffer quand il fait froid / des endroits calmes pour étudier sans qu'il y ait des gens qui parlent à côté
FEMME	19	étudiant	cool
FEMME	19	étudiant	Magnifique bibliothèque, c'est juste dommage que l'inscription soit payante (à Rennes, c'est gratuit pour la vie), ça réduit l'accès à la carte pour tous !
HOMME	19	étudiant	Un accès plus simple au réseau WiFi
HOMME	19	sans profession	Endroit calme et parfait pour étudier. Excellant !
FEMME	20	étudiant	J'aimerais avoir plus de livres pour aider aux examens, notamment pour aider à écrire le mémoire en master.
AUTRE	20	étudiant	Mettre un vestiaire pour valises !!!
HOMME	20	étudiant	Plus de tables avec des prises hors tables fen^etres
FEMME	20	étudiant	Pour les étudiants, il serait intéressant d'ouvrir et de fermer plutôt et plus tard. Egalement rajouter des prises si cela est possible même si je sais que cela peut être compliqué. Courage !
AUTRE	20	étudiant	Supers locaux, mon seul "regret est la fermeture les lundis.s.
FEMME	20	étudiant	Un endroit pour stocker les valises
HOMME	21	étudiant	Bonjour, la possibilité de pouvoir réserver un livre sur la plateforme en ligne lorsque ce dernier est emprunté pourrait être un plus.
HOMME	21	étudiant	Continuez comme cela, vous êtes les meilleurs !
FEMME	21	étudiant	Le quartier de la Part-Dieu est un cauchemar en général. il faudrait juste mieux ranger les DVD, svp. J'adore vos sélections thmétiques qui changent régulièrement, on découvre beaucoup de choses.
HOMME	22	demandeur emploi	Les services fournis sont de bonne qualité. Juste la durée des emprunts pourraient être étendue surtout pour les livres techniques (sciences notamment).
HOMME	22	demandeur emploi	Les seules toilettes de l'établissement sont souvent mal fréquentées. Il faudrait davantage de sanitaires si possible lors mettre aux étages supérieurs afin de réaliser un filtrage naturel.
HOMME	22	demandeur emploi	Plus de graines dans la grainothèque :-(
FEMME	22	étudiant	C'est très agréable d'avoir un espace pour travailler calmement et gratuitement au cœur de Lyon.
HOMME	22	étudiant	IL manque de poubelles.
HOMME	22	étudiant	Je sais que ce n'est pas trop possible mais une ouverture les lundis serait utile !
FEMME	22	étudiant	Je suis étudiante et travailleuse et ce serait très appréciable qu'un espace soit dédié pour manger surtout avec l'hiver qui approche (je mange devant sur les marches). Merci :)
HOMME	22	étudiant	Mettre en place des salles dédiées au travail en groupes et des lieux de révision pour les étudiants.
AUTRE	23	actif en emploi	Je suis anglophone et nouveau à Lyon mais la bibliothèque m'a accueilli bien. Je vous remercie pour votre effort. Est-ce que je peux faire du bénévolat ici ?
FEMME	23	actif en emploi	Le papier toilettes en dehors des cabines rend l'usage des sanitaires peu pratique et infantilisant, voire intrusif
FEMME	23	étudiant	La bibliothèque de la Part-Dieu dispose d'une très grande richesse documentaire qui permet de répondre à des besoins variés. Son accessibilité en transports en commun est un atout majeur.

FEMME	23	étudiant	Les espaces pour les petits groupes sont restreints / Je suis étudiante en gestion de projet et ke me port bénévole pour tous vos projets au sein de la BML. Merci
HOMME	23	étudiant	Nice !
HOMME	23	étudiant	Ouverture à 9h SVP !! Et ouverture le lundi SVP !!
HOMME	23	étudiant	top !
HOMME	24	demandeur emploi	Merci pour votre accueil, je suis satisfait de la BML, le service est parfait, c'est calme et les personnes sont gentilles. Bonne journée !
FEMME	24	étudiant	Le réseau WiFi est à améliorer / dans l'ensemble, la bibliothèque est un lieu agréable et accessible.
HOMME	24	étudiant	Merci !
HOMME	24	étudiant	Merci pour votre travail ! J'aime beaucoup votre bibliothèque !
FEMME	25	actif en emploi	Les pénalités de retard sont un système qui ne fonctionne pas et qui est injuste, comme le prouve l'exemple de la BnQ à Montréal et des enquêtes.
FEMME	25	demandeur emploi	est-ce qu'une ouverture le dimanche (matin) est envisageable / en débat ? Idem pour une ouverture plus tôt le matin (9h) ?
FEMME	25	étudiant	Le personnel est agréable
HOMME	25	étudiant	Merci à toute l'équipe de faire vivre ces lieux de partage
FEMME	25	étudiant	Peut-être plus de places avec des prises pour brancher les ordinateurs, merci !
HOMME	26	actif en emploi	Je vous remercie
FEMME	26	actif en emploi	Merci pour votre accueil :-) Merci pour votre travail et merci pour vos toilettes gratuites
HOMME	26	demandeur emploi	Mieux entretenir les toilettes
FEMME	26	étudiant	IL conviendrait d'avoir plus de postes et d'espaces dédiés au travail car en périodes d'exams ceux-ci sont occupés. J'entends qu'il ne s'agit pas d'une BU mais la proximité avec celles-ci justifie ce besoin + quartier dynamique (CBD).
HOMME	26	étudiant	Très bonne bibliothèque. J'aime bien. On y retrouve les livres qu'on souhaite. très bon accueil. Pas de remarques à part que ce serait meilleur d'avoir une bonne connexion internet et d'utiliser https pour le site de la bibliothèque afin de sécuriser les vis.
FEMME	26	sans profession	Accueil très gentil et très professionnel.
FEMME	27	actif en emploi	J'aimerais faire des demandes d'achats de livres pour emprunter ensuite.
FEMME	27	actif en emploi	un parking vélo sécurisé un peu plus proche serait top, pour un arrêt rapide. Les parkings proches existants sont souvent saturés. Merci pour tout le travail d'accès à la culture que vous faites, c'est précieux !
FEMME	27	demandeur emploi	Est-ce qu'il y a un club de lecture ?
HOMME	27	étudiant	Merci
HOMME	28	actif en emploi	Toilettes à rénover / les bâtiments mériteraient une rénovation / signalétique vieille à refaire
FEMME	28	demandeur emploi	Super ! :-)
HOMME	29	actif en emploi	Avoir un classement plus précis des DVD? Un film en particulier peut être compliqué à trouver.
HOMME	29	actif en emploi	IL fait trop froid en hiver, trop chaud en été. La bibliothèque est mal ventilée, trop de personnes fument.
FEMME	29	actif en emploi	Je suis pour la gratuité des bibliothèques pour tous les Lyonnais.
HOMME	29	actif en emploi	Je vous dis merci, je suis très content de votre organisation.
FEMME	29	actif en emploi	Le temps d'attente pour la consultation des documents au silo moderne est un peu long / Chercher un document - livre par thème (et non par titre ou auteur) est peu facilité / J'aimerais avoir accès à des ateliers philo ici.
	29	actif en emploi	Merci à vous / parfois certaines personnes parlent très fort au téléphone ce qui crée du bruit et peut déranger les autres
HOMME	29	actif en emploi	Si vous plaît, serait-il possible d'augmenter la durée de prêt pour les éducateurs afin de travailler sur les livres pendant une période scolaire entière (7 semaines).
HOMME	29	sans profession	L'offre de livres audio, et dans une moindre mesure les DVD, pourrait être étoffée.
HOMME	30	actif en emploi	La bibliothèque de Lyon étant un service public, pourquoi ne pas proposer des abonnements combinés avec le réseau TCL ou la VELOV afin de donner plus de visibilité à la bibliothèque ? Exemple : +2 euros par mois ajoutés à votre abo TCL, en accès illimité à
HOMME	30	demandeur emploi	Merci beaucoup de l'accueil, des activités et de la prise en compte des suggestions d'achat !
FEMME	30	demandeur emploi	Merci pour un si bel endroit
HOMME	30	demandeur emploi	Très critique au niveau de la température, mais du mieux (clim). Je pense mieux pour le futur.
FEMME	30	sans profession	Plus de référence en livres VO anglais, ce serait chouette
HOMME	31	actif en emploi	Franchement c'est top ! RAS
HOMME	31	actif en emploi	IL serait agréable d'installer une fontaine dans la bibliothèque
HOMME	31	actif en emploi	Large choix de livres (même en silo), places disponibles et accessibles, WC propres et de nombreuses activités de conférences qui peuvent intéresser du public !
AUTRE	31	actif en emploi	Super expo sur l'univers des raves !
FEMME	31	demandeur emploi	<ouverture de la BM Part-Dieu le dimanche matin serait un plus, ainsi qu'une meilleure clarification des espaces (on ne trouve pas facilement ce que l'on cherche, illogique)
AUTRE	31	demandeur emploi	Merci et vive les services de la bibliothèque !
HOMME	31	demandeur emploi	Pas assez de PC informatiques pour rechercher d'emploi
HOMME	32	actif en emploi	Ajouter une colonne "non concerné" dans les avis ? ?

FEMME	32	actif en emploi	Améliorer la cafétéria et les toilettes afin de rendre plus accueillant l'espace et pouvoir en profiter davantage.
HOMME	32	actif en emploi	Attention le panneau de commande d'un des ascenseurs ne fonctionne pas.
FEMME	32	actif en emploi	Merci pour l'accueil souriant toujours !!! Les horaires conviennent sauf pendant l'été. Maintenant avec les travaux, c'est compliqué de trouver un lieu pour garer les vélos près de la bibliothèque. Je trouve que c'est nécessaire d'avoir plus de salles pour
HOMME	33	actif en emploi	Le bâtiment est moche : c'est un bloc de béton. Mais il y a de superbes baies vitrées. Pourrions avoir plus de sièges / bureaux vers les baies vitrées ? C'est plus agréable que l'éclairage néon.
HOMME	33	actif en emploi	Le problème majeur de la bibliothèque Part-Dieu réside en la population qui vient squatter et dormir dans ce lieu et passe sa vie à tousser + il y fait trop chaud.
FEMME	33	actif en emploi	Simplifier les emprunts au silo moderne, pouvoir les réserver en ligne et juste passer les chercher
FEMME	33	demandeur emploi	MERCI ! La bibliothèque est importante, VIVE LA BIBLIOTHEQUE !
FEMME	33	étudiant	J'aime bien la bibliothèque.
FEMME	33	étudiant	Merci au personnel pour ce chouette lieu. Et l'accès aux documents du silo est un vrai plus.
HOMME	34	actif en emploi	Classer les livres par nom d'auteurs à l'espace jeunesse Part-Dieu / plus d'activités et ateliers pour les 3-6 ans
HOMME	34	actif en emploi	Merci !
HOMME	34	actif en emploi	Une suggestion : plus de poste d'ordinateurs pour les gens qui sont inscrits.
HOMME	34	actif en emploi	Vous faites un super boulot et c'est un miracle que les bibliothèques existent. En ravanche tout évaluer de 1 à 10 est un signe tragique.
HOMME	34	actif en emploi	Y'a un Wifi ? Il fait trop chaud à la bibliothèque...
FEMME	34	demandeur emploi	Des cellules bulles pour un silence plus optimal (pour le travail) et/ou aussi mettre en place des séances de visionnage car, par exemple, je n'ai pas de lecteur DVD
FEMME	34	demandeur emploi	Faciliter l'emprunt des documents du silo
HOMME	34	demandeur emploi	Merci infiniment de permettre l'emprunt d'instruments de musique !
FEMME	34	demandeur emploi	Parfois les documents sont indisponibles car quelqu'un l'a emprunté et ne l'a toujours pas rendu, même si on a réservé. Hormis ce petit souci, la bibliothèque est super et possède une large collection de livres et de DVD. Merci !
FEMME	35	actif en emploi	IL serait bon d'avoir plus de jeux pour les petits (voir ce que propose la bibliothèque d'Arcachon)
FEMME	35	actif en emploi	L'inscription systématique des enfants entrant à l'école est géniale. L'offre numérique aussi !
HOMME	35	actif en emploi	Manque ouverture lundi + 9-10h
FEMME	35	actif en emploi	Merci pour la variété des services et du fond documentaire :-)
HOMME	35	actif en emploi	Ne pas fermer plus tôt quand il y a la canicule, la bibliothèque est un des seuls endroits vivables à Lyon avec le réchauffement climatique dans les périodes de canicule. Au contraire, étendre les horaires pendant les canicules.
FEMME	35	actif en emploi	Top d'avoir le code abonné dans la page web maintenant. Merci pour les prêts d'oeuvres d'art et pour les films en ligne +++ Et plein de livres récents, super choix de BD, merci !
FEMME	35	étudiant	Merci
FEMME	36	actif en emploi	Ajouter une bibliothèque / Rendre l'emprunt artothèque Jeunesse disponible aux adultes !
HOMME	36	actif en emploi	Le principal point négatif pour moi est la chaleur en été dans la bibliothèque. Sinon, merci beaucoup pour l'accueil toujours souriant et ce service vraiment opt. Et si vous avez une action dessus : plus de places pour les vélos. Et peut-être plus de sal
HOMME	36	actif en emploi	Les frais d'impression sont abusifs.
HOMME	36	actif en emploi	Les tarifs d'inscription sont trop élevés.
HOMME	36	actif en emploi	Merci pour tout !! Vous êtes supers ! En tant qu'aventurier électro-sensible et hypersensible, les médiathèques sont d'un grand secours pour moi dns ma vie de tous les jours comme pendant mes voyages !
FEMME	36	actif en emploi	Tout est très bien à part peut-être qu'un peu de couleur améliorerait l'ambiance. De plus, je viens parfois les lundis et c'est fermé. Mais je le comprends.
FEMME	37	actif en emploi	IL faudrait augmenter le nombre d'exemplaires pour les livres "star en jeunesse (Mortelle Adèle; Cendred & Hazel etc) car l'attente est beaucoup trop longue même en réservant.t.
FEMME	37	actif en emploi	IL faudrait ouvrir davantage et agrandir, pour avoir encore plus de choix de livres ! Les lieux sont trop buyants, les gens pensent que la bibliothèque est un salon de thé où l'on vient pour tchacher...
FEMME	37	actif en emploi	Merci aux équipes !
HOMME	37	actif en emploi	Merci, la biblio est trop bien
FEMME	37	actif en emploi	Remettre un café / Ouverture le dimanche après-midi, avec l'accord des agents / plus de tables et de jeux de société au rayon jeunesse (avec emprunt des jeux)
AUTRE	37	actif en emploi	température intenable en été !!!
HOMME	37	actif en emploi	UNE ouverture le dimanche serait géniale !
FEMME	37	demandeur emploi	Des horaires en soirée svp + un espace de petite restauration + service d'emprunt de livres numériques. Merci pour les instruments de musique !
HOMME	37	demandeur emploi	dessin d'un coeur
FEMME	37	demandeur emploi	J'aimerais bien que la bibliothèque ouvre plus tôt et qu'il y ait une salle coupe bruit pour les enfants en bas âge.
FEMME	37	demandeur emploi	Lorsque l'on travaille à temps plein, c'est difficile de trouver une bibliothèque de Lyon ouverte pendant la journée de repos. Cela serait bien d'avoir des bibliothèques ouvertes en soirée et le week-end un peu plus longtemps. Merci
FEMME	37	demandeur emploi	Pas une remarque, juste un compliment : merci ! et continuez comme ça, la BML c'est essentiel
HOMME	38	actif en emploi	Bibliothèque et personnel fabuleux !
FEMME	38	actif en emploi	En ce moment, je fais une mission de 3 semaines à Lyon... Imprimer des documents est un peu fastidieux mais c'est très pratique que ce service existe même pour les non-abonnés.

FEMME	38	actif en emploi	IL serait génial de pouvoir faire venir un livre d'une bibliothèque à l'autre via la réservation / un parking à trottinettes pour la bm Part-Dieu
FEMME	38	actif en emploi	La température est trop élevée en été / La MLIS est plus pointue au niveau de la musique et des films, je trouve / Nous sommes chanceux d'avoir une belle bibliothèque comme le réseau BML. Je prends l'abonnement Culture et je trouve que c'est tout de même
AUTRE	38	demandeur emploi	De meilleures portes pour isoler la salle au 4e étage des bruits de la zone "caféterai"
HOMME	38	demandeur emploi	satisfait de manière générale
AUTRE	38	demandeur emploi	Très bonne bibliothèque !
FEMME	38	étudiant	Les toilettes et l'espace pour manger sont peu accueillants (et la machine à café souvent en panne...) / vos fonds sont super (parole de chercheuse) et l'accueil très bien / par ailleurs, je viens rarement avec mon enfant (3 ans) car cela fait beaucoup d
HOMME	38	sans profession	Merci pour tous les documents et le service (carte Culture) proposés.
HOMME	39	actif en emploi	Formidable diversité de documents / Grande qualité de service. Pourvu que ce service public dure ! / remettre un café ! / Pour un élargissement des horaires, seulement si ça ne force pas à absorber plus d'heures svp : embauches !
HOMME	39	actif en emploi	Ouverture le dimanche et le samedi jusqu'à 21h / 22h
HOMME	39	demandeur emploi	Bonne bibliothèque et personnel agréable et à l'écoute / Suggestion : ouverture les lundis
FEMME	39	demandeur emploi	La bibliothèque de la Part-Dieu est dans mon top 3 des meilleurs de France (j'ai longtemps fréquenté les parisiennes et universitaires) !
FEMME	39	demandeur emploi	Mettre des livres sur l'autisme, le TSA, les DYS, les HPI dans le rayon développement personnel
FEMME	40	actif en emploi	Désolée de ne pas pouvoir répondre à plus de questions, je ne suis pas une habituée de la bibliothèque Part-Dieu.
HOMME	40	actif en emploi	Domage qu'on ne puisse pas emprunter les magazines à la Part-Dieu comme à la bibliothèque Jean Macé par exemple
FEMME	40	actif en emploi	Il est difficile de trouver un DVD précis, tout est en désordre ! De plus, ils sont classés par lettre mais pas par ordre alphabétique précis, c'est parfois long de trouver. Sinon, c'est une superbe médiathèque, merci !
HOMME	40	actif en emploi	Merci !
HOMME	40	actif en emploi	sympa avec beaucoup de choix
HOMME	40	actif en emploi	Très bel endroit, merci à vous
FEMME	40	demandeur emploi	Etat des toilettes...
FEMME	40	étudiant	Merci à vos équipes !
FEMME	40	sans profession	Je souhaite que la bibliothèque de la Part-Dieu soit plus dynamique et que les salles de lecture soient plus silencieuses dans une atmosphère studieuse.
HOMME	40	sans profession	Merci infiniment !!! Continuez sur votre lancée ! plz :)
HOMME	41	actif en emploi	Aider à trouver plus facilement les ouvrages en ligne. Rénover le site internet de la bibliothèque !
HOMME	42	actif en emploi	"Science sans conscience n'est que ruine de l'âme" Rabelais
HOMME	42	actif en emploi	Au top, le choix des livres est large et l'opportunité de lire des livres est exceptionnelle.
FEMME	42	actif en emploi	La bibliothèque est un lieu où l'on s'assoit et la température en hiver est trop fraîche pour pouvoir se détendre... Le système de ventilation assistée en été est insuffisant pour avoir une température agréable lors de fortes chaleurs
HOMME	42	actif en emploi	plus de tables pour manger "en terrasse" / distributeur à eau souvent en panne / plus de presse italienne / choix magnifique de DVD. Bravo
HOMME	42	demandeur emploi	Plus de places pour s'asseoir et d'aide par le personnel.
HOMME	42	demandeur emploi	satisfaction
HOMME	42	sans profession	IL y fait trop chaud l'été (Part-Dieu).
FEMME	42	sans profession	Sur le site de la bibliothèque, ce serait bien de pouvoir rattacher ses enfants et avoir un seul espace famille
FEMME	43	actif en emploi	A la question du bruit, j'ai répondu la note 10 car j'utilise maintenant uniquement le rayon adultes. Quand mes enfants étaient plus jeunes, je trouvais que le rayon enfants était très bruyant.
FEMME	43	actif en emploi	C'est super, merci beaucoup !
FEMME	43	actif en emploi	Vous faites un super travail !
HOMME	43	demandeur emploi	la climatisation en été est indispensable
HOMME	43	demandeur emploi	Les postes de visionnage de DVD doivent être dans des endroits où il y a moins de passage, pour le confort auditif principalement.
HOMME	43	étudiant	Mon souhait c'est que la bibliothèque soit ouverte le dimanche.
HOMME	44	demandeur emploi	Pour moi tout va bien, mais contrôle des toilettes
HOMME	44	demandeur emploi	Très satisfait dans l'ensemble
HOMME	44	sans profession	Domage que la bibliothèque ne soit pas ouverte le lundi
FEMME	45	actif en emploi	Améliorer le site internet pas très ergonomique pour l'accès aux différentes fonctionnalités

HOMME	45	actif en emploi	C'est très sympa comme endroit, le personnel est cool, merci
FEMME	45	actif en emploi	Difficile de trouver un DVD quand on n'a pas de titre en tête... peut-être un classement par genre ?
HOMME	45	actif en emploi	Le café / restauration rapide était utile et agréable (même si je ne m'y rendais pas souvent : 1 fois / mois)
HOMME	45	actif en emploi	Le temps d'accès aux écrans est trop conséquent / il faut plus de personnel et de plus larges horaires / il faut une modernisation complète des locaux.
HOMME	45	actif en emploi	Les bibliothèques municipales sont très efficaces et féconds moyens de culture accessibles à toutes et tous. Elles facilitent à chacun l'accès de pratiquement toutes les connaissances sans préjugés, ce qui permet de développer une pensée rationnelle et cr
FEMME	45	actif en emploi	Pouvoir proposer des achats d'ouvrages en ligne. Augmenter le nombre d'ouvrages disponibles pour les ouvrages de littérature / philosophie étudiés en classe (ex bac de français)
FEMME	45	demandeur emploi	Un remarque. Cette bibliothèque est un bien précieux. un refuge !! Conservez tant que faire se peut ce lieu sécurisant et rassurant. MERCI à toutes et tous. Avec peut-être plus de places pour s'asseoir, lire confortablement et regarder des films... et jou
AUTRE	45	sans profession	Excellent choix de livres, niveau universitaire / Problème des ptites bib (7e, 2e tec) : utilisées comme des crèches, niveau sonore qui ne permet pas le travail
FEMME	47	actif en emploi	En venant pour la 1ere fois à la bibliothèque de la Part-Dieu, plus grande et spacieuse que Jean Macé : l'impression d'être dans un magasin de bonbons ! Un plaisir à explorer...
HOMME	47	actif en emploi	Il y a besoin de mettre en avant le catalogue des documents stockés au silo. Par exemple les bandes dessinées : lien avec un site internet ?
HOMME	47	actif en emploi	Pouvoir emprunter des livres pour ma liseuse (moins lourd pour les randos)
FEMME	47	actif en emploi	Suggestion : comme dans beaucoup de villes d'Europe => ouverture le dimanche. MERCI
FEMME	47	demandeur emploi	Peut-être résoudre l'éternel problème des WC... Toujours sales malgré le passage régulier du personnel (et sèche-mains en panne au 1er). Et à quand la réouverture d'un café/snack au RDC ? Merci :-)
FEMME	48	actif en emploi	Boîtes de retour à l'extérieur fermées / non fonctionnelles
FEMME	48	actif en emploi	La bibliothèque est un lieu de vie, il faut qu'il puisse le rester !
HOMME	48	actif en emploi	Serait-il possible d'avoir des horaires le dimanche, svp ?
HOMME	48	demandeur emploi	Je suis globalement satisfait des services de la bibliothèque. Toutefois, je pense qu'il serait utile de développer un système automatique permettant de connaître directement l'emplacement des livres dans les rayons sans devoir solliciter un conseiller.
FEMME	48	sans profession	Il est souhaitable d'ouvrir le lundi. L'accès à Internet de la bibliothèque m'a toujours posé problème mais c'est vrai que je n'ai jamais demandé l'information au personnel de la bibliothèque.
HOMME	49	actif en emploi	A quand une ouverture le lundi ?
FEMME	49	actif en emploi	Beaucoup trop de bruit dans la partie Jeunesse et trop peu de savoir être et de respect des règles du lieu. On ne peut plus lire et le personnel n'est absolument pas concerné par cet état de fait. Dommage
HOMME	49	actif en emploi	Consacrez plus d'espace aux personnes qui souhaitent passer du temps à la bibliothèque / Mettre en place des fontaines d'eau fraîches.
HOMME	49	actif en emploi	Elargir les jours d'ouverture : lundi ? dimanche ? + en vacances scolaires ? vacances d'été / Elargir les horaires d'ouverture = 20h ? 22h ? / Merci, on adore les bibliothèques !!
HOMME	49	actif en emploi	La possibilité de rendre les documents dans toutes les bm serait un plus et m'inciterait à m'y rendre.
HOMME	49	actif en emploi	Merci d'exister !
HOMME	49	actif en emploi	ouverture le lundi ?
FEMME	49	actif en emploi	Très bien, merci : au personnel pour leur disponibilité, écoute et gentillesse et professionnalisme.
FEMME	49	demandeur emploi	Possibilité de lire sur place des livres sans passer par la réservation silo moderne ou dépôt légal, en faisant un roulement tous les mois ou autrement.
HOMME	50	actif en emploi	A la MLIS, il n'y a pas de frais pour les retards, je réfère :-)
FEMME	50	actif en emploi	Bâtiment : non entretenu (c'est dommage VIEUX) / Ambiance : peu chaleureux, niveau sonore élevé - trop froid ou trop chaud / Zone de travail : mobilier notamment chaises peu confortables (un peu de bois naturel serait le bienvenu, ainsi que des zones de
HOMME	50	actif en emploi	IL y a beaucoup de personnes qui sont à la bibliothèque pour semer le désordre, ces mêmes personnes se croyant au-dessus du règlement de la BM.
FEMME	50	actif en emploi	J'ai demandé l'acquisition de livres et je n'ai jamais eu de retour ou réponses aux mails => avoir une réponse lorsque l'on fait une suggestion d'achat sur le site, svp / Serait-il possible d'envisager de faire venir un document réservé, ou non, dans la b
HOMME	50	actif en emploi	Je propose que le support des cartes de bibliothèque soit facturé à 5 euros pour tous les usagers même ceux bénéficiant de la gratuité. C'est ainsi partout : TCL, SNCF... / En toute saison, il faudrait que la température à l'intérieur soit de 20°
FEMME	50	actif en emploi	plus d'ouverture, notamment le lundi
FEMME	50	actif en emploi	Prolo,gez les heures d'ouverture !
HOMME	50	actif en emploi	Sur le site du catalogue, la barre de recherche est pénible, elle bouge, quand on clique dedans elle s'affiche ailleurs
FEMME	50	actif en emploi	Top, merci !
HOMME	50	demandeur emploi	Les toilettes sont en nombre insuffisant et ne sont pas bien propres, toujours des fuites d'eau et bouchées.
FEMME	50	demandeur emploi	Ouverture plus tôt en période de vacances scolaires et le samedi
HOMME	50	sans profession	Ouvrir jusqu'à 20h ! (au moins)
HOMME	51	actif en emploi	abaisser la hauteur des étagères au rayon musique
HOMME	51	actif en emploi	Décoation glauque, austère, violote / Siège dans le hall pas adapté / il faut un uniforme pour tout le monde qu'on repère bien le personnel et surveiller de temps en temps / pas de fontaine d'eau / toilettes ringardes
HOMME	51	actif en emploi	Le chauffage est souvent trop fort : on cuit !
FEMME	51	actif en emploi	Le personnel est particulièrement serviable / Les lieux sont mal insonorisés et climatisés (trop chaud l'été) / Pour les personnes âgées, le prêt/retour informatisés sont répulsifs !

HOMME	51	actif en emploi	Le service est de qualité et le fond documentaire riche.
FEMME	51	actif en emploi	Une ouverture de la bibliothèque le lundi (au moins 1/2 journée) et plus tôt le me samedi matin (9h ou 9h30). PLUS d'espaces de travail (tables et chaises). Dans les salles, une signalétique plus nombreuse et visible de l'interdiction de téléphoner. IL fa
FEMME	51	demandeur emploi	Je n'ai pas réussi à trouver simplement s'il est possible et comment faire parvenir un doucment d'une autre bibliothèque de Lyon à celle de la Part-Dieu.
HOMME	51	demandeur emploi	Plus d'ordinateurs et de DVD
FEMME	51	sans profession	La bibliothèque PD est très moche et pas chaleureuse / IL y fait trop chaud ou trop froid / Le niveau sonore n'est pas toujours adapté : bruits de chaises, portes, travaux, discussions, téléphone...
FEMME	52	actif en emploi	plus de garages à vélo / possibilité de regarder plus de films en streaming sur le site de la bibliothèque
HOMME	53	actif en emploi	Bon accueil du personnel / Ouverture de la bibliothèque le lundi / Manque de places pour travailler dans le département Jeunesse (pas assez e tables et de chaises) / Isoler phoniquement la salle d'animation jeunesse / Ouvrir la salle d'animation en cas d
FEMME	53	actif en emploi	Clim l'été svp, merci
FEMME	53	demandeur emploi	TOPO : vraiment intéressant (à poursuivre) / Faire plus d'ateliers d'écriture / Mettre en valeur activité LGBT
FEMME	53	sans profession	IL fait trop chaud l'été / Serait-il possible d'agrandir l'espace numérique / d'avoir un éclairage tamisé / d'avoir plus de postes pour regarder des DVD ou écouter de la musique / d'avoir la possibilité d'acheter des livres par votre biais / de réserver d
FEMME	54	actif en emploi	Continuez ! Votre réseau nous procure beaucoup (de joie aussi !) / Dasn d'autres bibliothèques, ils cagnottent en vendant pour des sommes dérisoires de (vieux) doublons + des cartes postales patrimoniales avec des merveilles du patrimoine muséal => top !
FEMME	54	actif en emploi	Je me rends à la bibliothèque de la Part-Dieu dans le cadre de mon travail (garde d'enfants) car les horaires des autres bibliothèques ne sont pas adaptés, dommage qu'elle ne soient pas ouvertes le matin les mardis, jeudis et vendredis. impossible pour moi
FEMME	54	actif en emploi	Je suis garde à domicile, je suis bien satisfaite de la bibliothèque avec les enfants très bien accueillie
HOMME	54	actif en emploi	La bibliothèque de la Part-Dieu est très bien. Mais il y a un problème de climatisation l'été et, trop souvent, d'odeur. Le lieu est parfois trop bruyant.
HOMME	54	actif en emploi	souvent à Lyon pour le travail !
FEMME	55	actif en emploi	Je souhaite que certaines bibliothèques de Lyon soient ouvertes le dimanche, comme la bm de Nancy.
FEMME	55	actif en emploi	J'utilise les bibliothèques de secteur car j'habite le 3e / L'accueil est agréable ainsi que le personnel / Travaux à prévoir pour avoir la climatisation à la Part-Dieu car il fait trop chaud l'été
FEMME	55	actif en emploi	Les assises devant les vitres manquent de repose-pieds.
FEMME	55	actif en emploi	un bouquet numérique comme la BnF !!
FEMME	55	demandeur emploi	Bravo au personnel qui sait nous écouter et nous aider / Merci pour l'atmosphère attrayante qui donne envie de lire même aux plus récalcitrants. / Merci pour les enfants (espaces et livres) / Merci pour les toilettes qui nous bloquent pas pour continuer à
HOMME	55	sans profession	Il est dommage que des livres qui devraient faire partie d'un fond permanent d'une bibliothèque ne soit parfois disponible qu'au silo, parfois non empruntable, au profit de livres plus liés à une certaine actualité (sorties littéraires, les plus lus par
FEMME	56	actif en emploi	Dommage de ne pas pouvoir conserver ses points d'un mois à l'autre pour visionner des films en VOD. Par ailleurs, le retour 7/7 est trop souvent indisponible.
FEMME	56	actif en emploi	Merci
HOMME	56	demandeur emploi	Beaucoup de soucis concernent le fait que les livres exigeants disparaissent (silo). Le rayon poésie devient peau de chagrin et les priorités vont du côté de la facilité et de la superficialité !!!
	56	demandeur emploi	La cafétéria serait à manger ou boire un café, pas pour faire des devoirs.
HOMME	56	sans profession	J'arrive de la ville du Mans où les bavardages sont interdits à la bibliothèque (il y a un surveillant) et c'est très agréable comparé à Lyon
FEMME	57	actif en emploi	Est-il possible d'avoir davantage de livres sur la couture (technique patrons). Merci
FEMME	57	actif en emploi	Pourriez-vous dans le hall mettre des sièges normaux (trop bas pour des personnes âgées ou handicapées) / Manque abonnement Encyclopédia Universalis en ligne (avoirs importants). / beaucoup d'oeuvres dans vos collections ne sont pas mis en valeur (fonds p
HOMME	57	actif en emploi	Vous faites un travail formidable !
HOMME	58	demandeur emploi	Plus d'ouvrages sur la musicologie
FEMME	58	sans profession	Il faudrait une ouverture plus large de l'espace numérique du 3e étage.
HOMME	59	actif en emploi	Très bon service public, merci !
FEMME	60	actif en emploi	Félicitations pour la carte Culture, qui offre beaucoup de possibilités
FEMME	60	actif en emploi	J'ai apprécié la rénovation de la Bibliothèque / Image marketing bm-lyon.fr à remplacer !
HOMME	60	actif en emploi	Ouverture le lundi et plus tôt le matin
FEMME	60	actif en emploi	Serait-il possible d'ajouter pour la partie "listes du dossier d'abonné de pouvoir faire un tri par bibliothèque où le document est disponible ? ?
FEMME	60	demandeur emploi	C'est la 1ère fois que je reviens depuis que j'ai déménagé.
HOMME	60	sans profession	La nouvelle version du catalogue est moins pratique.
HOMME	60	sans profession	Le site internet date un peu (beaucoup...) mais je sais qu'il va être refait. La machine à eau froide en haut est trop souvent en panne. Sinon BEST BM IN THE WORLD
FEMME	61	actif en emploi	Dommage qu'il n'y ait pas de déplacements de documents d'une biblio à l'autre

HOMME	61	demandeur emploi	Super cool. Continuez, merci à vous
FEMME	61	retraité	Quand on cherche un livre en regardant dans les rayons, on risque de passer à côté d'un ouvrage intéressant car certains titres se retrouvent sous plusieurs cotes (c'est le cas aux rayons h Jardinage de la Part-Dieu => ex Mon potager de vivaces)
HOMME	61	sans profession	Il n'y a pas d'accès à la bibliothèque avec rampe, dommage pour les personnes en situation de handicap
HOMME	62	actif en emploi	Toilettes et WC vraiment inadaptés et sales, à revoir complètement / Hygiène à revoir et à contrôler au niveau des usagers. Manque de propreté supposée des livres !
FEMME	62	demandeur emploi	Ecrans des ordinateurs et lumière extérieure : problème de luminosité à revoir, merci
HOMME	62	demandeur emploi	L'action publique parfaite
FEMME	62	demandeur emploi	Les fauteuils handicapés manquent d'une rampe d'accès ... une seule entrée côté Vivier Merle d'accès difficile avec les travaux.
FEMME	62	sans profession	Barvo ! Merci ! Vous êtes mon rayon de soleil :-)
HOMME	63	actif en emploi	IL faudrait, je crois, envisager une ouverture nocturne (pour débiter), une ouverture le lundi et tester le dimanche
HOMME	63	actif en emploi	Je tenais à vous remercier pour votre accueil, ainsi que vos services très appréciables lorsque l'on veut voir d'autres horizons. Cordialement
HOMME	63	actif en emploi	Personnellement, j'ai apprécié les prises en compte des suggestions pour le compartiment "Société / Les carreaux des différents lieux mériteraient d'être plus souvent lavés et la sorite vers le centre commercial agrémentée et nettoyée à l'extérieur. Je vous
HOMME	63	demandeur emploi	La logique de classement est impossible à comprendre, il manque un mode d'emploi.
FEMME	63	demandeur emploi	ouverture 7/7 au moins l'après-midi
FEMME	63	retraité	Actuellement, je ne viens plus faire des puzzles à la bibliothèque de la Part-Dieu, vu qu'il y a trop de passage autour de la table. Il faudrait une pièce consacrée uniquement aux puzzles (pour cette raison je ne viens plus)
HOMME	63	retraité	Je me nourris depuis 1977 dans beaucoup des rayons et pôles de la Part-Dieu et biblis d'arrondissement "Fidèle, je suis resté fidèle..."
FEMME	64	actif en emploi	Il faut proposer deux fois le temps de la lecture, merci
HOMME	64	retraité	La bibliothèque de la Part-Dieu et les autres bibliothèques du réseau sont une très belle réussite. Ce sont des services indispensables pour l'information du citoyen et pour se cultiver.
HOMME	64	retraité	L'obligation de remplir un formulaire papier à l'inscription est idiote quand rien n'a changé depuis 20 ans et plus ! / Les requêtes par langue d'origine seraient utiles (exemple : traduits de ...)
HOMME	64		Manque des WC
HOMME	65	actif en emploi	Souvenir de toilettes sales / la BML ne doit pas être un lieu d'hébergement
HOMME	65	demandeur emploi	Wifi stable, même aux étages supérieurs / Stop aux cris; alcool et drogue autour de la bibliothèque / plus de sécurité pour les jeunes et les filles dehors
HOMME	65	retraité	De l'aide pour installer le WiFi sur les ordinateurs personnels.
HOMME	65	retraité	Les ordinateurs à claviers uberté 1er étage manquent d'entretien - forte odeur : un coup de produit d'entretien à vaporiser tous les soirs !
HOMME	65	retraité	Lors de recherches sur le site, je vois des documents dans le silo à Part-Dieu, j'ignore où se trouve le lieu... il suffira sans doute que je demande à une personne de la bibliothèque.
HOMME	65	retraité	Temps d'équipement des DVD totalement délaissant. Je suis encore en train d'attendre aujourd'hui des DVD "empruntables depuis plusieurs mois.s.
HOMME	66	actif en emploi	Dans le catalogue en ligne, un filtre supplémentaire : "document disponible en rayon pourrait être ajouté, afin de trouver plus rapidement un emprunt possible, merci ! !
FEMME	66	demandeur emploi	ouverture el lundi si compatible avec les demandes du personnel / amélioration d'Europresse
HOMME	66	retraité	Mettre en place le prêt de livres numériques serait un plus ! Malheureusement le rangement des DVD Arts et Loisirs à la Part Dieu. Dans l'ensemble, bravo pour la diversité, disponibilité de l'offre et l'amabilité du personnel.
HOMME	66	retraité	Ouverture le lundi, ce serait bien mais 5 jours sur 7 c'est déjà très bien / Peinture du hall, escaliers car le béton gris est triste, sombre
FEMME	67	retraité	Dommage que la bibliothèque soit fermée le lundi et n'ouvre qu'à 10h au lieu peut-être de 9h 9h30 / Il est plus facile de choisir un DVD dans le 6e car classés par genre. Si on n'a pas de demande précise, il faut faire tous les bacs !
HOMME	67	retraité	Sur internet ou sur site, mieux faire connaître la liste de tous les lieux où se trouvent des documents consultables ou empruntables (après 9 ans d'inscription, j'ai découvert cette année le "silo ancien et la "médiathèque numérique !)
HOMME	67	retraité	Toilettes : point faible de la Part-Dieu, propreté parfois douteuse
HOMME	68	retraité	Etagères trop basses pour les bouquins / rangement des DVD (pas facile de trouver 1 DVD)
FEMME	68	retraité	La possibilité de réserver certaines revues ou livres est super ainsi que de rendre des n'importe quelle médiathèque, l'étendre sur les autres communes serait-il envisageable ?
HOMME	68	retraité	Les conférences : à des horaires l'après-midi (14h - 18h). Les questions devraient pouvoir être posées en cours d'exposé, ou du documentaire.
FEMME	68	retraité	Meilleure amplitude d'ouverture.
HOMME	68	retraité	Plus de journaux étrangers en ligne
HOMME	68	retraité	Totalement satisfait des services.
FEMME	69	retraité	Ayant l'occasion pour le plaisir de fréquenter toutes les bibliothèques de Lyon, je peux dire le plaisir : tout le personnel est agréable, disponible et si parfois il l'est moins, ce n'est pas important puisque c'est exceptionnel

FEMME	70	retraité	C'est difficile, très compliqué que l'espace numérique soit fermé le matin / il n'y a pas assez d'exemplaires du Progrès en lecture sur place / IL n'y a pas assez de postes informatiques avec places assises.
HOMME	70	retraité	Continuez sur ce chemin. La bibliothèque, une grande richesse dans le développement de fake news actuelles. Un espace de travail où on peut étudier tranquillement. Merci. Nous sommes vraiment gâtés.
FEMME	70	retraité	Déali trop long pour les nouveautés
FEMME	70	retraité	Domage de ne pas pouvoir faire venir les réservations dans sa bibliothèque de quartier
HOMME	70	retraité	faire connaître le fonds Noly
FEMME	70	retraité	Les DVD sont trop souvent défectueux et illisibles.
FEMME	70	retraité	Merci de faire le point sur certains claviers dont on ne lit plus les lettres sur les touches.
FEMME	70	retraité	Merci de préserver les lieux : je trouve que ce n'est pas très propre, les sas d'entrée sont sales et les wc aussi. Sinon, le bâtiment est magnifique, j'adore
HOMME	70	retraité	Un lieu paisible, d'une grande richesse, où on revient toujours avec plaisir. Merci pour votre accueil toujours attentionné !
HOMME	70	retraité	UN plus grand choix de livres en langue anglaise serait apprécié, si possible. Et partitions de musique, svp
FEMME	71	retraité	Classer les DVD par metteur en scène complique l'accès. On a plus souvent en tête le titre du film ou du documentaire.
FEMME	71	retraité	Les toilettes ! Améliorer et plus de propreté et plus de toilettes
FEMME	72	retraité	Il manque des places pour utiliser l'ordinateur, le WiFi
FEMME	72	retraité	Les bibliothèques, lieux de culture, resteront des lieux de convivialité contribuant à réduire les inégalités (sociales, âge). C'est toujours un grand plaisir que de venir à la bibliothèque.
HOMME	72	retraité	SVP remettez en service l'impression réduite si pratique pour venir emprunter des documents. L'impression normale imprime une feuille A4 par documents.
FEMME	73	retraité	Domage que l'été la bibliothèque soit fermée les matins.
HOMME	73	retraité	Il y a trop beaucoup trop de personnels de surveillance.
FEMME	73	retraité	Les conférences sont d'un très bon niveau et très diversifiées.
HOMME	73	retraité	Ouverture le dimanche !
FEMME	74	retraité	Plus de livres sur les loisirs créatifs
FEMME	75	retraité	Je n'ai pas répondu à toutes les questions car je me rends à la Bibliothèque pour emprunter uniquement des livres.
HOMME	75	retraité	Le personnel est dévoué, serviable et aimable, à tous les niveaux. Qu'il en soit remercié.
HOMME	75	retraité	merci
FEMME	75	retraité	Non à l'écriture inclusive. / En ce moment, la bibliothèque n'est pas facile à trouver et difficile d'accès, avec les travaux / IL fait trop chaud en été, et en hiver à la bibliothèque Part-Dieu !
HOMME	75	retraité	ouverture de la bml le dimanche comme à la médiathèque de saint genis laval
HOMME	75	retraité	ouverture le dimanche
FEMME	75	retraité	Ouvrir la BML le dimanche comme à Saint Genis Laval
HOMME	75	retraité	Silo bien mais trop de références
FEMME	75	retraité	Tout va bien !
HOMME	76	retraité	continuez !
HOMME	76	retraité	J'apprécie beaucoup la possibilité de rendre un document dans n'importe quelle bm !
HOMME	78	retraité	J'ai trouvé des livres très intéressants à la bibliothèque comme "le Coran des historiens... et autres livres
FEMME	79	retraité	Ainsi que je l'avais déjà souligné dans de précédentes enquêtes, je ne vois pas l'utilité de mentionner une autre identité que celle d'être un homme ou une femme. Merci d'en tenir compte.
HOMME	79	retraité	Excellentes activités pour la retraite
FEMME	79	retraité	Le projet d'ouverture le lundi a été abandonné ? C'est regrettable.
HOMME	80	retraité	Le candidat Macron en 2017 avait suggéré l'ouverture des bibliothèques le dimanche, tout comme celle des musées... L'appliquer la recherche de documents est complètement obsolète !
HOMME	80	retraité	Vous êtes super ! +++
FEMME	82	retraité	J'apprécie particulièrement la bibliothèque de la Part-Dieu. J'en suis une cliente fidèle. Ce qui serait à envisager serait la climatisation.
FEMME	82	retraité	Merci à tout le personnel
HOMME	83	retraité	J'insisterais sur la consultation en ligne qui mériterait d'être simplifiée.
HOMME	83	retraité	Pour les plus âgés (un dernier effort) en pouvant emprunter des livres des autres bibliothèques dans sa bibliothèque de proximité.
HOMME	83	retraité	Souhait d'ouverture le lundi / réouverture du café / plus de rv musicaux du samedi / bravo à tout le personnel c'est un vrai bonheur de venir dans ce lieu
FEMME	83	retraité	Toute ma vie j'ai fréquenté les bibliothèques. Je suis particulièrement à l'aise et très satisfaite de la bm part-dieu. Donc avis très personnel. Fond super super arts vidéo silo MERCI !
HOMME	84	retraité	Mettre plus de sièges
HOMME		actif en emploi	avoir une application pour savoir quels docs on a empruntés
FEMME		actif en emploi	Ce n'est pas normal que les hommes aient 2 toilettes + 1 pisse-toilette alors que les femmes ont seulement 2 toilettes.
HOMME		actif en emploi	Est-ce que c'est possible d'ouvrir la bibliothèque aussi le lundi ?
HOMME		actif en emploi	Forces de la BML Part-Dieu : richesse des collections, nouveautés sciences humaines, réservations prises en compte / Faiblesses : sanction financière en cas de retard, parking vélos, papier toilettes hors des toilettes
HOMME		actif en emploi	Horaires plus larges durant les vacances
FEMME		actif en emploi	il faut proposer deux fois par semaine des temps de lecture pour les enfants de 0-3 ans.
FEMME		actif en emploi	IL serait bien d'avoir un plus large choix de romans thrillers / policiers
FEMME		actif en emploi	Intégrale Woody Allen en DVD + Dinomir le géant collection enfant, pour apprendre à lire
FEMME		actif en emploi	J'ai constaté qu'il n'y a pas de cafétéria.
FEMME		actif en emploi	Merci !

HOMME	actif en emploi	Merci pour la qualité de votre accueil et des services et offres culturelles proposés. Suggestion : continuer à moderniser votre site internet.
FEMME	actif en emploi	Ouverture le dimanche et le soir jusqu'à 23h / Mettre de la feutrine sous les pieds des chaises bruyantes
AUTRE	actif en emploi	Parfois difficile de trouver le document recherché à la BM Part-Dieu
HOMME	actif en emploi	Un coin déjeuner serait à creuser. Trop de bruit, téléphones, etc...
FEMME	actif en emploi	Une ouverture de certaines bibliothèques le dimanche comme dans d'autres villes serait bien / Pouvoir retirer une réservation dans n'importe quelle bibliothèque serait bien également
FEMME	actif en emploi	Vive la bibliothèque, les livres et les DVD !
FEMME	demandeur emploi	La température est très inconfortable en été / Sièges pour les personnes "visiteurs consultant internet sur les ordinateurs à l'entrée / autres dates à proposer quand le nombre de places limité est atteint pour les ateliers, visites... c'est fréquent !!!!
HOMME	demandeur emploi	L'atmosphère est excellente
HOMME	demandeur emploi	Le personnel est accueillant et sympathique.
HOMME	étudiant	Des horaires plus tardifs, ce serait top ! Bon accueil de la part du personnel
FEMME	retraité	Difficulté à trouver un place parking vélo, peut-être en raison des travaux en ce moment, mais pas que...
FEMME	retraité	Il y a un grand choix de DVD mais ils ne sont pas rangés dans l'ordre. Une personne de la biblio m'a aidée à trouver une référence mais elle a dû sortir tous les DVD d'une lettre ...
FEMME	retraité	J'ai des remarques ainsi elles ne s'inscrivent pas dans la bienpensance actuelle !! C'est calme, c'est l'essentiel me concernant.
FEMME	retraité	La température au Fonds ancien l'été est tout sauf confortable
HOMME	retraité	Les fouilles de sacs à l'entrée sont agaçantes (BML seul établissement de la région à le pratiquer). / L'emprunt des documents du silo n'est ni simple ni rapide.
FEMME	retraité	Les jeux sont trop présents à la bibliothèque !
FEMME	retraité	Merci à tous
FEMME	retraité	Merci aux bibliothécaires de parler plus doucement, surtout entre eux. Les lecteurs sont plus discrets... Je trouve cela gênant quand on lit
FEMME	retraité	Nous sommes venus pour un week-end à Lyon et on découvre la bibliothèque municipale.
HOMME	retraité	Ouverture le lundi et pourquoi pas le dimanche
HOMME	retraité	Par pitié, des toilettes ouvertes +++
FEMME	retraité	Plus d'ateliers numériques sur la sécurité des ordinateurs et sur les cyberattaques.
FEMME	retraité	Pouvoir réserver un ouvrage en rayon en venant dans les 24h ! / être informé / être informé de l'achat d'un ouvrage qu'on a proposé
HOMME	retraité	Propreté douteuse très souvent / catalogue trop difficile à utiliser
HOMME	sans profession	Merci pour tout !
HOMME	sans profession	Tout est bon
		Problème d'arrivée de certaines revues.

Verbatim des visiteurs interrogés à la BIBLIOTHEQUE DU 1ER

FEMME	10	étudiant	mettre la BD les Sorcières de Brooklyn
FEMME	11	étudiant	je kiffe les BML un point c'est tout !
FEMME	11	étudiant	merci pour ce test !
FEMME	11	étudiant	peut-être un ordinateur en plus, mais sinon, rien, tout est impeccable
FEMME	12	étudiant	ce questionnaire est bien. Les questions sont simples
FEMME	12	étudiant	j'aime beaucoup aller à la BM et celle-ci me convient parfaitement
FEMME	12	étudiant	la BM du 1er est super ! nous sommes très bien accueillis
FEMME	16	étudiant	l'équipe est agréable et le personnel est riche/ Bonne continuation
FEMME	18	étudiant	c'est la 1ère fois, je vais à la BU d'habitude mais je reviendrai ici
FEMME	20	étudiant	c'est pas ouvert lundi mais j'aime beaucoup le système des BM à Lyon . Merci beaucoup
FEMME	23	étudiant	pendant l'été, la chaleur est insupportable, merci de bien climatiser vos BM
HOMME	25	actif en emploi	très bon service, très accessible, bon site internet bravo !
FEMME	26	actif en emploi	ouvrir plus souvent le matin ou relayer avec les autres BM (elles ont quasi toutes les mêmes horaires)
FEMME	27	demandeur emploi	un service de livres audio en ligne, le format CD n'est plus adapté
FEMME	28	actif en emploi	le fléchage pourrait être plus adapté pour les personnes illettrées ou avec des difficultés à lire le français
AUTRE	30	actif en emploi	la BM c'est super
FEMME	30	actif en emploi	merci pour votre travail !
HOMME	30	demandeur emploi	à Strasbourg j'adorais la boîte de retours de livres./ la location d'instruments de musique c'est aussi top/ Il faudrait plus faire tourner le stock de BD
HOMME	30	demandeur emploi	merci de l'accueil, des activités et de recevoir de façon toujours positive les suggestions d'achats
HOMME	32	demandeur emploi	c'est difficile de chercher des livres en ligne, surtout en anglais/ C'est dommage qu'on ne peut pas commander des livres dans la BM près de chez nous
FEMME	33	actif en emploi	merci beaucoup pour le large choix d'œuvres et ateliers mis à notre disposition
FEMME	34	sans profession	super sélection BD adultes merci !

FEMME	35	demandeur emploi	ce serait super chouette de profiter de l'espace jeux , au rde ch, en particulier pour les jours pluvieux/ Plus ouverture des BM le dimanche lorsque les enfants sont en recherche d'activités
HOMME	36	demandeur emploi	merci. Accueil très agréable à Lyon 1/ Lieu rare
FEMME	37	actif en emploi	vous êtes au TOP
FEMME	38	actif en emploi	j'aime bien cette BM, surtout les matériaux pour les bébés
FEMME	38	actif en emploi	je rêve d'un service où on peut faire venir des ouvrages dans la bm du réseau de son choix comme à Nantes, Montpellier
FEMME	38	actif en emploi	les horaires sont très problématiques pour les personnes qui révisent et cherchent des lieux où travailler, réviser au calme les soirs et we
FEMME	38	demandeur emploi	plus de livres d'apprentissage pour enfants
HOMME	38	sans profession	en entrant dans le couloir de la BM 1er, je ne sais jamais quel côté est la BM adultes et enfants
FEMME	39	actif en emploi	bonjour j'aimerais bien passer le samedi quand je ne travaille pas, car c'est un endroit idéal pour mes enfants et moi. Et surtout les gens qui travaillent là, sont super sympas
FEMME	39	actif en emploi	merci pour l'accueil toujours au top !
FEMME	39	actif en emploi	merci pour tout !/ Ce que vous faites est précieux
HOMME	39	sans profession	il existe dans d'autres villes des machines pour emprunter permettant de scanner plusieurs livres à la fois
HOMME	40	actif en emploi	la meilleure BM : BACHUT pour son offre culturelle
HOMME	42	actif en emploi	l'Aquarium est super, mes enfants adorent les poissons
FEMME	43	actif en emploi	difficultés d'interface sur les films en ligne et trop limité
FEMME	43	actif en emploi	merci à Nathalie pour ses lectures hautes en couleur et toujours appréciées, son implication pour chaque enfant/ Merci pour les spectacles, toujours de qualité, mais vite complets
FEMME	43	actif en emploi	merci pour votre accueil et votre professionnalisme
FEMME	43	actif en emploi	on aime beaucoup la BM du 1er et son accueil chaleureux !
FEMME	44	actif en emploi	ouvrir non stop le samedi !/ installer une borne pour rendre les livres
HOMME	44	actif en emploi	permettre du bruit dans les espaces enfants
FEMME	44	actif en emploi	we love the library
HOMME	45	actif en emploi	étendre les horaires d'ouverture à l'ensemble des jours de la semaine/ sinon tout est ok, merci pour le service que vous apportez
HOMME	45	actif en emploi	ouvertures les dimanches et jours fériés ?
FEMME	46	actif en emploi	je suis tellement reconnaissante de pouvoir profiter des BM de Lyon/ Longue vie aux BM !
FEMME	47	demandeur emploi	merci d'ouvrir les dimanches
AUTRE	47	sans profession	il manque la clim dans les BM / c'est un des seuls endroits libre d'accès, public : ça devrait être climatisé les étés
FEMME	49	demandeur emploi	BM du 1er sympa ! j'apprécie le calme qui y règne
FEMME	51	sans profession	j'aime beaucoup le guichet du savoir
FEMME	53	actif en emploi	j'aimerais pouvoir réserver en ligne un ouvrage en rayon. Ce serait bien aussi de faire venir des ouvrages dans sa BM de quartier
FEMME	54	actif en emploi	une ouverture le lundi ?
FEMME	57	actif en emploi	j'aimerais une ouverture l'été avec des horaires réduits/ de plus en plus de personnes ne partent pas en vacances l'été
HOMME	58	actif en emploi	le public de la BM néglige souvent le besoin de silence et de tranquillité des lecteurs
FEMME	60	actif en emploi	l'impression surtout en couleurs, reste un peu chère par rapport à d'autres endroits comme Corep
FEMME	61	demandeur emploi	excellent travail des BM dont les taches se sont multipliées depuis plusieurs années./ Grosse différence entre les BM les plus récentes et celles qui auraient besoin de rénovation/ Problématique des horaires d'ouvertures pas assez large
HOMME	63	retraité	c'est fort bien
HOMME	63	retraité	peut-être certaines BM pourraient être ouvertes le lundi et d'autres le samedi
HOMME	64	retraité	BM petite et sympa
HOMME	64	retraité	on apprécierait qq fauteuils supplémentaires
FEMME	66	retraité	continuez ! merci de votre accueil
FEMME	70	retraité	les BM sont des lieux très vivants, permettent les liens dans le quartier et une riche vie culturelle/ Merci à vous tous
FEMME	73	retraité	Je pense qu'il devrait y avoir au moins 2 Telerama pour ceux qui viennent le consulter/ ET peut-être y avoir qq livres plus récents qui viennent de sortir
FEMME	73	retraité	la presse en ligne n'est accessible qu'avec un décalage, ce qui réduit fortement son intérêt, compte tenu du nombre de pages, il est quasi impossible d'y trouver un article
FEMME	77	retraité	accueil toujours sympathique dans cette BM
FEMME	77	retraité	j'aimerais trouver des conseils de lecture pour modifier un peu mes choix
FEMME	77	retraité	ouvrir un club photos et possibilité d'accrochages, exposition
FEMME	83	retraité	j'apprécie beaucoup le fait d'habiter à côté de notre petite bibliothèque bien chaleureuse/ je regrette de ne pas trouver certains ouvrages qui font parler d'eux dans les médias, parfois
FEMME		actif en emploi	équipe toujours à l'écoute, accueil très agréable
FEMME		actif en emploi	globalement très satisfaite des services de la BM/ Bémol sur les horaires qui restent limités/ à quand la BM le dimanche, la culture ne prend pas de repos !
FEMME		actif en emploi	l'équipe du 1er est au topM/ les animations sont excellentes/ Le choix de livres est trop réduit, surtout en tant qu'utilisateur régulier plus gros lecteur jeunesse

FEMME	actif en emploi	merci pour ce merveilleux service edde BM
FEMME	actif en emploi	plus de tables ppour travailler, étudier
HOMME	retraité	experimenter les ouvertures le dimanche comme à St Genis
HOMME	retraité	la BM est trop axée à gauche de l'échiquier politique. Pluralisme insuffisant
HOMME	retraité	parfois des personnes parlent fort/ Téléphone interdit devrait être plus signalé/ Chauffage insuffisant en hiver/ Bm agréable pour lire ou travailler
FEMME	retraité	sur le site, selectionner uniquement les livres disponibles pour un auteur dans une BM ou bien sur tout le réseau

Verbatim des visiteurs interrogés à la BIBLIOTHEQUE DU 2E

HOMME	10	étudiant	tout est agreable
FEMME	11	étudiant	cette BM est superbe, j'y vais depuis que j'ai 3 ans! SUPERBE !!
FEMME	15	étudiant	diversifier les livres
FEMME	15	étudiant	il serait intéressant de diversifier les catégories de livres dans la section ados
FEMME	17	étudiant	super bm !
	21	étudiant	on a froid !!! Un petit espace repos serait le bienvenu/ Merci pour le service public ! c'est toujours très agreable de venir travailler ici
HOMME	24	demandeur emploi	adapter les horaires/ Peut-être légèrement monter le chauffage
FEMME	26	demandeur emploi	idée : machine à café/ rêve : bulle pour faire une sieste/ être plus isolé du bruit quand on travaille sur la mézzanine ou isoler phonétiquement le coin enfants
FEMME	35	actif en emploi	rstez au top ! merci pour tout
FEMME	36	actif en emploi	merci !
HOMME	36		un grand merci et bravo !
FEMME	37	actif en emploi	il serait bien de pouvoir aérer les BM pour que les personnes fragiles puissent venir/ sur son compte, il serait bien de pouvoir appliquer un filtre sur les BM et l'état des documents dans les listes que l'on crée. Merci pour votre travail
FEMME	40	actif en emploi	des livres en fonctions des saisons (Noel...)
FEMME	41	actif en emploi	il manque des places dans l'espace de travail qui est souvent complet
HOMME	41	actif en emploi	j'aimerais bien plus de journaux internationaux et plus d'ateliers numériques pour les enfants
FEMME	42	actif en emploi	je viens essentiellement avec les enfants ; ils adorent venir ici, l'endroit est calme et accueillant et à échelle humaine pour les enfants/ On peut leur laisser choisir les livres seuls sans peur de les perdre de vue
FEMME	42	actif en emploi	si possible rétablir les 5 crédits sur l'espace numérique
FEMME	43	actif en emploi	félicitations pour cette BM qui est un véritable lieu de vie dans le quartier/ panel d'activités très varié, belle ouverture d'esprit, merci
FEMME	44	demandeur emploi	merci !
FEMME	45	actif en emploi	j'aimerais bien pouvoir emprunter facilement des livres numériques
AUTRE	45	actif en emploi	la BM devrait être ouverte plus de jours à l'année, le dimanche et plus de créneaux en période estivale
FEMME	45	étudiant	je peux être gêné dans ma lecture par de jeunes enfants bien animés
FEMME	46	actif en emploi	horaires d'été trop restrictifs
FEMME	46	demandeur emploi	le personnel agréable et toujours disponible pour aider. BM calme et agreable/ Juste un peu plus dans le choix DVD et journaux/ aussi un peu plus de tables et chaises pour travailler
FEMME	48	actif en emploi	la BM c'est super !
FEMME	53	actif en emploi	très peu de crédits médiathèque numérique/ espace num très chouette pour des formations en ligne/ Côté livres, j'aimerais plus de choix et un espace uniquement littérature étrangère
FEMME	54	actif en emploi	ne pas supprimer les cotes DEWEY
HOMME	54	actif en emploi	pour les retours, une boîte pour le dépôt les jours de fermeture, pourrait être utile
FEMME	55	actif en emploi	Dans le département jeunesse,insonoriser la salle d'animation (surtout la cloison mitoyenne avec la salle des doucments) / déplacer tous les espaces lectures sur les palliers et mettre à la place des tables et des chaises pour pouvoir travailler / Des ouv
FEMME	55	actif en emploi	Je mesure 1m50 -> la hauteur des chaises n'est pas confortable, je ne reste pas car je suis mal installée
FEMME	55	actif en emploi	manque de parking vélos aux abords des BM
HOMME	57	actif en emploi	merci pour le sourire de tous !
FEMME	60	actif en emploi	ouverture le dimanche
FEMME	60	actif en emploi	possibilité de rendre en dehors des horaires d'ouverture/ lors de l'emprunt, une alerte si livre déjà emprunté dans l'année
FEMME	61	retraité	merci pour toutes ces Bm bien accueillantes
HOMME	65	actif en emploi	pour notre famille, le seul grand pb sont les horaires/ Nous pensons que les BM devraient être ouvertes tous les jours et minimum jusqu'à 20h/ Pour le reste tout est très bien, l'accueil, l'ambiance
FEMME	66	retraité	pour moi tout va bien et surtout le personnel est souriant accueillant et de bons conseils. Ne changez rien c'est tellement agréable
FEMME	68	retraité	c'est toujours une satisfaction de proposer de nouveaux livres parus dont j'ai entendu parler, et d'avoir un échange avec le personnel de la BM
HOMME	68	retraité	merci d'enrichir la base de livres d'histoire/ bravo pour l'accueil exceptionnel
FEMME	73	retraité	journal LA CROIX serait-il possible de l'obtenir au 2è, au quotidien
FEMME	75	retraité	problème éclairage trop lumineux
FEMME	76	retraité	lieu très agréable, conseils, choix de livres et activités. Merci
FEMME	80	retraité	les rappels par mails des documents à rendre sont une bonne chose, mais ce serait plus pratique 3 jours avant
HOMME	80	retraité	trop de places pour enfants et lecture sur place/ pas assez de choix pour emprunt de livres "sérieux (policiers...)/ Nouveautés introuvables

HOMME	83	retraité	le lundi toutes les BM sont fermées, anormal pour une grande cité
FEMME		actif en emploi	merci
HOMME		actif en emploi	merci
FEMME		actif en emploi	merci pour vos suggestions lecture, votre accueil/ Vous êtes supers merci
FEMME		actif en emploi	très bonne équipe dans cette BM
FEMME		retraité	crédits pour l'achat de livres enfants, adultes
FEMME		retraité	merci !
FEMME		retraité	tout le monde est ultra bien/ horaires trop restreints l'été
HOMME		retraité	très agréable BM
FEMME		sans profession	j'apprécie beaucoup le service navette + que vous proposez aux personnes handicapées , de même l'accueil au sein de la BM 2è/ Vous êtes formidables et faites preuve d'humanité

Verbatim des visiteurs interrogés à la BIBLIOTHEQUE DU 3E Duguesclin

FEMME	12	étudiant	plus de livres rayon enfants car j'ai presque tout lu/ Echanges de livres entre les BM seraient possibles ?
FEMME	13	étudiant	c'est super, en plus c'est calme/ peut-être pas assez de choix de livres
FEMME	13	étudiant	j'aime bien les mangas et la Kpop/ J'aimerais bien plus de mangas et de BD/ Sinon j'aime bien venir ici
HOMME	19	étudiant	c'est pas mal ! merci et courage
FEMME	25	étudiant	J'aimerais bien qu'il y ait plus d'ordinateurs.
FEMME	33	actif en emploi	les DVD sont parfois très abîmés, je ne sais comment le signaler / merci pour l'accueil de grande qualité
FEMME	33	demandeur emploi	proposer plus d'activités pour les moins de 3 ans/ ne pas laisser à hauteur des petits les livres fragiles des grands/ trop chouette le nouveau tapis pour les enfants
FEMME	37	actif en emploi	pendant les vacances les horaires d'ouverture sont vraiment réduits/ c'est compliqué de rendre quand on travaille en journée/ le rayon des livres pour collégiens n'est pas très fourni
FEMME	39	actif en emploi	merci pour l'accueil et la variété des ouvrages empruntables
FEMME	40	actif en emploi	plus de classiques grand format/ sinon le personnel constitue la force merci de votre gentillesse, disponibilité
FEMME	40	sans profession	super assortiment de livres/ Personnel agréable et nombreux ateliers pour enfants
FEMME	41	actif en emploi	l'offre TENK est vraiment super/ Les offres numériques ne sont pas assez mises en avant
FEMME	43	actif en emploi	une boîte de retour automatique des documents
FEMME	43	demandeur emploi	nous sommes très satisfaits des films proposés dans l'espace numérique
FEMME	45	demandeur emploi	il serait appréciable d'avoir des sièges pour s'installer de manière confortable pour lire/ Il manque des places pour s'asseoir/ les locaux sont austères
HOMME	49	sans profession	merci d'exister
FEMME	51	actif en emploi	les horaires d'été sont compliqués quand on travaille/ Je comprends la problématique des températures élevées
FEMME	54	actif en emploi	très bon accueil à Duguesclin
FEMME	54	demandeur emploi	merci pour votre accueil et vos propositions trop chouettes
FEMME	54	demandeur emploi	plus d'informations sur le site vidéos accessibles pour les adhérents/ Présence d'une feuille pour donner ses souhaits de livres
FEMME	58	retraité	le nombre de postes informatiques est limité/ il n'existe pas de séparation entre les postes internet/ votre sélection hommage à Redford n'est pas assez visible/ la liste des nouveautés DVD est peu accessible
HOMME	60	actif en emploi	ouvrir le lundi
HOMME	60	retraité	accueil très professionnel
HOMME	61	retraité	il est difficile d'emprunter des romans qui viennent de sortir
FEMME	64	actif en emploi	pas assez d'activités créations à Duguesclin. Suis obligée d'aller à Lacassagne
HOMME	65	retraité	la possibilité d'imprimer des documents m'est très utile et le système très performant/ il est un peu cher
FEMME	67	retraité	j'apprécie d'être toujours bien accueillie. Ma préférence va aux petites BM de quartier
FEMME	67	retraité	je regrette le manque de places lors des conférences sur inscription
FEMME	68	retraité	j'aime aller dans les BM je suis toujours bien renseignée/ c'est calme et reposant/ IL Y A tellement de sortes de livres/Journaux/ le personnel est très agréable et aimable
AUTRE	70	retraité	bon accueil / rayon DVD varié et intéressant/ Pas bq d'espace/ horaires restreints/ il manque un automate de restitution
HOMME	70	retraité	quelquefois des petits groupes sont bruyants
FEMME	71	retraité	tout est nickel/ Une suggestion, plus de plages d'ouverture pour les gens qui travaillent
FEMME	80	retraité	merci !
FEMME		actif en emploi	les BM apportent une ouverture culturelle à tous et à des tarifs très bas. Un grand merci !
FEMME		actif en emploi	moins de bruit, tout le monde parle trop fort
FEMME		actif en emploi	ouverture le dimanche comme dans la plupart des grandes villes, et gratuité de l'abonnement
HOMME		actif en emploi	ouverture quotidienne et hebdomadaire plus large
FEMME		retraité	le dernier service public accueillant, et efficace, merci
FEMME		retraité	locaux trop chauds l'été il faudrait la clim

Verbatim des visiteurs interrogés à la BIBLIOTHEQUE DU 3E Lacassagne

FEMME	11	étudiant	remettre le catalogue de propositions d'achats de livres/ Ajouter Astrapi dans Cafeyn
FEMME	12	étudiant	j'adore venir à la BM pour me détendre

FEMME	12	étudiant	remettre le catalogue de propositions de livres/ Mettre les magazines Sciences et Vie junior et Okapi dans espace enfant/ rajouter des mag enfants dans Cafeyn/ réorganiser les romans enfants
FEMME	14	étudiant	la BM est très bien, juste ajoutez des tables et faites des activités plus souvent merci !!
FEMME	17	étudiant	c'est une bonne bibliothèque bravo
FEMME	18	étudiant	des casques anti-bruits au besoin à mettre à dispo quand la BM est trop fréquentée
	18	étudiant	horaires peu adaptés aux étudiants/ Peut-être serait il possible d'ouvrir en matinée ou sur la pause midi ?
FEMME	18	étudiant	tres bien / rajoutez des chaises et des jeux
HOMME	20	étudiant	je ne fréquente que la BM PDieu. Je ne peux répondre à certaines questions concernant Lacassagne
HOMME	22	étudiant	merci à vous
FEMME	23	sans profession	j'aimerais que la BM ajoute des places pour s'asseoir
FEMME	25	sans profession	BM difficile à trouver quand on est av Lacassagne, pas très visible, pas de panneaux qui dépassent du mur
FEMME	28	actif en emploi	lieu agréable confortable et lumineux/ Pls fois j'ai souhaité rendre mes docs et la borne et l'automate étaient bloqués/. Prévoir une case "ne sais pas dans le questionnaire
HOMME	32	actif en emploi	bravo pour cette mission de lien social et merci !
HOMME	32	demandeur emploi	ludothèque ? accueil ateliers d'écriture ? faire des jeux quiz sur les livres et collections ? proposer des casques antibruits
FEMME	33	actif en emploi	dans la mesure du possible, une ouverture le lundi serait chouette
HOMME	33	actif en emploi	il manque la clim en été/ Les horaires trop courts en été
HOMME	36	actif en emploi	attention à la chaleur l'été
FEMME	36	actif en emploi	merci à vous
FEMME	36	sans profession	personnel accueillant/ ETS agréable
FEMME	37	actif en emploi	merci pour votre accueil/ super en été plus bébé bouquine*
FEMME	38	actif en emploi	merci !
FEMME	39	demandeur emploi	nous utilisons bq la bibn bib numérique mais déplorons le trop peu de crédits par mois. Avant il y avait 10 je crois/ Merci d'exister
FEMME	40	actif en emploi	indiquez lorsque la BM est fermée temporairement
FEMME	40	actif en emploi	la température en été est très chaude/ Il y a une pénurie de livres enfants/ Et pénurie de livres en espagnol
FEMME	40	actif en emploi	personnel toujours agréable et disponible merci !
HOMME	40	actif en emploi	pour moi une BM doit être magique, plus que logique dans l'idéal, voire poétique, comme la vie. Dans ce sens j'installerais un arbre magnifique majestueux dans une salle de la PDieu.
FEMME	41	actif en emploi	si c'est possible de climatiser !/ Personnel efficace et adorable !
FEMME	41	demandeur emploi	l'emprunt de jeux de société serait une excellente extension à ce qui est proposé
FEMME	42	actif en emploi	des temps lecture pour les 4-6 ans
FEMME	42	actif en emploi	lieu très chaleureux en revanche manque d'espace et parfois bruyant surtout les mercredis
FEMME	42	demandeur emploi	j'aimerais que ce soit plus ouvert le matin, en semaine, pour travailler
HOMME	42		EN CAS de forte chaleur, la température est très élevée ce qui ne permet pas son utilisation. C'est très surprenant étant donné que la structure est plutôt récente. Mauvaise conception sans clim.
FEMME	44	sans profession	merci ! très chouette lieu d'accueil
FEMME	45	actif en emploi	merci à l'équipe disponible et à l'écoute. soutien total à leur demande de postes et conditions climatiques plus confortables.
HOMME	45	actif en emploi	merci encore à l'équipe présente lors de mon passage pour leur accueil, leur écoute ainsi que leur dispo. Lacassagne garde tj l'opinion positive que j'ai tj eu sur cet ets
HOMME	45	sans profession	horaires d'été sont exécrables. A revoir
FEMME	46	actif en emploi	améliorer les règles de vies et cohabiter les nuisances de comportement de certains
FEMME	46	actif en emploi	peut-être des ateliers autour de l'édition/ Des rencontres avec des auteurs lyonnais ?
FEMME	46	actif en emploi	serait -il possible de proposer des livres numériques svp ?
FEMME	47	actif en emploi	equipe d'accueil formidable.Excellent choix de nouveautés/ demandeuse de plus de films classiques en DVD sur l'ens des BM
HOMME	47	actif en emploi	j'aimerais que les BM soient ouvertes le dimanche
HOMME	47	actif en emploi	nous sommes fiers de notre BM
HOMME	48	actif en emploi	BM beaucoup trop chaude en été, crée un inconfort d'utilisation, même sur les périodes d'ouvertures matinales
FEMME	48	actif en emploi	je suggère une ouverture d'une matinée supplémentaire/ un peu plus de spectacles pour les petits
FEMME	51	actif en emploi	des temps le matin réservés aux assistantes maternelles pour désengorger les mercredis
FEMME	52	actif en emploi	en tant qu'assistante maternelle, j'aimerais des ouvertures en matinée dans la semaine, à part les mercredis
HOMME	53	actif en emploi	l'inscription supplém carte culture + places de spectacles est vraiment très appréciable/ J'aime bq l'espace de Lacassagne/ PDieu est assez mal rangé (rayons)
FEMME	56	sans profession	rayonnages trop bas
FEMME	58	actif en emploi	trs bon accueil/ Parfois trop de bruits
FEMME	59	demandeur emploi	plus de presse pro et féminine et plus de choix thématique formation pédagogique à l'IA
FEMME	60	demandeur emploi	température estivale bq trop élevée, peut-on améliorer ce point svp
FEMME	63	retraité	visibilité des livres et atmosphère bien plus agréable que PDieu
FEMME	64	actif en emploi	trop de délai entre l'achat d'un livre et sa mise à disposition

FEMME	64	retraité	des propositions lors des vacances seraient les bienvenues/des ateliers adultes autour du numérique/pouvoir emprunter des tablettes numériques pour lire des docs
FEMME	64	retraité	Il y a des trésors oubliés, méconnus, au silo de la Part-Dieu. Ce serait super d'en ressortir ponctuellement certains, en le faisant savoir, pour permettre des (re)découvertes : par ex romans yiddish Jean-Luc Benoziglio ou d'autres
FEMME	65	retraité	il serait agréable d'agrandir les rayons de livres policiers
FEMME	66	retraité	un plus large choix de romans policiers serait appréciable
FEMME	69	retraité	merci au personnel toujours à l'écoute et dispo pour toute question
FEMME	70	retraité	BM principalement à destination des enfants/ Il est difficile pour un adulte de venir y lire tranquillement/ J'appellerais ce lieu ludothèque/ Absence de clim est vraiment un pb
FEMME	70	retraité	excellent accueil dans les BM d'arrondissements et dans le Bibliobus
HOMME	70	retraité	il est plus que temps que la mairie accède aux légitimes revendications du personnel soutenu par la très grande majorité des usagers
FEMME	71	retraité	trouver un doc précis est facile si on trouve un bibliothécaire disponible
FEMME	72	retraité	indiquez sur le site si le retour 24/24 est disponible/ agaçant de se déplacer et de trouver porte close
FEMME	75	retraité	à cause de la chaleur, on ne peut pas venir l'été m'me si c'est ouvert de 9 à 13 h/ trop difficile de me concentrer alors que les enfants sont présents au meme niveau
FEMME	79	retraité	il semble que la température ne soit pas idéale/ Très chaud l'été/ Il semble que le personnel ne soit pas suffisant vu la grande fréquentation de ce lieu/ Peut-être pas assez de personnes fixes
AUTRE	79	retraité	souhait de changement des horaires le matin
FEMME	85	retraité	pas assez d'auteurs actuels ni de nouveautés parmi les ouvrages qui sont en librairie
HOMME		actif en emploi	absence de médias de très grande qualité et nécessaires pour faire contre-poids : le Monde, Diplo, Fakir/ Trop de postes informatiques car temps de connexion trop longs
FEMME		actif en emploi	c'est très bien j'adore les coins jeux vidéos, écouter de la musique, les jeux de société et les livres
FEMME		actif en emploi	horaires d'ouverture plus larges svp, notammment les matins merci/ et plus de choix de romans
HOMME		actif en emploi	Lacassagne trop sympa/ Bachut champion de conseils (BD)
HOMME		actif en emploi	mes remarques concernant la qualité de l'accueil qui prfois n'est pas du tout à la hauteur
HOMME		demandeur emploi	remerciements à la Métropole pour le large réseau et pour la gratuité dans les périodes de recherche d'emploi
FEMME		retraité	BM parfois trop bruyante c'est le seul reproche/ ENFANTS qui crient, parents qui parlent fort, passent leurs coups de fils...
FEMME		retraité	il manque une salle fermée pour lire au calme/ je souhaiterais disposer d'une banquette du coté des revues alors que maintenant elles sont destinées aux enfants pour les jeux . Cela me semble injuste
FEMME		retraité	j'aime bq cette BM/ très à l'aise/ peut-être un peu plus de livres
FEMME		retraité	jours et plages horaires trop resztreints pendant vacances scolaires et l'été
HOMME		retraité	souvent fermé pour grève. Certainement justifié
FEMME		retraité	très satisfaite de cette BM on est très bien accueillis/ La BM permet de lire et travailler dans une ambiance tranquille
HOMME		sans profession	vive les BM de Lyon/ Merci de garder les lieux accueillants/ Si possible essayez de faire plus d'activités, jeux avec des ludothécaires
			les personnes en situation de handicap sont bien accueillies et apprécient beaucoup ce lieu/ Ils trouvent que le choix de DVD est restreint/et que la température est fraîche en hiver

Verbatim des visiteurs interrogés à la BIBLIOTHEQUE DU 4E

FEMME	11	étudiant	j'adore venir ici, c'est un lieu de convivialité
FEMME	12	étudiant	c'est trop bien de lire, juste incroyable. Merci beaucoup
FEMME	12	étudiant	il faut mettre une clim, il fait chaud !
HOMME	14	étudiant	je voudrais qu'il ya ait des consoles et des jeux de société mais c'est très agreable ici, j'aime bien venir
AUTRE	17	étudiant	espaces extérieurs ? jeux de société ?
FEMME	22	étudiant	mettre plus en avant les ressources numériques,(Presse et films)
FEMME	23	actif en emploi	des fois les DVD buguent à certains passages
FEMME	23	étudiant	il est possible de rendre un livre dans n'importe quelle BM du secteur ; peut-être serait-il possible de réserver un livre dans une Bm en le faisant venir jusqu'à celle de notre quartier
HOMME	25	demandeur emploi	les fermetures dimanche/lundi sont mes jours de congés, ce qui limite pas mal quand je peux venir
FEMME	27	sans profession	dommage que le service jeux vidéos en ligne ne soit pas accessible/ sinon j'utilise beaucoup la médiathèque VOD et les ateliers numériques
FEMME	28	demandeur emploi	ill faut comprendre comment emprunter et rendre et plus d'accompagnement serait apprécié/ Le parcours n'est pas toujours facile à comprendre
FEMME	29	actif en emploi	merci
FEMME	30	actif en emploi	plus d'ateliers pour enfants de moins 3 ans, le vendredi et we, svp/ Merci pour tout, j'adore les BM de Lyon
FEMME	31	sans profession	le fait de puvoir faire un filtre sur le moteur de recherche de la bm et savoir les livres que l'on a mis sur la liste des favoris s'ils sont disponibles dans notre BM plutôt que de regarder chaque page de livres
FEMME	34	actif en emploi	accès poussettes difficile/ pas assez de sièges pour s'asseoir avec les enfants/ manque de jeux, notamment bébés
HOMME	34	actif en emploi	endroit et personnel très agréables/ nous venons régulièrement avec notre fille de 3 ans
HOMME	35	actif en emploi	je conseille d'aller vers la BM des Capucins. Un lieu parfait pour les adultes et enfants
FEMME	35	demandeur emploi	il faudrait ouvrir plus tot le matin pour les enfants/ plus d'activités et de jeux de société

HOMME	36	demandeur emploi	capacité d'accueil insuffisante à Lyon 4
FEMME	38	actif en emploi	situation de handicap : cela dépend du handicap !
AUTRE	38	demandeur emploi	à améliorer les espaces de travail dans la BM du 4è, moins de bruits/ l'espace du 4è est agréable
FEMME	39	actif en emploi	une tranche horaire plus large serait la bienvenue
HOMME	40	actif en emploi	avoir les BD suivantes : Asterix, Tintin, Iznogoud
FEMME	40	actif en emploi	en tant que mère d'une ado, j'aimerais trouver davantage de visibilité en BM sur la vie affective et sexuelle. Merci pour elles (et eux)
FEMME	40	actif en emploi	je vais à la PDieu pour plus de livres/ sinon merci !/ J'aime aussi beaucoup quand vous faites des suggestions
HOMME	42	demandeur emploi	merci au personnel !
	42	demandeur emploi	merci pour ce service public très important
FEMME	44	actif en emploi	le choix des livres à revoir/ beaucoup de livres empruntés dans d'autres BM
FEMME	44	actif en emploi	lieu nevralgique de la vie de quartier/ merci pour l'accueil
FEMME	44	sans profession	une plus grande ouverture horaire et jour de l'espace numérique merci
FEMME	45	actif en emploi	il serait bien de mettre à jour les horaires et jours sur Internet quand vous les changez. L'affichage sur la porte n'est pas suffisant merci
FEMME	46	actif en emploi	plus de crédit à la BM numérique/ Plus de places aux ateliers de la découverte
FEMME	47	actif en emploi	éventuellement, plus de livres anglophones pour ados et plus de livres architecture
HOMME	47	actif en emploi	service de scan au top
FEMME	48	actif en emploi	des jeux à la BM Croix-Rousse !
FEMME	48	actif en emploi	je suis intéressée par un club de lecture
FEMME	48	actif en emploi	les horaires ne sont pas assez étendus/ ouverture à 10h trop tardive/ Jours d'ouverture pendant l'été trop réduits
FEMME	48	actif en emploi	merci pour tout
HOMME	49	actif en emploi	sur le catalogue en ligne, il serait très utile de rajouter un critère de tri sur la disponibilité en rayon des docs . Merci
FEMME	49	demandeur emploi	BM du 4è au top
FEMME	49	sans profession	organisez des cafés langues autres que FLE !
FEMME	53	actif en emploi	dans le questionnaire, il manque une case "ne suis pas concernée"
FEMME	54	actif en emploi	dommage qu'on ne puisse pas avoir à la location des lecteurs de CD et vinyles/ concernant les jours d'ouverture, il serait plus simple de faire une journée en continue comme celle de la PDieu
HOMME	54	actif en emploi	je m'intéresse surtout au rayon BD/ MALHEUREUSEMENT IL N'Y A PAS BEAUCOUP de renouvellement
HOMME	54	actif en emploi	merci pour ce lieu précieux !
FEMME	56	actif en emploi	je regrette que la bm 47 NE SOIT PAS ouverte le matin/ j'apprécie l'espace numérique qui m'est parfois utile/ Je trouve l'accueil de qualité et sympathique
HOMME	56	actif en emploi	le classement alphabétique des DVD ne facilite pas le lèche-vitrine
HOMME	57	actif en emploi	merci pour le sourire et la gentillesse du personnel
FEMME	60	actif en emploi	des horaires plus larges/ un automate retours qui fonctionne tout le temps : qq pour séduire le lundi ?
FEMME	60	actif en emploi	pouvez vous nous permettre d'emprunter ce livre : "le navigateur en solitaire"
FEMME	61	actif en emploi	supers services, continuez. Merci !
FEMME	62	actif en emploi	augmenter le super rayon VO anglais et allemand et rayon poésie contemporaine svp
FEMME	62	actif en emploi	plus de conseils pour le lecteurs par les bibliothécaires
FEMME	62	demandeur emploi	un plaisir de venir à chaque fois et je trouve un super accueil et des supers livres et revues et super service informatique
FEMME	62	retraité	certaines revues sont trop spécifiques et pas à un large public/ Il est dommage qu'il n'existe pas un système de navette entre les BM pour emprunter les livres qui ne sont pas disponibles dans la BM d'arrondissement
FEMME	62	retraité	la possibilité d'emprunter des jeux de société serait la bienvenue !/ pourquoi ne pas refaire la dictée de Pivot dans les locaux ?
FEMME	63	retraité	absence de climatisation l'été/ parfois bruyant
FEMME	63	retraité	HORAIRES ouverture très insuffisants
FEMME	65	actif en emploi	lieu calme et personnel bien disponible
FEMME	65	actif en emploi	pourriez vous avoir davantage de titres récents en anglais ?
FEMME	65	retraité	l'ouverture d'une BM le lundi !
FEMME	66	actif en emploi	plus de bonjours, sourires, conseils, seraient les bienvenus/ J'ai parfois l'impression de déranger le personnel/ Dommage car tout le reste est superbe
HOMME	66	retraité	merci !!
FEMME	67	retraité	beaucoup trop chaud l'été/ Horaires trop courts et inadaptés/ le coin enfants n'est pas très accueillant, manque de mobilier sympa
HOMME	67	retraité	changez de temps en temps la disposition des livres
FEMME	67	retraité	je trouve les bacs DVD pas très pratiques
FEMME	67	retraité	meilleure aération du lieu svp/ sinon RAS merci à tous
FEMME	68	retraité	j'adore venir ici / L'équipe est à l'écoute, le choix des bibliothécaires est toujours très intéressant/ C'est un lieu ressource qui fait parti de mon quotidien
HOMME	70	retraité	à réfléchir pour une ouverture le dimanche
FEMME	70	retraité	les livres sont vieux et parfois sales/ même si ce n'est pas la faute des employés, pourrait on les changer plus souvent ?Merci
FEMME	70	retraité	très satisfaite de votre BM

FEMME	71	retraité	j'aimerais vraiùentpouvoir commander un livre dans une autre BM et le retirer à Lyon 4è , surtout lors de pb de déplacements
FEMME	72	retraité	le moyen de communiquer aux autres les titres d'un film ou d'un bouquin particulièrement apprécié/ le moyen de communiquer un livre qu'on aimerait voir dans vos rayons
FEMME	73	retraité	bravo à l'équipe informatique
FEMME	73	retraité	il manque le prêt de EBooks ou de livres audio en ligne
FEMME	73	retraité	le classement des livres ne me convient pas/ Littérature du XXè...qui décide ce qu'est littérature ? anglais différent d'anglophone...tout est mélangé
FEMME	74	retraité	je ne peux pas me passer de cette BM que j'adore/ l'été ça me manque parfois, selon les horaires moins élargis
FEMME	74	retraité	pa s facile de réserver un DVD ou livre depuis mon ordi chez moi
FEMME	75	retraité	Croix-Rousse : BM à la dérive, turn over omportant du personnel, documents non classés, accueil dans le hall inexistant, si ce n'est certains agents. / Quel gachis, je le regrette vivement
FEMME	75	retraité	les marches pour accéder à l'espace lecture me sont difficiles/ j'aimerais emprunter des livres d'autres BM mais difficultés à me déplacer
HOMME	75	retraité	mettr en place une proposition de lecture de livres à lire, afin de guider l'adhérent dans ses choix de lecture, serait très apprécié
FEMME	75	retraité	ouverture le lundi/ plus d'animations/ parler des nouveautés/ Meilleure décoration/ éviter de mettre les livres en bas des rayons/ plus de revues
HOMME	78	retraité	automate retours extérieurs en panne chaque we/ les CD ET DVD ne sont pas classés/ accueil est toujours agréable dans le hall, le personnel a le nez sur son ordinateur ouson portable/ l e minimum d'accueil est de lever la tête et dire bonjour/ collection
FEMME	79	retraité	je suis preneuse de plages d'ouverture plus longues/ j'aime bien les boites à livres comme à la PDieu
FEMME	82	retraité	aménager un espace fraîcheur l'été
AUTRE	83	retraité	ajouter des chaises individuelles dans les travées, favorable à un peu d'isolement pour lire
FEMME	84	retraité	merci pour l'enquête
FEMME	91	retraité	je remercie chaque personne. C'est un grand plaisir pour moi la BM: / j'emprunte aussi des films et des CD Jazz/ je vois qu'il y a beaucoup d'enfants et c'est bien
FEMME		actif en emploi	je trouve que les bibliothécaires ne sont pas aimables, jamais bonjour !/ je suis à chaque fois surprise du manque de chaleur des employés
FEMME		demandeur emploi	merci d'exister !
HOMME		retraité	globalement satisfait
FEMME		retraité	les BM d'arrondissements devraient être ouvertes chaque matin/ les journaux du jour à disposition immédiatement/ les livres achetés sont souvent trop ardues
FEMME		retraité	sièges avec accoudoirs sont bienvenus
HOMME		sans profession	plus de jours d'ouverture serait un vrai plus

Verbatim des visiteurs interrogés à la BIBLIOTHEQUE DU 5e Point du Jour

FEMME	14	étudiant	très sincerement, j'ai eu une envie de meurtre sur la BM mais pas négative/ On devrait simplement rajouter qq tables sinon ça va
FEMME	19	étudiant	plus de livres catholiques merci
HOMME	26	actif en emploi	merci pour tout
HOMME	34	actif en emploi	nous avons toujours reçu un excellent accueil dans le 9è par contre nous avons quelques mauvaises expériences dans le 5èPTDu Jour
FEMME	34	actif en emploi	pas très pratique de devoir s'inscrire pour les ateliers enfants
HOMME	35	actif en emploi	plus de choix en BD et livres en VO et anglais
FEMME	35	actif en emploi	pour l'espace enfants, on pourrait prévoir un espace plus coocooning avec une cabane à livres, des poufs..
HOMME	35	actif en emploi	un plus grand choix de BD adultes merci !
FEMME	38	actif en emploi	personnel accueillant/ Activités interculturelles pour adultes et enfants/ Organisation de jeux/ prêts de jeux de société
HOMME	39	actif en emploi	possibilité d'ouvrir le lundi ? / Un lieu ludothèque ? / j'ai ouvert une ludothèque à mon travail, si cela vous intéresse, je peux me rendre utile ! (0621254644 Ballandras)
FEMME	41	actif en emploi	merci pour tout !
HOMME	42	actif en emploi	merci
HOMME	43	actif en emploi	tout va bien !
HOMME	46	demandeur emploi	le pole numérique Pt DU jOUR n'est pas assez accessible
FEMME	51	actif en emploi	je trouve qu'il manque des nouveautés pour les livres/ rayon poésies n'est pas assez fourni/ les revues pourraient être plus variées
FEMME	53	actif en emploi	très bon accueil, professionnalisme
FEMME	54	actif en emploi	il serait appréciable de pouvoir être dépanné en cas d'oubli de la carte de BM pour pouvoir emprunter
FEMME	60	actif en emploi	si la BM Pt du Jour pouvait avoir des CD ce serait très agréable
FEMME	65	retraité	culture, lieu de vie, sourire, agréable : bravo et merci
FEMME	65	retraité	de passage, je trouve l'accueil de qualité et l'espace très agréable
HOMME	65	retraité	des horaires d'ouverture plus larges
HOMME	69	retraité	bravo pour votre travail. La BM est un element vie clé du 5è
FEMME	70	retraité	il serait intéressant que les docs empruntés sur autres BM de Lyon puissent être retirés à la BM Pdu Jour
FEMME	70	retraité	je n'ai pas trouvé pratique dla lecture en ligne de la presse

FEMME	70	retraité	ravie de cette BM à deux pas de chez moi et d'y emmener mon petit-fils/ les délais de réservations sont parfois longs/ sinon merci pour cette disponibilité
HOMME	71	retraité	continuez comme ça c'est très bien !
FEMME	71	retraité	moins de fermeture lors des vacances scolaires
FEMME	75	retraité	je souhaiterais pouvoir réserver des livres dans d'autres BM et les récupérer dans ma BM/ beaucoup de livres ne sont présents qu'à la PDieu, pas toujours accessibles pour tous
FEMME	75	retraité	toujours bien accueillie dans un lieu agréable, j'aime bq venir ici/ Dommage qu'elle soit un peu petite pour les adultes/ suis toujours intéressée par les ateliers, expos...
HOMME	77	retraité	je reviens vers vous après de nombreuses années d'absence, j'ai toujours été satisfait
HOMME	80	retraité	pouvoir réserver des ouvrages existant dans d'autres BM sans y aller
FEMME	83	retraité	je suis satisfaite du fonctionnement et du personnel
FEMME		actif en emploi	les offres de la BM sont larges/ Elle est au centre de nombreuses activités culturelles qu'elle fait rayonner
HOMME		actif en emploi	merci !
FEMME		actif en emploi	plus de choix
HOMME		actif en emploi	très bel accueil dans la BM PduJour, merci
FEMME		actif en emploi	une boîte pour rendre facilement les livres !
HOMME		demandeur emploi	certain auteurs très médiatisés certes, occupent trop les rayons au détriment d'écrivains plus originaux, talentueux
FEMME		demandeur emploi	plus d'ateliers info si possible
FEMME		retraité	bravo, continuez !
FEMME		retraité	il serait souhaitable qu'il y ait 2-3 exemplaires des nouveautés car l'attente est trop longue. Merci
HOMME		retraité	j'aimerais plus de choix
HOMME		retraité	le choix des ouvrages sur l'Histoire et les romans est très insuffisant
FEMME		retraité	trop d'attente pour les réservations de livres récents, dommage

Verbatim des visiteurs interrogés à la BIBLIOTHEQUE DU 5e Saint Jean

FEMME	7	étudiant	Lieu très agréable avec un personnel très accueillant ! / peut-être l'ajout de quelques sièges plus confortables type pouf ou canapé serait intéressant.
FEMME	11	étudiant	Les personnes en situation de handicap ne peuvent pas accéder à la bibliothèque à cause des escaliers. Il faudrait un ascenseur
FEMME	13	étudiant	J'adore vraiment le site pour regarder des films mais je trouve que 3 crédits c'est trop peu.
FEMME	13	étudiant	J'aime beaucoup venir à la bibliothèque, c'est un lieu calme. Je pense qu'il n'y a pas assez de zone pour travailler.
HOMME	25	étudiant	Je suis en touriste à Lyon mais la bibliothèque est superbe
HOMME	27	actif en emploi	Je suis en touriste (South Africa) à Lyon, mais la bibliothèque est superbe. Merci !
HOMME	28		Les ordinateurs ont un système d'exploitation et une connexion internet très lents et capricieux. / Présence régulière d'individus qui sentent très très mauvais à la bm de la Part-Dieu
FEMME	29	actif en emploi	J'imagine que c'est très complexe... mais j'aimerais parfois réserver des livres alors qu'ils sont à la bibliothèque (et non empruntés).
HOMME	29	actif en emploi	Merci !!
HOMME	34	actif en emploi	Plus de boîtes de retour pour rendre en dehors de horaires et jours d'ouverture
FEMME	39	actif en emploi	Je ne me repère pas encore très bien à la bibliothèque Vieux Lyon, je ne viens pas souvent, je vais plus à celle du 1er donc je découvre encore l'agencement de l'espace adulte / reco : trouver plus de choix en livres en anglais (jeunesse & adultes)
FEMME	40	actif en emploi	Pour les horaires, c'est difficile pendant les vacances.
FEMME	41	actif en emploi	Pouvoir faire venir des livres réservés dans une autre bibliothèque serait très pratique.
FEMME	42	actif en emploi	L'offre numérique en ligne est super.
FEMME	42	actif en emploi	Merci pour votre accueil !
FEMME	42	actif en emploi	Merci pour votre service. C'est un cadeau d'avoir accès à la culture si facilement
FEMME	43	sans profession	La possibilité de trier par bibliothèque les différents documents d'une même liste (créée sur son compte). Ainsi dans une même liste (exemple "à lire, "cuisine") il serait plus facile de savoir quel document est disponible dans telle bibliothèque
FEMME	46	actif en emploi	Les horaires d'été mériteraient d'être étendus si possible. Tout le monde ne part pas en vacances et les bibliothèques, les livres permettent de prendre le large !
FEMME	47	actif en emploi	La bibliothèque numérique est fabuleuse en ressources !! Merci !!
FEMME	47	actif en emploi	Mettre des fauteuils / canapés avec isolation phonique (bulle) / mettre en avant les coups de cœur des lecteurs
FEMME	47	étudiant	Très bien merci de nous améliorer dans les choix de nouveaux livres
FEMME	48	actif en emploi	La bibliothèque a un grand potentiel, aménager et restaurer la partie ancienne serait un bon lieu.
HOMME	48	actif en emploi	La bibliothèque de Saint Jean est très agréable. Le choix de livres n'est pas énorme, je vais parfois à la Part-Dieu mais le lieu est bien plus froid !
FEMME	48	actif en emploi	Merci pour le travail extraordinaire que vous faites. J'adore la biblio de Lyon qui est très active. Merci
FEMME	49	actif en emploi	Merci aux employés de me guider dans mes lectures
HOMME	50	actif en emploi	Mettre du gel partout ! / ouvrir le lundi et fermer le samedi ! / ouvrir les matins
FEMME	51	actif en emploi	Merci pour tout !
HOMME	52	actif en emploi	Évitez l'écriture inclusive - NB je suis professeur...
FEMME	54	actif en emploi	Merci pour les services offerts : grand choix de DVD-revues-disques-livres / Coût abonnement accessible / Facilité pour emprunter et rendre les documents / site internet bien fait / Très bonne bibliothèque par rapport à d'autres villes
HOMME	55	actif en emploi	Pour les BD, pas toujours facile de consulter ce qui est dispo (trop serré, et parfois trop bas)

FEMME	57	actif en emploi	L'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, mais cela dépend des gestionnaires des bâtiments abritant les bibliothèques je suppose / Merci pour tout sinon"
FEMME	58	actif en emploi	C'est un excellent idée d'avoir accès à des films en ligne, en revanche les crédits dont on dispose sont insuffisants : on pourrait regarder 6 films / mois. Merci !
HOMME	62	actif en emploi	Accueil agréable, disponibilité pour une aide très appréciable
HOMME	64	actif en emploi	Ouverture jusqu'à 21h une fois par semaine / ouverture le dimanche matin / ouverture en été avec clim : besoin de rafraîchissement dans locaux de la BM Lyon / meilleure orientation depuis la place vers la bm
FEMME	64	sans profession	J'apprécie les coins "salon de lecture"
FEMME	65	retraité	Délais de réservation parfois très longs pour emprunter un livre
HOMME	67	retraité	Limiter l'usage au public d'un seul journal ou magazine
HOMME	67	retraité	Un espace de lecture avec des fauteuils confortables pour la bib 5e St Jean !
FEMME	68	retraité	J'adore ce lieu et le personnel des bibliothèques de Lyon est très aidant, quand on a besoin
FEMME	69	retraité	Concernant le magazine TOPO, malgré des demandes réitérées d'arrêt d'envoi par voie postale, je le reçois toujours -> gaspillage inutile de papier, c'est dommage [TRAITE]
HOMME	70	retraité	Tout est OK, accueil toujours très agréable / Horaire plus large pendant les vacances serait un plus, c'est une période où les personnes les plus modestes restent le plus souvent à Lyon
FEMME	73	retraité	Les fonds documentaires de la BML sont merveilleux. Mais le meilleur, ce sont les bibliothécaires toujours prêts à rendre service. Merci à eux
FEMME	81	retraité	Automates de prêt trop capricieux
HOMME	85	retraité	Bon accueil
FEMME	87	retraité	Ouverture d'une matinée supplémentaire / ouverture le matin en été de la Part-Dieu à cause de la chaleur / plus de location de films par médiathèque
HOMME	90	retraité	Merci aux accueillants
FEMME		actif en emploi	IL serait souhaitable de pouvoir recevoir les livres réservés dans la bibliothèque de son choix / il serait souhaitable de pouvoir disposer d'une boîte de retour accessible quand la bm st jean est fermée / toujours un super accueil à la bibliothèque St Jean
HOMME		actif en emploi	Permettre d'emprunter des magazines à la Part-Dieu, il est inadmissible que ce soit possible dans les autres et pas à la Part-Dieu / Plus de BD et de comics
HOMME		actif en emploi	Plus d'ateliers le samedi / manque de tables et bureaux à Lyon 5 St Jean
HOMME		actif en emploi	Première visite avec mon bébé pour explorer les possibilités !
FEMME		actif en emploi	Revoir les horaires en juillet et août
HOMME		retraité	Bibliothèque assez chouette / je regrette l'écriture inclusive de cette enquête, je suis contre surtout dans une bibliothèque / ceci dit toutes les bibliothèques municipales à Lyon sont très bien / à St Jean ça manque de CD et DVD mais bon on peut les tr
FEMME		retraité	Je regrette le manque de tables où j'aime lire des magazines, seules deux tables et chaises sont disponibles dans la bibliothèque
HOMME		retraité	La salle de travail à la bm du 5e st jean est très prisée et remplie / Ouvrir les salles avoisantes en salles de travail / En période de congés, les horaires d'ouverture sont insuffisants
FEMME		retraité	Une machine à café (comme à la bm de Vaise ou à la Part-Dieu) serait la bienvenue / Une ouverture entre midi et 14h de la bm de St Jean serait bien aussi
FEMME		sans profession	Dommage qu'il n'y ait ni accès ni espace dédiés aux enfants handicapés. Cela les prive de ces contacts, c'est très dommage, vraiment / Le personnel, par ailleurs, est très accueillant et les services sont de très bonne qualité

Verbatim des visiteurs interrogés à la BIBLIOTHEQUE DU 6e

FEMME	11	étudiant	j'adore merci beaucoup !
AUTRE	11	étudiant	je trouve que vous êtes une super BM !
FEMME	11	étudiant	vous êtes les best
FEMME	11	étudiant	vous êtes les best
FEMME	12	étudiant	c'est très bien/ On vient tous les samedis depuis que j'ai 1 an
FEMME	12	étudiant	merci la BM est trop chouette
FEMME	13	étudiant	j'adore la bibli !
HOMME	13	étudiant	plus de romans fantastiques pour ados et jeux de société
FEMME	15	étudiant	dommage que la machine pour les retours soit souvent cassée./ dommage que l'été la BM soit ouverte slt le matin/ sinon, parfait
FEMME	16	étudiant	MERCI !
FEMME	20	actif en emploi	non, c'est top !
FEMME	20	étudiant	le personnel est à l'écoute et très agréable
FEMME	22	demandeur emploi	super
FEMME	23	demandeur emploi	les ateliers d'activités manuelles ont l'air toujours sympas mais sont souvent réservés aux enfants
FEMME	24	sans profession	ouverture les lundis et mardis serait appréciée
FEMME	27	actif en emploi	ouvrir le lundi à Lyon 6 svp
FEMME	28	actif en emploi	je passe toujours un bon moment en allant à la BM. Pourtant je ne suis pas une grande lectrice
FEMME	28	actif en emploi	merci !
FEMME	28	sans profession	les horaires d'été...mais sinon, parfait
FEMME	30	actif en emploi	faire des sélections par thème pour le coin enfants

FEMME	30	demandeur emploi	merci vive les BM
FEMME	35	actif en emploi	la borne pour rendre les livres est souvent HS
HOMME	35	actif en emploi	merci !
HOMME	35	actif en emploi	ouverture les matins si possible
HOMME	36	actif en emploi	les BD sont mal disposées, pas assez de nouveautés/ Wifi est inaccessible/ Sinon c'est top, merci pour tout
FEMME	36	actif en emploi	très bonne qualité des espacesappréciables. / Plus de fauteuils et canapés merci
FEMME	37	actif en emploi	avoir un historique à l'année des docs réservés ou empruntés serait un plus/ J'apprécie les nouveautés mises en avant pour élargir nos instants lecture/ Mrci pour ces belles découvertes
FEMME	37	actif en emploi	écrans trop présents dans la BM:/ dommage que la salle jeux de société soit occupée par les jeux vidéos, très bruyants
FEMME	37	actif en emploi	les livres CD pour enfants sont top ! / plus de docs sur l'art me plairait
FEMME	37	actif en emploi	mes enfants parlent anglais et allemand, il y a pas mal de choix. / S'il y avait des livres électroniques, ce serait mieux
FEMME	39	actif en emploi	super lieu et personnel très sympa
HOMME	40	actif en emploi	le robot pour rendre les livres : très bien mais trop souvent plein
HOMME	40	actif en emploi	si possible proposer des e-books
HOMME	40	actif en emploi	supprimez les tablettes pour les enfants svp/ Wifi catastrophique pas dde connexion/ Impossible de travailler pendant que les enfants lisent
FEMME	40	demandeur emploi	réparer la machine à café/ avant la fermeture, remettre le Jungle/ les affiches qui expliquent de ne pas manger....sont supers pédagogiques et drôles
FEMME	41	actif en emploi	très bon accueil, personnel toujours à notre service/ Manque de romns adultes, pas disponibles ici
HOMME	42	actif en emploi	BM très agréables/ Large choix de livres, dvd
FEMME	42	actif en emploi	c'est tj un plaisir de venir à la BM
FEMME	42	actif en emploi	créer une application BM pour accéder plus facilement à son compte
HOMME	42	actif en emploi	très bel endroit/ Peut-être juste élargir les plages d'ouverture merci
FEMME	42	actif en emploi	une plus large ouverture les mercredis et samedis serait les bienvenus plus modifivcations pendant les vacances scolaires
HOMME	43	actif en emploi	encore plus de choix en mangas et jeux tablettes
HOMME	43	actif en emploi	ma seule suggestion serait d'offrir un choix plus large sur certains rayons adultes, litt, BD, notamment les grands classiques que l'on ne trouve pas facilement
FEMME	43	actif en emploi	merci pour tout c'est toujours un plaisir de venir à la BM
FEMME	43	actif en emploi	rien à redire si ce n'est que les horaires pourraient êtr plus étendus/ Lyon 1er : l'espace de lecture est bruyant
FEMME	44	actif en emploi	je ne souhaite pas que mon adresse mail soit utilisée à d'autres fins
FEMME	44	actif en emploi	merci aux équipes pour l'accueil et la gentillesse et quele chance d'avoir ainsi accès à la culture !
FEMME	44	demandeur emploi	un atelier régulier qui proposerait la lecture à voix haute de la 1è page des romans qui viennent de paraître
FEMME	44	demandeur emploi	une séance ou deux par semaine pour un rituel de lecture individuelle, au milieu d'autres lecteurs et initié par un bibliothécaire
FEMME	45	actif en emploi	pouvoir récupérer sa réservation dans n'importe quelle BM/ ouverture le lundi après-midi/ Gratuité comme pour d'autres communes/ organisation estivale d'un FLIP
FEMME	46	actif en emploi	nous sommes toujours contents de venir à la BM
FEMME	47	actif en emploi	les personnes qui travaillent ici, c'est topissime, merci pour votre travail !
FEMME	47	actif en emploi	merci la BM est géniale et le personnel formidable
FEMME	47	demandeur emploi	plus de nouveautés notamment en DVD/ pour la PDieu, bq rtrop de docs sont en consultation sur place, ce qui est dommage
HOMME	48	actif en emploi	étendre l'amolitude d'ouverture de la BM/ merci pour l'accueil
FEMME	49	actif en emploi	il n'y a pas de cases "je ne sais pas"
FEMME	49	actif en emploi	le réseau WIFI ne fonctionne pas bien/Les tabl's sont trop hautes par rapport aux chaises
HOMME	50	actif en emploi	bon courage pour l'enquête de la part d'un collègue bibliothécaire
FEMME	50	actif en emploi	i wish you had collection of english books/ Also if you can have some games for kids
FEMME	50	sans profession	l'éclairage est excessif, abusif en pleine clarté et en pleine chaleur/ Le bruit est une gêne
FEMME	51	actif en emploi	merci pour tous ces services et au personnel de la BM 6è
FEMME	52	actif en emploi	l'accueil alle de jeux est difficile avec les écrans, les enfants sont perturbés par les écrans
FEMME	52	actif en emploi	on adore la ludothèque
FEMME	53	actif en emploi	merci !
HOMME	53	demandeur emploi	il y a trop de bruits, les adultes parlent à hte voix/les enfants courent et font du bruit
HOMME	55	actif en emploi	classement homogène entre les BM serait bien/ Classement par auteurs des DVD et livres
HOMME	55	sans profession	BM PDieu j'apprécie pour le large choix, horaires, espaces pour travailler/ BM 6è j'apprécie la convivialité, défauts manque de places pour travailler, horaires pas très réguliers, les escaliers sont raides
FEMME	55	sans profession	il serait agréable que les BM soient plus souvent ouvertes durat l'été et parfois les dimanches
HOMME	57	actif en emploi	donner la visibilité aux offres numériques
HOMME	58	actif en emploi	plus de dvd films anciens/ plus de BD avec auteurs de référence
HOMME	59	actif en emploi	très bon accueil et conseils/équipe très agréable et professionnelle/ Lieu calme, bien arrangé et rangé/pouvoir réserver des livres et récupérer dans ma BM de quartier
FEMME	60	retraité	ouverture matin et apres-midi/ pas assez de choix lecture adulte
FEMME	64	retraité	une table plus chaises en plus au rdch
FEMME	65	retraité	ouverture d'une BM le lundi ?
HOMME	66	retraité	journal dès le matin

FEMME	66	retraité	merci aux employés de leur aide quand j'ai une lacune en informatique
FEMME	69	retraité	regrouper les revues dans un meme espace pour faciliter la consultation assise
FEMME	70	retraité	les puzzles super idée !
FEMME	72	retraité	pouvoir emprunter des docs présents dans d'autres BM sans avoir à aller dans les BM concernées, mais en les réservant et récupérant dans une BM de notre choix
FEMME	73	retraité	des ateliers d'écriture plus réguliers seraient bienvenus
FEMME	76	retraité	la BM est bien confortable, le personnel est bien sympathique
FEMME	77	retraité	très satisfaite de la BM/ bien agréable où on se sent bien, sauf un peu trop de bruits le mercredi
FEMME	78	retraité	bravo à tout le personnel disponible et aimable/ Un grand merci à tous
FEMME	78	retraité	je souhaiterais trouver au moins une revue d'art et je suggère de faire de temps en temps une exposition
HOMME	78	retraité	organiser des salles de lecture "silencieuses c;a;d en interdisant les portables et discussions à voix haute/ Interdire de mettre des commentaires, annotations dans les ouvrages
HOMME		actif en emploi	(remarque en ANGLAIS)
FEMME		actif en emploi	des horaires et jours d'ouverture plus larges, y compris en aout
HOMME		actif en emploi	l'idéal serait d'avoir du lundi au vendredi
FEMME		actif en emploi	rendre système de suggestions d'achats plus accessible
HOMME		actif en emploi	site internet : difficile de trouver les informations
FEMME		actif en emploi	trop chaud l'été
FEMME		demandeur emploi	une solution pour un endroit ouvert le lundi après midi ou dimanche. D'avance merci de votre considération
FEMME		retraité	heures d'ouverture du 6è, plus larges
FEMME		retraité	je ne sais pas ce que je ferai de mes journées si je n'avais pas la BM
HOMME		retraité	la salle de lecture est devenue un restaurant, c'est infernal malgré un panneau d'information
		retraité	prêt de livres numériques
FEMME			aimerais davantage de docs type Bourgain, Tom van Erseele, Greste et moins de docs 2è guerre mondiale

Verbatim des visiteurs interrogés à la BIBLIOTHEQUE DU 7e Gerland

HOMME	11	étudiant	wifi BM est difficile à accéder/ les postes informatiques n'ouvrent pas assez tôt
FEMME	12	étudiant	la BM Gerland est vaste , agréable/ il y a un très grand choix de livres et de jeux
FEMME	13	étudiant	c'est bien ! à noter : jeune fille étrangère illettrée , (rempli par une biblioth)
HOMME	15	étudiant	plus de caméras
FEMME	23	étudiant	super BM !
HOMME	30	sans profession	merci de faire de ces BM les espaces les plus agréables à fréquenter de cette ville
FEMME	31	actif en emploi	personnel agréable et de bons conseils./ bruyant certains jours/ espace pour manger un peu petit et svpt pris d'assaut/ Super les puzzles
FEMME	33	actif en emploi	nous aimerions avoir des recommandations de livres selon l'âge de l'enfant/ plus de places pour les séances de BébéBouquine
FEMME	34	actif en emploi	mettre à dispo la liste exhaustive des nouveautés par BM/ faciliter la recherche d'ouvrages par thème/
FEMME	34	actif en emploi	très bruyant pour travailler/ jeux de société dans la salle trop enfantins
FEMME	34	sans profession	merci
FEMME	35	actif en emploi	beaux espaces (jardins..) / Trop chaud en été/ pas assez de places pour les animations des enfants le mercredi
FEMME	35	actif en emploi	pouvoir réserver un doc dans une autre BM et le faire venir dans la BM de son choix
FEMME	36	actif en emploi	ouvrir le matin en semaine
HOMME	36	sans profession	génial ce que vous faites, rendez possible et animez avec convivialité/ Je ne peux qu'applaudir et vous encourager à continuer ainsi
FEMME	37	actif en emploi	bravo !
FEMME	37	actif en emploi	les trappes de retours automatiques sont souvent pleines, ce qui peut retarder les retours/ Sinon merci pour tout! lieu agréable et indispensable
FEMME	37	actif en emploi	service navette + accessible sur Internet
HOMME	37	actif en emploi	tout va bien
FEMME	37	actif en emploi	très bel espace. Bravo à toute l'équipe !
FEMME	37	sans profession	je suis très satisfaite des services proposés par les BM
FEMME	39	actif en emploi	un lieu convivial pour les petits et les grands
FEMME	39	sans profession	je propose un tiroir extérieur un peu plus grand parce qu'il est souvent plein
FEMME	40	actif en emploi	c'est pas toujours facile de trouver un roman à lire, donc je choisis parmi ceux mis en exposition !
HOMME	40	actif en emploi	la mise à dispo des platines vinyles était une très bonne idée
FEMME	40	actif en emploi	merci pour ce service, continuez comme ça !
HOMME	41	actif en emploi	l'ouverture des jardins quand les beaux jours arrivent, est très appréciée/ Lieu un peu trop bruyant certains jours mais lumineux/ personnel agréable
FEMME	41	actif en emploi	racheter les cabanes magiques !
FEMME	44	actif en emploi	à l'écoute, très belle BM merci
FEMME	44	actif en emploi	les puzzles sont très bien/ Service de ludothèque possible ?
FEMME	44	actif en emploi	ouvrir entre 12 et 14h pour les gens qui travaillent mais ne vivent pas dans le quartier/ l'extérieur est super, très reposant
HOMME	45	actif en emploi	l'écriture inclusive n'est pas nécessaire car trop orientée politiquement pour un espace public
FEMME	45	actif en emploi	merci !

FEMME	45	actif en emploi	SUPER ! / une ludothèque associée à la BM ?
FEMME	45	sans profession	elle est propre , calme
FEMME	46	actif en emploi	les meilleurs bibliothécaires sont à Gerland
HOMME	48	actif en emploi	merci à toute l'équipe pour ce que vous faites/ pouvoir chercher les livres dispos sur le catalogue serait pratique
FEMME	48	actif en emploi	merci pour tous vos services et accueil toujours souriant
HOMME	49	actif en emploi	plus d'informations pour que le public sache que l'on peut commander des livres pour les futurs achats de la BM
FEMME	50	actif en emploi	plus de romans graphiques
FEMME	53	actif en emploi	la wifi est faible
FEMME	54	sans profession	coup de coeur
FEMME	55	actif en emploi	belle BM qui mériterait plus de temps d'animations adaptées au public dui quartier / un personnel de qualité/ attention en période de chaleur, la température peut être difficile à supporter/ Merci à l'équipe souriante
HOMME	56	demandeur emploi	un bon réseau de BM/ quelques agents éteints mais dans l'ensemble, un sentiment plus que positif sur le service rendu. merci à vous
FEMME	60	actif en emploi	les 2 salles : 1 calme et 2è beaucoup de jeunes s'amuse au lieu de travailler et perturbent les autres, parfois agressifs. Sinon ambiance en fond agréable
FEMME	60	actif en emploi	ouvrir au moins un après-m pendant les vacances d'été/ Eviter de ranger les romans policiers au rayon du bas serait super
FEMME	66	retraité	augmenter le nombre de crdits sur la BM numérique de visionnage de films, 3 par mois c'est très peu. Mais je reconnais que c'est déjà une belle initiative
FEMME	67	retraité	très satisfait dans l'ensemble des services de la BM et du personnel merci
FEMME	69	retraité	cette Bm est très agréable et le personnel sympathique
FEMME	72	retraité	peu de renouvellement dans l'offre des livres
HOMME	74	retraité	changez le WIFI il est nul !! une vraie galère
FEMME	78	retraité	navette + est un système satisfaisant
HOMME	80	retraité	continuez c'est plutôt bien
FEMME	94	retraité	venir est une de mes sorties préférées
FEMME		actif en emploi	espace très adapté pour les petits groupes avec jeunes enfants
FEMME		demandeur emploi	il faudrait plus de romans pour ados
FEMME		retraité	un lieu ressource, plaisant. A maintenir

Verbatim des visiteurs interrogés à la BIBLIOTHEQUE DU 7e Guillotière

FEMME	9	étudiant	j'aime beaucoup la BM et je trouve que ça ne doit pas changer
FEMME	10	étudiant	j'aime bien cette BM
FEMME	12	étudiant	j'adore cette BM mais j'aimerais qu'il y ait plus de livres d'activités manuelles
FEMME	12	étudiant	rajouter des tables et changer de temps en temps les livres
FEMME	12	étudiant	rajouter des tables pour travailler/ renouveler les livres un peu plus souvent
HOMME	12	étudiant	refaire un endroit plein de coussins et tapis/ les ordinateurs, c'est une bonne idée
FEMME	15	étudiant	merci pour votre travail
FEMME	23	actif en emploi	je vais surtout à la BM du 2è. Ca reste un lieu très agréable pour les enfants/ Je pense que ça aide à faire apprécier le monde des livres aux plus petits et se rappeler nos vieilles lectures pour les plus grands. Merci pour le style !
FEMME	25	étudiant	merci !:
FEMME	34	actif en emploi	ateliers lecture enfants
FEMME	36	actif en emploi	merci pour votre réseau très complet qui me permet de trouver et emprunter toutes les reszsources dont j'ai besoin
FEMME	37	actif en emploi	c'est très chouette d'avoir une Bm enfants à deux pas de chez nous
FEMME	38	actif en emploi	désolée pour les cris de joie de mon bébé de 20 mois. Il adore venir à la BM Guillotière
FEMME	38	actif en emploi	merci d'exister !
FEMME	38	actif en emploi	on adore cette BM et ses bibliothécaires. Merci d'être là
FEMME	39	actif en emploi	j'apprécierais davantage de communication au sujets d'événements pour les enfants
FEMME	39	actif en emploi	merci pour votre travail et votre accueil/ Par tous les temps, tout au long de l'année, la BM est toujours une bonne idée !
FEMME	39	demandeur emploi	merci !
HOMME	40	actif en emploi	continuez !!
FEMME	40	actif en emploi	je me doute que c'est compliqué à envisager, mais ce serait bien de pouvoir accès à un lieu de culture comme la BM, le dimanche/ lundi (bénévolat avec étudiants ?)
FEMME	40	actif en emploi	très bon avis sur la BM Guillotiere
FEMME	41	actif en emploi	je vien s des fois pour lire, changer d'ambiance/ Mais je n'ai pas l'usage des livres d'ici
HOMME	41	actif en emploi	nous aimons beaucoup cette BM et apprécions sa récente rénovation et nouveaux aménagements. Un peu plus de sièges serait bienvenu. A part cela, le personnel est au top
HOMME	41	sans profession	l'accueil est super
FEMME	43	actif en emploi	belle inovation de la BM Guillotiere
FEMME	43	actif en emploi	le BM Guill est encore plus agréable depuis les travaux. Merci de votre accueil
FEMME	44	actif en emploi	horairesz de la bm JEUNESSE peu adaptés aux tout-petits qui font 2 siestes par jour. Il faudrait ouvrir plus tôt et fermer plus tard le samedi

HOMME	45	actif en emploi	il me paraît inapproprié l'utilisation de tablettes dans une bm
HOMME	45	actif en emploi	la mise en place d'un service de ludothèque en complément serait un bon complément pour les enfants
HOMME	45	actif en emploi	présence d'écrans et consoles dans les espaces enfants, me paraît contreproductif avec le but recherché : lire les livres. / mais l'encadrement du temps de connexion apporte un équilibre
HOMME	48	actif en emploi	si possible, élargissement des horaires sur les congés d'été
FEMME	49	actif en emploi	il manque parfois des tomes en pleine série de mangas/ les jours et heures d'ouverture l'été, sont compliqués pour les personnes qui travaillent
HOMME	49	actif en emploi	il n'y a pas suffisamment de places pour s'asseoir. L a "comm sur les tours est à hauteur d'adultes ; elle pourrait aussi exister à hauteur d'enfants ? Est-ce qu'un génie pourrait inventer un cadenas pour les Trots dans le hall d'entrée ? ?
FEMME	54	actif en emploi	jeux vidéos pour moins de 6 ans
FEMME	60	retraité	je n'utilise jamais le WIFI et les postes informatiques
FEMME	70	retraité	je viens interroger l'écran souvent je repars car il est utilisé
HOMME	75	retraité	le personnel fait preuve à la fois de compétences techniques sur les livres et d'accueil humain courtois et chaleureux, sans familiarité. Je lui en suis très reconnaissant
FEMME		actif en emploi	espace très agréable à la Guillotière! lumineux et super pour les enfants
		actif en emploi	merci de tout ce que vous faites
HOMME		demandeur emploi	les BM de Lyon sont fantastiques/ j'aime particulièrement la liberté donnée aux visiteurs/ les lieux sont accueillants, le personnel bienveillant, bref, on s'y sent bien

Verbatim des visiteurs interrogés à la BIBLIOTHEQUE DU 7e Jean Macé

FEMME	18	étudiant	je suis nouvelle dans la ville et j'apprécie énormément qu'il y ait autant de BM
FEMME	21	étudiant	je suggère de mettre à dispo un espace de sieste dynamique 20 mn
FEMME	21	étudiant	merci de maintenir la qualité du service public/ Bm très accueillante, spacieuse et lumineuse/ Endroit où j'apprécie travailler/ Merci à tout le personnel
FEMME	24	actif en emploi	des puzzles à emprunter
FEMME	25	actif en emploi	peut être proposer des horaires plus larges la semaine
HOMME	26	étudiant	les plages horaires sont peu élevées/ Ouverture le matin serait parfaite
FEMME	26	sans profession	proposer des jeux de société à emprunter
FEMME	28	actif en emploi	ouvrir la BM tous les jours entre 10 et 19h sauf dimanche et lundi évidemment
FEMME	30	actif en emploi	location de livres numériques ?
FEMME	32	actif en emploi	peut être faire des présentoirs de suggestions à thème
FEMME	34	actif en emploi	dommage qu'il n'y ait rien pour les enfants, même pas un petit espace pour consulter ; si je pouvais venir avec eux, je viendrais plus souvent
FEMME	34	actif en emploi	plus de crédits pour visionner des films, merci
FEMME	34	actif en emploi	rendre la BM Duguesclin plus attractive, avec des coins lecture confortables
HOMME	35	actif en emploi	je n'apprécie pas du tout le nouvel agencement des postes des bibliothécaires/ Je fais référence au poste d'accueil et poste d'inscriptions
HOMME	36	actif en emploi	faire connaître les offres en ligne
FEMME	36	demandeur emploi	super réseau de BM à Lyon, des horaires parfois pas pratiques pour tous mais les efforts d'ouverture ne passent pas inaperçus/ Plus de boîtes automatiques pour les retours serait super pratique
FEMME	37	actif en emploi	négocier une réduction plus importante avec la carte culture pour le musée des Confluences/ communiquer autrement les activités des BM, trop souvent on les découvre après la date
FEMME	37	actif en emploi	pas de savon ni sèche mains dans les toilettes
FEMME	40	sans profession	pour les retours we, trieur souvent plein. / Un peu compliqué pour les retards pendant les vacances
HOMME	41	sans profession	ouverture le dimanche
FEMME	42	actif en emploi	merci pour la qualité de l'accueil et du service
FEMME	44	actif en emploi	avoir des focus sur des thèmes particuliers par rapport aux livres et films, serait appréciable/ Je m'intéresse au SPACE OPERA et j'étais un peu perdue sur quoi choisir sur ce thème par ex"
FEMME	44	actif en emploi	merci pour Arte VOD car ça permet aux personnes comme moi qui n'ont pas bq de loisirs de se divertir/ 4 crédits par mois ce serait top
HOMME	45	actif en emploi	globalement très satisfait, tj bien accueilli. Dommage qu'on n'ait pas de collections Enfants
FEMME	47	sans profession	merci j'apprécie énormément les services BM
FEMME	49	actif en emploi	changer le site internet qui lui, est une horreur/ Les automates sont rarement fonctionnels/ Celui de laPDieu n'est même pas visible sur le site
HOMME	50	actif en emploi	ce sont des lieux très agréables/ j'aimerais habiter le quartier et venir plus
AUTRE	52	actif en emploi	élargir les BM accessibles aux villes limitrophes (Villeurbanne, Pierre Benite...)
HOMME	52	sans profession	l'écriture inclusive est à proscrire
FEMME	54	actif en emploi	3 SEMAINES pour les gros livres semblent insuffisants
FEMME	54	actif en emploi	gel hydroalcoolique
HOMME	54	actif en emploi	l'adaptation des horaires en période de vacances est limitée
FEMME	57	actif en emploi	lieu agréable, personnel accueillant. /Bm très calme
FEMME	59	actif en emploi	merci pour toute cette culture à disposition
FEMME	59	retraité	renouveler les petits canapés/ Des rencontres avec les auteurs seraient intéressantes
FEMME	60	actif en emploi	la consultaion des BD et guides de voyages rangés sur les rayonnages bas est vraiment très inconfortable

FEMME	60	actif en emploi	merci à la BM JMacé !
FEMME	60	retraité	ce serait bien d'avoir de petites salles, même en location, pour travailler en binôme
HOMME	63	retraité	au fil d'évolutions plus différents poles d'arrondissements depuis 1977, globalement satisfait !
FEMME	63	retraité	plus de jours et d'amplitude horaires pour l'ouverture des BM seraient bienvenus
FEMME	64	actif en emploi	ajoutez un automate extérieur pour pallier à vos jours de fermeture/ pouvoir faire venir des livres des autres BM
FEMME	64	retraité	il n'y a pas bcp de choix de BD/ les puzzles c'est une super idée
HOMME	65	retraité	BM JMacé pbs de fuites non réparées qui impactent le service/ Toilettes quelquefois fermées/ Sinon j'apprécie bcp le cadre de cette BM et les bibliothécaires
FEMME	66	retraité	augmenter les crédits mensuels de la bib numérique/ c'est très léger pour les cinéphiles mais je suis néanmoins très heureuse de ce type d'offres !
FEMME	66	retraité	avoir des livres numériques pour ma liseuse !!
HOMME	66	retraité	les puzzles participatifs sont une très bonne initiative continuez
FEMME	66	retraité	suggestion 1 jour par semaine ouverture jusqu'à 20 h
HOMME	67	retraité	un distributeur de boissons, café
FEMME	69	retraité	personnel très accueillant, renseigne bien et aide pour les recherches/ Bm de proximité, appréciable à pied ou en vélo
FEMME	71	retraité	un rayon spécifique aux biographies
HOMME	72	retraité	aucun périodique de Droite qui représente pourtant 50 % des français/absence regrettable de l'Equipe
FEMME	73	retraité	globalement très bien desservie pour mon usage/ petite BM et pas grand chose pour les enfants
FEMME	73	retraité	la possibilité de faire venir des livres d'une autre BM, lors de la résa d'un livre, à celle de son domicile
FEMME	73	retraité	les BM de Lyon se complètent les expositions sont plutôt à la PDieu/ Je regrette que ce lieu ne soit pas plus silencieux, le local n'est pas très spacieux/ Super idée pour les puzzles
HOMME	80	retraité	retrouver un lieu décent où se trouvent les romans policiers/ C'est abusé cela fait au moins deux ans que ça dure
HOMME	83	retraité	pas assez de livres récents, d'actualité
HOMME	85	retraité	Lieu très agréable à fréquenter, personnel toujours à l'écoute
		actif en emploi	il fait froid et des pbs d'infiltration persistent/ La presse en ligne est difficile d'accès, site peu intuitif/ Difficultés à consulter le contenu thématique des revues sur le catalogue en ligne
FEMME		actif en emploi	il m'est arrivé de rester lire dans les BM mais ce n'est plus possible car le silence n'est plus une obligation, dommage/ Le côté ambiance feutrée était propice à la lecture. Toutes les BM n'ont pas le même niveau sonore
HOMME		actif en emploi	plus de crédits pour les films numériques
FEMME		demandeur emploi	plus de pub sur la culture
FEMME		retraité	bcp de livres sont sales ! dommage
FEMME		retraité	ce serait bien d'avoir la gratuité pour les personnes de +75 ans comme dans certaines villes
FEMME		retraité	c'est un lieu de rencontres littéraires, ambiance calme (rare les lieux sans musique de fond)/ Lieu de culture à préserver absolument
HOMME		retraité	distributeurs de café
FEMME		retraité	il est difficile de donner une note pour les services qu'on n'utilise pas. Il manque la colonne "je ne sais pas"
FEMME		retraité	j'apprécie le cercle des lecteurs TB, les expositions/ Je vais essayer l'aide en ligne pour l'anglais/ Travaux dans les locaux, quand ?
FEMME		retraité	j'utilise uniquement pour emprunter des livres mais je suis bien consciente que les offres sont bcp plus nombreuses !/ Je profite aussi parfois des bons plans culture
FEMME		retraité	la BM ne devrait pas être une piscine
HOMME		retraité	la gratuité de l'inscription comme à Villeurbanne/ ouverture éventuelle le lundi/ Les équipes professionnelles et sympathiques
FEMME		retraité	Les livres qui sortent ne sont pas toujours disponibles rapidement c'est dommage
FEMME		retraité	les livres récents ne sont pas toujours accessibles
FEMME		retraité	merci pour l'accueil, la gentillesse et la disponibilité du personnel. C'est très agréable
FEMME		sans profession	des horaires et jours d'ouverture plus larges/ des locaux vieillots à rafraîchir. Des fuites d'eau/ Plus d'offres et activités diverses
FEMME		sans profession	le concours de puzzle m'a qq peu déçu/ Peu d'harmonie dans le groupe/ Aucune technique commune élaborée pour faire le puzzle de 500 pièces
HOMME		sans profession	ne changez rien
HOMME			autres identités ??

Verbatim des visiteurs interrogés à la MEDIATHEQUE du BACHUT

FEMME	6	étudiant	Réponses données par une enfant de 6 ans à qui les questions ont été lues, et qui vient régulièrement avec sa famille
FEMME	9	étudiant	J'adore ici ! il y a des livres variés et mes livres préférés se trouvent ici.
HOMME	9	étudiant	J'aime bien cette bibliothèque.
FEMME	9	étudiant	J'aimerais pouvoir emprunter des jeux et des jeux vidéo
	9	étudiant	Plus de jeux, de tables et de chaises
FEMME	10	étudiant	J'adore cette bibliothèque, c'est calme, grand, cool, mieux que les autres. Y a tout pour tout le monde
FEMME	10	étudiant	J'aimerais qu'il y ait plus de Coeur College
FEMME	10	étudiant	Les livres (nouvelautés) que je veux emprunter ne sont plus en rayon
HOMME	10	étudiant	ON pourrait mettre des doubles de certains livres pour moins de réservations
FEMME	10	étudiant	Super bien accueilli
HOMME	11	étudiant	Alterner les jeux vidéo

FEMME	11	étudiant	C'est très bien mais le distributuer est trop cher
FEMME	11	étudiant	Je trouve la bli cool mais les horaires pourraient être de 9h à 19h / plus d'ordinateurs dans un coin calme avec une fiche dessus écrit "chut / Merci le blili
FEMME	11	étudiant	Je trouve que c'est la meilleur médiathèque de tout Lyon
FEMME	11	étudiant	La bibliothèque est un endroit très accueillant et plein d'informations
FEMME	11	étudiant	L'endroit est agréable, calme et spacieux. Il y a beaucoup de choix en livres et il y a beaucoup de personnes pour nous aider et elles sont gentilles et polies
FEMME	12	étudiant	Dans l'ensemble la bibliothèque est très bien. Il faudrait juste plus de place et régler la Wifi car elle bugue beaucoup
HOMME	12	étudiant	Personne ne vient nous suggérer des livres / les jeux vidéos ne sont jamais là
FEMME	13	étudiant	Dans l'ensemble la bibliothèque est très sympa en plus d'un endroit pour travailler
FEMME	13	étudiant	JC'est la 1ere fois que je vois une bibliothèque aussi grande, j'aime trop
FEMME	13	étudiant	Je trouve que la la bibliothèque du Bachut a besoin de juste un peu plus de couleurs.
FEMME	13	étudiant	Merci
FEMME	13	étudiant	RAS
FEMME	14	étudiant	J'aime beaucoup cette médiathèque. C'est chaleureux et facile pour se repérer. Parfois je viens sans raisons concrètes (travail, emprunt)
FEMME	14	étudiant	Je ne viens pas assez pour mettre des remarques mais dans un ou deux mois, ce sera le cas.
HOMME	14	étudiant	Plus de tables, de jeux et de chaises
	15	étudiant	C'est bien que vous nous demandiez notre avis. De plus la médiathèque du Bachut est très calme, propre et agréable
FEMME	15	étudiant	Est-ce que c'est possible de réorganiser les CD s'il vous plaît (rock et variété internationale sont mélangés du coup on trouve BTS dans le rock et c'est compliqué de trouver des CD facilement). Merci
FEMME	15	étudiant	Je trouve qu'il n'y a pas assez de romance ado récente comme par exemple "Un hiver pour te résister de MONCOMBRE ou "d.i.m.i.y."
FEMME	15	étudiant	Je viens à la médiathèque du Bachut depuis des années. J'ai déménagé il y a un an et maintenant je vis à une demi-heure en voiture d'ici, ce qui ne m'empêche pas de venir ici aussi souvent qu'avant ! J'adore cette médiathèque, je m'y sens en paix et en sé
FEMME	16	étudiant	Bonne bibliothèque mais les horaires à modifier
FEMME	17	étudiant	IL arrive très régulièrement qu l'on nous demande de quitter la bibliothèque à 18h45 à peine, alors qu'elle ferme à 19h (il est bien sûr normal de partir un peu avant cet horaires mais peut-être pas 15 min avant) / Il y a beaucoup de bruit pour travailler
FEMME	17	étudiant	Le questionnaire était intéressant à remplir !
FEMME	17	étudiant	Les heures sont trop petites ! J'propose 8h-18h ou 8h-19h !
HOMME	18	étudiant	Améliorer le chauffage des pièces
FEMME	18	étudiant	Les horaires de la bibliothèque sseraient vraiment idéaux s'il y avait quelques matinées de plus (pour les étudiants). Merci en tout cas pour les lieux très agréables.
HOMME	18	étudiant	Mettre à disposition plus de tables et des chaises pour les étudiants
FEMME	18	étudiant	Par pitié, ouvrez le lundi !
FEMME	19	étudiant	Ilmanque seulement quelques espaces pour étudier.
FEMME	19	étudiant	Merci, la plus jolie BM de Lyon
FEMME	19	étudiant	Très bonne ambiance, personnel chaleureux et à l'écoute !
FEMME	19	étudiant	Un bon accueil avec une bonne ambiance. Endroit chaleureux et à l'écoute. Continuez ainsi !
FEMME	19	étudiant	Une bibliothèque accueillante et riche ! La lumière apportée par les vitres est très appréciée. Un lieu calme pour étudier :-)
FEMME	20	étudiant	:-)
FEMME	20	étudiant	Plus de tables pour les étudiants ou une autre salle
HOMME	22	sans profession	Je constate qu'il n'y a pas assez de livres sur comment prospecter sur les réseaux sociaux avec des exemples types. Pour résumer il n'y a pas assez de livres qui parlent de niche immobilier et prospection
AUTRE	23	actif en emploi	L'équipe est super :-)
HOMME	23	actif en emploi	merci !
FEMME	23	étudiant	J'aimerais un exposition ou une intervention sur l'IA !
AUTRE	23	étudiant	Je préférerais l'ancien espace DVD du Bachut. Le nouveau depuis 2024 est trop étroit et claustrophobe
HOMME	23	étudiant	L'ambiance est agréable, j'imae bien m'y rendre pour travailler et avancer sur mes projets. Uqeelques fois il arrive qu'il y ait un peu de bruit et conversations qui pourraient se faire à l'extérieur de la bibliothèque. Des personnes qui rigolent un peu t
	23	étudiant	Merci de faire vivre la culture !
FEMME	23	étudiant	Plus de visites d'auteurs.
FEMME	24	étudiant	Amélioration du portail de visionnagede films en ligne. Sinon, super bibli <3 Je me suis déplacée deux fois pour rendre des livres à l'automate qui ne marchait pas.
HOMME	24	étudiant	le prix d'une carte de bibliothéque est de 10€ et chaque année il faut payer alors que dans d'autres grandes villes, c'est gratuit. C'est d'une absurdité sans nom !
FEMME	25	actif en emploi	Plus de décoration / plus de nouveautés si possible, meilleurs indications pour se repérer dans le rangement des livres / activités pour audites ? / Il fait un pue trop chaud, mais très belle bibliothèque :-)
HOMME	25	étudiant	L'ambiance ici est tellement paisible et propice à la lecture. J'aime la bibliothèque, merci de préserver et partager les connaissances.
FEMME	25	sans profession	La possibilité de réersver plus de 5 documents via votre site internet
HOMME	26	actif en emploi	La borne retour extérieur 24h/24est trop souvent HS
FEMME	26	actif en emploi	Les bornes extréieures sont souvent hors service et les horaires d'été compliqués; il est donc très compliqué de rendre un document en temps voulu en période de vacances.

FEMME	26	demandeur emploi	La bibliothèque est super, merci !
HOMME	26	étudiant	Ouvrir plus souvent svp. Ouvrir plus tôt : 8h / fermer tard : 22h
HOMME	27	sans profession	La gratuité pour tous les Lyonnais comme à Villeurbanne.
FEMME	29	actif en emploi	La gratuité pour tous les Lyonnais serait la bienvenue.
FEMME	29	actif en emploi	Ouverture plus large en période de fortes chaleurs et envoyer les e-mails de fin de prêt plus tôt. ;
FEMME	29	étudiant	Merci pour votre travail et l'agréabilité du lieu
HOMME	29	sans profession	Ce serait bien que les bibliothèques modernes ne soient pas toutes des openspaces et qu'elles gardent l'esprit d'un lieu culturel plutôt que d'un centre aéré et qu'elle se substitue aux institutions d'accompagnement scolaire.
FEMME	30	actif en emploi	Bonjour, aujourd'hui je suis venue avec les enfants
FEMME	30	actif en emploi	Merci de continuer / la connexion internet est un peu lente
FEMME	30	actif en emploi	Merci pour le large choix de documents dont ouvrages très récents / Davantage de communication et nombre d'inscriptions aux activités (formations, conférences, ateliers...) serait génial.
HOMME	30	actif en emploi	Réfléchir à ouvrir plus d'heures pendant tous les jours de la semaine
FEMME	30	sans profession	Je regrette beaucoup que le système extérieur pour rendre les livres est cassé ! C'est très pratique
FEMME	30	sans profession	Merci d'avoir un parking pour stationner tranquillement
FEMME	33	actif en emploi	Un endroit que j'ai connu étant étudiante, et aujourd'hui je le fais partager à mes enfants.
FEMME	33	demandeur emploi	Est-il possible de faire des suggestions de livres et de BDs ?
HOMME	33	demandeur emploi	Stationnement vélo difficile (vol de vélo à la part dieu en 2022) Parfois difficile de travailler avec son animateur selon les bibliothèques
FEMME	34	actif en emploi	Les animations pour les tout-petits seraient bienvenues (enfant d'âge maternelle)
FEMME	34	sans profession	Pouvez-vous rendre plus agréable et pratique le coin lecture pour enfants (tapis de sol). Je suis aujourd'hui avec mon enfant de 20 mois
FEMME	35	actif en emploi	Les horaires pendant les vacances d'été sont trop restreints / les escaliers ne sont pas sécurisés pour les enfants / il fait trop chaud en été dans la médiathèque
FEMME	35	actif en emploi	Merci d'offrir ces lieux de culture et d'information
HOMME	35	actif en emploi	Très bon accueil, personnel aimable et serviable
FEMME	36	actif en emploi	davantage d'animations pour les enfants les mercredis
HOMME	36	actif en emploi	Horaires non adaptés aux gens qui travaillent
FEMME	36	actif en emploi	J'apprécie énormément les expositions que vous disséminez dans les bibliothèques, ça m'a permis de les situer également. J'ai arrêté de prendre Topo car mon rythme de vie ne me permet pas d'assister aux conférences qui m'intéressent mais elle sont de qua
FEMME	36	actif en emploi	Superbe médiathèque !
FEMME	36	sans profession	Ouverture d'un espace ludothèque, jeux pour enfants
FEMME	37	actif en emploi	Il serait très appréciable que la boîte de retour automatisée du Bachut soit plus souvent en état de fonctionnement. Il faudrait davantage d'ouvrages sur la neurodiversité, davantage d'ateliers dessin/conception BD pour les 8-12 ans et une collection mang
HOMME	37	demandeur emploi	Pas de location de lecteur CD ou DVD / pas de lecture ou musique enfant / manque de jeux pour enfants 5-11 ans / temps ouverture trop court / pas d'activités spectacles de marionnettes pour les petits 4-9ans (manque communication inscriptions)
FEMME	37	sans profession	Les horaires ne sont pas assez larges pour le public, surtout si on veut rendre des livres et le point retour à l'extérieur est très souvent en panne alors on doit revenir à l'ouverture
FEMME	38	actif en emploi	la boîte de retour est en panne depuis longtemps, c'est dommage
FEMME	38	actif en emploi	merci pour tout
FEMME	38	sans profession	Service pour récupérer les livres réservés dans les autres bibliothèques
FEMME	39	actif en emploi	Aménager des espaces plus chaleureux avec tapis et fauteuils pour les espaces adultes et des couleurs plus chaleureuses pour créer des accueils plus doux
FEMME	39	actif en emploi	Augmenter le nombre de bornes d'emprunt / Intérêt des BD Jeunesse au RDC et du coin jeunesse au 3e ??
FEMME	39	actif en emploi	Bravo à vos équipes, vous faites beaucoup de bien aux lyonnais et lyonnaises !
FEMME	39	actif en emploi	J'adore la bibliothèque du Bachut ! / Un endroit où suggérer les livres à acheter ? / Plus de créneaux scolaires ?
FEMME	39	actif en emploi	J'aimerais avoir des BD plus actuelles, merci.
HOMME	39	actif en emploi	Mettez encore plus de nouveautés et ouvrages thématiques en évidence sur les étagères/présentoirs, ce sont de précieuses suggestions !
FEMME	39	actif en emploi	seul bémol médiathèque bachut : rayon jeunesse au 3e étage avec escaliers dangereux pour les petits. Animations au top dans les bML, merci !
FEMME	39	actif en emploi	spectacles et animations pour les enfants très appréciés !
HOMME	39	demandeur emploi	Bonne bibliothèque agréable et le personnel est très bien. Je suggère que le piano soit déplacé au niveau du secteur audio-média pour éviter de gêner les lecteurs à côté. Ouverture plusieurs matins en semaine.
FEMME	40	actif en emploi	1 journée destockage des livres de la bibliothèque pour acheter avec des animations, + de lecteurs DVD, plusieurs animations de sensibilisation pour les jeunes au numérique (son utilisation, ses dangers, etc.), des lectures de contes plus fréquentes.
FEMME	40	actif en emploi	Je suis très contente de vos sourires !
HOMME	40	actif en emploi	Le piano à côté de l'espace lecteur, très mauvaise idée.
HOMME	41	actif en emploi	Il fait trop chaud / La borne extérieure de retour est souvent en panne.
HOMME	41	actif en emploi	Je trouve qu'avoir séparé les BD jeunesse des romans jeunesse éloignent les ados du roman.

FEMME	41	actif en emploi	La bibliothèque est un lieu de culture essentiel. Un service public indispensable. Bravo aux équipes des bibliothèques de Lyon. Les points négatifs : les bornes automatiques extérieures, souvent en panne et vite remplies.
HOMME	41	actif en emploi	Mes mauvaises notes sur la disponibilité du personnel et l'agrément du lieu sont liés à des souvenirs atroces du moment Covid. / Je m'adresse au département Société de la Part-Dieu : non; Wikipedia n'est pas une source fiable d'information sur des sujets sensibles
FEMME	41	actif en emploi	Note baissée sur facilité d'emprunt/retour des documents car l'automate, régulièrement en panne, ne permet pas de rendre les documents avec autant de flexibilité que dans d'autres médiathèques, malheureusement. Sinon, on adore la médiathèque !
HOMME	41	actif en emploi	Prévenir plus tôt des dates limites pour rendre les documents, avoir des séries complètes dans la même bibliothèque et horaires plus tard le soir.
FEMME	41	sans profession	Ce serait bien qu'il y ait plus de tables et de chaises
HOMME	41	sans profession	Très satisfait
HOMME	42	actif en emploi	Continuez suggestions de lecture + l'influx ! / Ouverture en soirée ou dimanche ? / Automate retour souvent HS (à l'extérieur)
HOMME	42	actif en emploi	J'ai trouvé très pratique de pouvoir savoir sur le site si les boîtes pour rendre les livres étaient actives ou en panne. Du coup quand le site ne dit rien, je préfère ne pas tenter le coup.
HOMME	42	actif en emploi	Je (...) bien et agréable surtout pour mes enfants, a bien aidé pour l'école
HOMME	42	actif en emploi	Je bénéficie du service Navette+. Attention, il y a eu quelques erreurs. Ceci dit, j'apprécie beaucoup ce service.
FEMME	42	actif en emploi	L'automate extérieur est souvent saturé ou ne fonctionne pas / Comme à la Part-Dieu, mieux identifier les tranches d'âge pour les livres et BD pour enfants
FEMME	42	actif en emploi	Merci pour vos services !!!
FEMME	42	demandeur emploi	BD "Louca Live "Pohemon"n"
HOMME	42	demandeur emploi	Merci de votre accueil, c'est un lieu calme où j'adore me détendre. Merci au service de la sécurité (objets trouvés) lorsque ma montre a été retrouvée. Super lieu pour l'échange culturel (débat, rencontres autour de films et de livres)
HOMME	43	actif en emploi	Avoir un peu plus de communication sur les animations proposées serait appréciable ainsi que sur les services car je n'ai que peu d'informations.
FEMME	43	actif en emploi	J'aimerais pouvoir emprunter/faire venir à Bachut des livres d'autres bibliothèques qui sont trop loin pour que j'y aille directement
FEMME	43	actif en emploi	Le système d'emprunt est très difficile à utiliser car le scanner a un fonctionnement aléatoire et donc la carte de bibliothèque est difficilement détectable.
FEMME	43	actif en emploi	L'espace dédié aux enfants est tout en haut de la bibliothèque : cela prend beaucoup de temps de monter les escaliers avec les petits, de les descendre aussi, surtout quand on a en plus les livres choisis / J'aimerais trouver plus de références pour les enfants
	43	actif en emploi	Plus d'activités pour les enfants le week-end, avec de la place libre (pour enfant 5 ans)
FEMME	43	actif en emploi	Réparer SVP la borne de retour extérieure
FEMME	43	sans profession	Il faudrait davantage de fauteuils au RDC
FEMME	44	actif en emploi	Emprunt de livres gratuit pour les adultes. Même aux Etats-Unis où tout est payant, l'emprunt de livres est gratuit. J'ai habité dans 7 villes en France et 3 pays et c'est la première fois que l'abonnement bibliothèque est payant.
HOMME	44	actif en emploi	Le classement des DVD par réalisateurs ne permet pas vraiment de chercher un type de film. J'aime bien pouvoir choisir un peu au hasard et être surpris.
FEMME	44	actif en emploi	Tout me convient
FEMME	44	demandeur emploi	BRAVO ! et merci !
FEMME	45	actif en emploi	Automate de retour extérieur souvent indisponible. C'est dommage et plutôt embêtant
FEMME	45	actif en emploi	Avant il y avait des box individuels qui permettaient de s'isoler et ainsi mieux se concentrer pour travailler. Depuis leur suppression, je travaille chez moi.
HOMME	45	actif en emploi	Des automates qui fonctionnent, des livres audio numériques à télécharger sur le site et un temps d'emprunt un peu plus long.
HOMME	45	actif en emploi	Faire des propositions d'achat depuis le site internet (si c'est déjà possible, je n'ai pas trouvé).
FEMME	45	actif en emploi	Il manque d'aération au niveau 3 / il fait trop chaud / il faudrait rajouter un peu plus de jeux et puzzles à emprunter.
HOMME	45	actif en emploi	Permettre la réservation / "livraison d'une BM à une autre, pour les personnes ne pouvant se déplacer loin"
FEMME	45	actif en emploi	Problèmes réguliers avec l'automate de retour extérieur
FEMME	45	demandeur emploi	J'aurai voulu un endroit ici comme à la Part-Dieu. Un lieu silencieux espacé pour étudier ou travailler.
FEMME	46	actif en emploi	Dommage que les BM ne soient pas ouvertes les dimanches même si je comprends bien la difficulté / Un manque de souplesse pour l'accueil de groupes scolaires (en visite libre)
FEMME	46	actif en emploi	J'apprécie le choix de BD de la médiathèque du 8e ! Continuez comme ça.
FEMME	46	actif en emploi	Je suis certaine qu'une ouverture le dimanche serait très appréciée. Mais tout est déjà SUPER. / J'aimerais plus de spectacles pour enfants, de lectures offertes (ma fille a 9 ans), ainsi que des "joutes orales : un truc avec l'oral pour les enfants - -
HOMME	46	actif en emploi	Merci, on adore votre bibliothèque ! Comment pourrait-elle être ouverte le dimanche ?
FEMME	46	actif en emploi	ouverture le dimanche !
HOMME	47	actif en emploi	Agnès est la meilleure
FEMME	47	actif en emploi	Je suis assistante maternelle, je viens chaque mercredi avec les enfants que j'accueille. Ressource professionnelle importante pour nous.
FEMME	47	actif en emploi	La bibliothèque du Bachut n'est absolument pas prévue pour les personnes souffrant de vertige : j ne peux utiliser que le RDC et le 1er étage

FEMME	47	actif en emploi	très bien cette médiathèque !
FEMME	47	actif en emploi	Une ouverture d'une ou deux matinées supplémentaires seront les bienvenues pour pouvoir profiter et faire profiter les enfants en bas âge. Merci
FEMME	47	sans profession	Améliorer la connexion wifi, ce serait super à la médiathèque du bachut. Un effort pour les WC à la bibliothèque de la Part-Dieu !
FEMME	48	actif en emploi	La bibliothèque de Lyon ne propose toujours pas une formule de prêt d'ebook pour liseuses. J'ai été obligée de m'inscrire aux bm de Paris et Marseille pour avoir accès à cette offre. Pour moi, il est indispensable de s'y mettre.
FEMME	48	actif en emploi	La médiathèque du Bachut est exceptionnellement bien située, agréable et vivante.
HOMME	48	actif en emploi	Puet-être aménager un coin au milieu de cette cour de récréation que l'on appellerait "bibliothèque, par exemple, où les téléphones seraient silencieux, sans hurlements / obscénités entendus, qui ne servirait ni de garderie, ni de cantine. Le bâtiment eses
HOMME	49	actif en emploi	les bibliothèques sont essentielles à la ville et ses habitants
FEMME	50	actif en emploi	La médiathèque s'améliore toujours et j'aime beaucoup les améliorations déjà apportées. Faire des spectacles vivants dans la bibliothèque avec la MJC, les centres sociaux et compagnies artistiques locales ou associations
FEMME	50	actif en emploi	Les DVD par réalisateurs ne permettent pas de bien choisir sur place. Je préfère par genre.
FEMME	50	sans profession	J'aimerais trouver plus de livres liés à la DATA
FEMME	50	sans profession	Revoir le placement du piano (trop d'enfants non surveillés) et placement du puzzle (pas assez de luminosité). Il y a trop d'enfants bruyants au RC.
FEMME	51	actif en emploi	merci !
HOMME	51	actif en emploi	Merci d'augmenter le nombre des volumes disponibles en prêt dans le fonds du silo de la Part-Dieu
HOMME	51	demandeur emploi	Vérifiez le bon fonctionnement de chaque DVD et CD ou trouvez un système. / Sinon bravo, très très satisfait du lieu et du personnel très impliqué et agréable, si vous pouvez agrandir la médiathèque, ce n'est pas de refus.
HOMME	52	actif en emploi	Bravo pour l'offre de qualité même si nous devons déplorer 1/l'accueil condescendant de certains salariés de la bibliothèque 2/ des fermetures pendant la pause prandiale (12-13h) 3/ une saturation depuis septembre de la consultation numérique des journaux
FEMME	53	actif en emploi	La nouvelle disposition des livres est moins attractive. Les romans étant au 1er étage, beaucoup moins de gens sont susceptibles d'y aller ou de prendre un livre présenté. Dommage !
FEMME	53	sans profession	Une autre organisation qu'auparavant mais sinon c'est toujours le même plaisir de venir
FEMME	53	sans profession	Une autre table à puzzle avec des puzzles plus simples
HOMME	54	actif en emploi	J'adore les bibliothèques
FEMME	55	actif en emploi	La borne pour restituer les documents à la médiathèque du 8e est très souvent inutilisable. C'est le seul point négatif de cette bibliothèque.
HOMME	55	demandeur emploi	Faites vous rembourser l'automate extérieur de retour
FEMME	56	actif en emploi	Ateliers pour adultes souvent complets pour ceux qui m'intéresseraient (écologies, détente, notamment)
FEMME	57	actif en emploi	Il manque une barrière pour les escaliers au niveau 3 (enfants).
FEMME	58	actif en emploi	Davantage de livres sur les récits de voyage et romans d'aventure
FEMME	58	actif en emploi	il manque une ouverture le lundi pour ceux qui travaillent du mardi au samedi inclus
HOMME	59	actif en emploi	Informations par mail des activités et continuez à présenter de manière attractive DVD et romans policiers
HOMME	59	retraité	Le prix de la photocopie est cher
HOMME	60	actif en emploi	Plus de poste de travail et plus de formation informatique
HOMME	60	retraité	Une plage horaire plus importante (pourquoi pas le lundi et le dimanche ?)
FEMME	61	actif en emploi	J'adore la bibliothèque du Bachut et son personnel si sympathique !
HOMME	61	actif en emploi	Les journaux quotidiens sur les présentoirs en sont pas actualisés à BM Bachut.
FEMME	62	actif en emploi	J'aime venir dans cette médiathèque car elle est agréable et ce lieu culturel indispensable. Il permet de voir autre chose dans ce quartier, pas toujours plaisant ou très sale. Il y a de belles découvertes et c'est dynamique aussi.
FEMME	62	retraité	La bibliothèque est trop chaude et un peu bruyante / La machine extérieure pour les retours est très souvent en panne / créer une appli mobile / afficher en un clic la disponibilité des documents sur le catalogue en ligne toutes bibliothèques confondues (c)
FEMME	62	retraité	Manque d'activités "contes ou autres pendant les vacances scolaires.s.
FEMME	62	retraité	plus de trappes retour de livres qui fonctionnent / élargir les horaires d'ouverture
FEMME	63	demandeur emploi	La note sur la température s'explique avec la panne de chauffage à la fin de l'année, début de cette année
FEMME	64	retraité	IL manque des événements à destination des petits enfants (bébé bouquine, mini expositions, tec...)
HOMME	64	retraité	La biblio/mags top (mais pas partout) / Livres assez compliqués à trouver car la signalétique est assez compliquée
FEMME	65	retraité	Au rez-de-chaussée du Bachut, je trouvais que l'endroit de lecture auparavant était plus sympathique et agréable que le nouvel endroit de lecture
FEMME	65	retraité	Pas assez de documents adultes notamment sur le domaine des langues, des philosophies et des religions
HOMME	65	retraité	Trop d'enfants les mercredis et les vacances scolaires
HOMME	66	actif en emploi	Ranger les DVDs comme dans d'autres bibliothèques (chaque lieu a sa manière de ranger les DVDs ?) : ex Lacassagne ou Jean Macé / Réparer la machine pour rendre les livres à l'extérieur SVP / varier les auterous en VO anglais, il n'y a que des best-sellers,
HOMME	66	retraité	Continuez !
FEMME	66	retraité	Le retour automatique est en panne chaque fois que la bibliothèque est fermée, grrrr !
FEMME	66	retraité	Peut-être une ouverture le dimanche ou certains soirs
HOMME	67	actif en emploi	Siteinternet Bibliothèque mal fait : perfectible
HOMME	67	retraité	Bonne ambiance sympathique, merci
FEMME	67	retraité	Depuis la réorganisation des secteurs, je suis souvent perdue et cherche pas mal ce que je veux. Peut-être des prospectus à emporter retraçant le plan des secteurs...
HOMME	67	retraité	Une très bonne initiative pour améliorer les services offerts par les BU de Lyon

FEMME	68	retraité	Il manque des romans. Etant abonnée à "lire, je ne retrouve jamais les livres qui m'intéressent, j'ai pourtant de grandes listes. Cela, cependant, ne m'empêche pas d'être une fidèle.e.
FEMME	68	retraité	L'offre de journaux et périodiques mériterait de s'étoffer
HOMME	68	retraité	Nous sommes connectés : on pourrait recevoir de l'info par courriel ou SMS
FEMME	68	retraité	Ouverture le matin. Lunid.. dimanche ?
FEMME	68	retraité	Pour la restitution des livres, dommage que cela ne marche pas souvent à l'extérieur.
FEMME	69	retraité	J'accompagne mes petits-enfants, qui sont inscrits avec leurs parentes
FEMME	69	retraité	Personnel super sympa
FEMME	70	retraité	Je ne trouve pas le lieu très attractif. Les pictogrammes ne sont pas assez visibles au 1er abord. / Le retour 24/24 ne fonctionne pratiquement jamais...
FEMME	70	retraité	Je regrette l'ancienne organisation des documents au Bachut et particulièrement de l'espace lecture de magazines (tout était regroupé et c'était calme !)
FEMME	70	retraité	La connexion à europresse est souvent difficile ou impossible (nombre d'abonnements insuffisant) / service Navette plus TRES SOUVENT dysfonctionnel pour PMR
FEMME	70	retraité	L'automate de retour extérieur est souvent en panne / améliorer l'ergonomie visuelle : faire une signalétique avec subdivisions alphabétiques (cf bibliothèque Lacassagne / Jean Macé) / je préférerais un seul lieu pour toutes les revues / améliorer l'ergonomie
FEMME	70	retraité	Sujet tabou : à quand l'ouverture des bibliothèques le dimanche ?
FEMME	70	retraité	Vous pourriez faire des débats sur des sujets importants
FEMME	71	retraité	A Lyon nous avons beaucoup de chance pour une inscription d'un coût modique nous pouvons avoir accès à la culture
FEMME	72	retraité	Les groupes scolaires peuvent être bruyants / certains ados sont irrespectueux des lieux (et parfois des visiteurs) / Les romans de langue anglaise ne sont pas beaucoup renouvelés !
FEMME	72	retraité	RAS c'est parfait !
HOMME	72	retraité	super équipe
FEMME	73	retraité	Bonjour, je viens depuis plusieurs années et je suis "éberluée du MANQUE d'ACCUEIL : c'est MOI qui tourne la tête vers l'hôte ou hôtesse pour dire BONJOUR ! Et presque tous/toutes me répondent brièvement ! J'ai travaillé toute une carrière en accueil, n n
HOMME	73	retraité	la bml est un bien précieux
FEMME	75	retraité	Activités de musique, de bricolage pour enfants chaque semaine ?
FEMME	75	retraité	l'éclatement des revues dispersées dans la bibliothèque ne soutient ni leur lecture ni leur découverte. l'aménagement de l'espace n'est pas satisfaisant : espace de lecture au RdC est bruyant avec circulation du public. Par contre, le lieu réservé à l'ét
FEMME	75	retraité	les activités et événement "été à continuer et développer sur plus de bmlml
HOMME	76	retraité	J'ai 76 ans, je suis dans les BML depuis 1978. J'ai vu évoluer les bibliothèques de manière tout à fait positive, à tous les niveaux et je suis persuadé quela BL est une des meilleurs de France, tant sur le plan des emplacements, de l'informatique, de la
FEMME	76	retraité	J'apprécie énormément les bibliothèques du Bachut et du 7e Jean Macé pour tout. Comment pourrais-je avoir accès aux offres en ligne ? Merci beaucoup.
FEMME	77	retraité	Je mesure la chance d'avoir accès à un tel outil et m'en réjouis. Merci à tous
FEMME	77	retraité	Pour les domaines concernés, la note de 10 est méritée
FEMME	77	retraité	Pour rendre les livres en dehors des horaires d'ouverture, c'est souvent en panne
FEMME	77	retraité	Pourquoi pas un peu de théâtre ?
FEMME	78	retraité	voire questionnaire ne comprend pas de case "non concerné"
FEMME	79	retraité	Le rayon romans a été installé un peu haut mais le salon de lecture là-haut est très agréable. Parfois trop de bruit (mercredi je crois), des ados qui discutent fort !
FEMME	80	retraité	Pourquoi c'est fermé le lundi ?
HOMME	82	retraité	Très staisfait ! Merci !
FEMME	87	retraité	Continuez, c'est bien !
FEMME		actif en emploi	Bonjour, est-ce qu'il est possible de réparer la boîte retour des livres ? Merci !
HOMME		actif en emploi	classement des dvd difficile au bachut !
AUTRE		actif en emploi	Gardez votre bienveillance envers nous. Bonne continuation
HOMME		actif en emploi	Je change régulièrement de bibli entre Lacassagne, Bachut et Part-Dieu car je trouve dommage que les livres soient "captifs à un endroit seulement. Dommage que les collections en tournent pas.s.
HOMME		actif en emploi	Manque de fauteuils à l'espace enfant
FEMME		actif en emploi	merci pour tout
		actif en emploi	Merci pour tout ce qui est proposé par vos services. Les points les moins positifs (bruit, manque de places assises, accès à l'ordinateur) ne sont pas dus à votre structure mais à la fréquentation nombreuse. Je regrette toutefois les horaires très restr
FEMME		actif en emploi	Méthode de langue arabe en ligne / plus d'attribution ou un "lba pour écouter des langues / magazines en langues arabe, italiennene
FEMME		actif en emploi	Mettre à disposition un livre de suggestions d'achats de nouveaux livres pour la bibliothèque
FEMME		actif en emploi	Part-Dieu : c'est super facile de s'y retrouver mais sur le site internet, pour la recherche de livres ce serait bien de pouvoir chercher par type de romans par voir ce qu'il y a
HOMME		actif en emploi	Proposer l'emprunt de jeux de société et la possibilité de s'inscrire aux ateliers en ligne serait plus simple que d'appeler pendant les horaires d'ouverture. merci de faire vivre nos bibliothèques, c'est très important pour l'enrichissement personnel.
FEMME		actif en emploi	proposer des espaces de travail individuel pour se concentrer, lire, faire une activité au calme pour la bibliothèque du Bachut
HOMME		actif en emploi	Vines depuis des années avec mes enfants :-)
HOMME		demandeur emploi	C'est une chance d'avoir accès aux documents de la bibliothèque via un abonnement peu coûteux ou même gratuit donc gratitude à la métropole.

HOMME	demandeur emploi	Heureux que vous proposiez tant de culture
HOMME	demandeur emploi	Merci beaucoup pour votre service et accueil, bonne continuation
HOMME	étudiant	Je suis pleinement satisfait des bibliothèques de Lyon
HOMME	étudiant	Maintenez l'ambiance globale dura,t ces prochaines années et cela sera parfait
FEMME	étudiant	Possible de rajouter des crédits pour la médithèque numérique svp ?
AUTRE	étudiant	Top, j'adore
FEMME	étudiant	UN plus grand espace romans / un endroit où garerles possettes car elles bouchent le passage / avoir un personnel qui aide et conseille les enfants.
FEMME	étudiant	Vous pouvez mettre plus de fauteuils au RDC, il y a de la place. Faire plus d'endroits au calme avec des prises.
HOMME	retraité	Demeurant 6 rue Feuillat, je fréquente plutôt la bibliothèque Lacassagne
FEMME	retraité	Insupportable lors des grosses chaleurs surtout au 3e, lieu des enfants, c'est un four. Dangerosité avec les escaliers pour les plus petits même sous surveillance. Pas assez de place pour les poussettes en lieu sécurisé.
FEMME	retraité	Je ne fais qu'emprunter des livres et pour quelques animations, on est bien reçus. J'apprécie beaucoup les livres "coups de coeur qui nous aident choisir.r.
FEMME	retraité	Les téagères me semblent trop hautes pour les personnes en fauteuil roulant.
FEMME	retraité	Pas de remarques, satisfaite !
FEMME	retraité	UNe ouverture du lundi au samedi serait la bienvenue
FEMME	sans profession	adaptation pour l'autisme
FEMME	sans profession	Aime le calme qu'on ne trouve pas partout
FEMME		Les fournisseurs des livres sont très limités, par conséquent mes demandes d'achat de nouveaux livres sont systématiquement refusées / L propreté des toilettes n'est vraiment pas géniale.

Verbatim des visiteurs interrogés à la BIBLIOTHEQUE DU 9e Duchère

AUTRE	9	étudiant	j'aimerais plus de jeux
FEMME	11	étudiant	c'est la meilleure BM que je connais
	11	étudiant	incroyable
FEMME	11	étudiant	merci pour cette merveilleuse BM et l'accueil !
HOMME	11	étudiant	rajoutez du temps à l'espace numérique
HOMME	12	étudiant	ajouter une notice d'utilisation pour le lecteur CD audio
HOMME	12	étudiant	c'est pour dire que c'est une bonne bib
HOMME	12	étudiant	j'adore venir ici !!
FEMME	12	étudiant	la BM est excellente !
FEMME	12	étudiant	la meilleure BM que j'ai jamais vue
FEMME	12	étudiant	ne changez pas !
FEMME	12	étudiant	ne changez pas !
HOMME	12	étudiant	une très bonne bibliothèque
HOMME	12		la BM est très bien/ les nouveaux sont les bienvenus
FEMME	13	étudiant	Bm c'est cool mais je pense que vous devriez ouvrir l'espace d'animation et ne pas déranger l'espace lecture
FEMME	13	étudiant	cette bibli est incroyable merci !!
FEMME	14	étudiant	lieu très accueillant
FEMME	14	étudiant	rajoutez plus de mangas et plus de jeux
FEMME	15	étudiant	Internet est inexistant
FEMME	15	étudiant	rajoutez plus de jeux, plus d'animations
FEMME	16	étudiant	pas de remarque particulière. Il manque des chargeurs et des endroits où se poser
HOMME	19	étudiant	il y a trop de bruits pour une BM
FEMME	19	étudiant	personnel accueillant et souriant/ L'espace pour les enfants est très pratique, bien décorée
FEMME	21	étudiant	diversifier les romans
FEMME	25	actif en emploi	il y a parfois le début d'une collection mais pas la fin/ Il serait intéressant de réserver les livres dans d'autres BM et les récupérer dans sa BM de quartier
HOMME	25	étudiant	mettre à dispo des poufs pour s'asseoir/ Acheter la série BD "capés et des crocs"
HOMME	28	actif en emploi	vive la Duchère !
FEMME	29	actif en emploi	les horaires d'été étaient moins accessibles/les jours de fermeture exceptionnelle, je n'ai pas reçu d'informations
FEMME	30	actif en emploi	merci. Je suis contente que la BM ait retrouvé des horaires plus larges. Vous m'aviez manquée quand vous fermiez tôt
FEMME	32	actif en emploi	il manque des sièges pour lire en toute tranquillité. Vaise en ont à disposition
HOMME	34	actif en emploi	manque de livres dans le domaine de l'algorithmique et informatique
FEMME	34	sans profession	un lieu plus chaleureux, plus de jeux de société/ les horaires plus visibles/ Quand la BM ferme, il serait judiciable de ne pas facturer le retard en vue de la situation
FEMME	36	demandeur emploi	le lieu des petits n'est pas suffisamment aménagé/ Pas assez espacé
FEMME	37	actif en emploi	les espaces sont super. Idem pour les ressources et le personnel
HOMME	37	actif en emploi	tout baigne !
FEMME	38	demandeur emploi	adapter les lieux pour les personnes en situation de handicap (numérique)/ ajouter plus de livres scolaires
FEMME	39	demandeur emploi	Topo c'est quoi ? Avez-vous des cours de langue ?

HOMME	40	actif en emploi	faites des enquêtes en ligne svp
FEMME	40	actif en emploi	Le distributeur pour rendre les livres à l'extérieur est souvent en panne
FEMME	41	actif en emploi	j'aime beaucoup la BM/ l'offre de Lyon rend la lecture très accessible
FEMME	42	étudiant	je trouve que le fait que les enfants entrent e't crient à tout va, devrait être régulé
HOMME	42	étudiant	super endroit super personnel
FEMME	43	actif en emploi	des activités plus fréquentes pour les enfants
FEMME	43	actif en emploi	il y a trop d'adolescents qui viennent pour discuter entre eux et ça fait trop de bruits
FEMME	43	demandeur emploi	s'il serait possible de rajouter d'autres jeux de société ainsi que des tables et des chaises
HOMME	44	actif en emploi	les personnes en situation de handicap doivent maintenant se déplacer en bibli pour réserver !!
FEMME	46	actif en emploi	la possibilité de créer plus d'automates de réception de livres
HOMME	48	actif en emploi	je trouve le réseau de la BM formidable, avec une offre incroyable comparée au prix
HOMME	49	actif en emploi	la BM de LD est très agréable et possède un large choix de livres/ Toute la famille trouve son bonheur ici , merci
FEMME	50	actif en emploi	pour la réinscription, peut-être garder les coordonnées/rendre possible le l'emprunt d'autres BM
HOMME	52	actif en emploi	merci pour vos services
FEMME	56	actif en emploi	ne changez rien sauf plus d'heures d'ouverture
FEMME	58	sans profession	ouverture du lundi au dimanche est-ce possible ? BM PDIEU trop chaude en été
FEMME	60	actif en emploi	dommage qu'il n'y a pas de cd comme à Vaise/ un système de navette devrait être mis en place
HOMME	60	actif en emploi	parfois bruyant moins de concentration pour lire
FEMME	62	sans profession	bravo ! merci vous êtes mon rayon de soleil !
FEMME	63	retraité	merci d'être à la Duchère
FEMME	63	retraité	pas de CD comme à Vaise
HOMME	66	demandeur emploi	pas assez de journaux papier merci
FEMME	67	retraité	un grand merci à l'équipe de LD
HOMME	68	retraité	manque imprimante 3D/ voir les heures
FEMME	70	retraité	la BM est parfois bruyante
HOMME	71	retraité	revoir jours et horaires d'ouvertures/ Fermetures souvent couplées avec vacances scolaires !!
HOMME	74	retraité	canalisez les jeunes qui viennent s'amuser et parler à haute voix vers une salle qui leur serait dédiée
FEMME	75	retraité	accueil, accompagnement et conseils toujours au rdv
HOMME	81	retraité	bravo à tous les bibliothécaires de LD qui ont géré des pb exogènes et qui ont tenu bon, grâce à leur engagement, compétences, professionnalisme. Qu'ils reçoivent tte la gratitude qu'ils méritent
HOMME	85	retraité	très satisfait de vos services/parfois un peu agacé par les changements d'horaires/ Un peu déçu par le choix des niles acquisitions et la qualité du conseil/Merci bq tout de même
HOMME	90	retraité	je regrette que l'on ne trouve pas de CD MUSIQUE à la Duchère
FEMME		actif en emploi	climatisation à la BM St Rambert, l'été ?
HOMME		actif en emploi	je sais que c'est un sujet compliqué mais ouverture le LUNDI
FEMME		actif en emploi	je suis très satisfaite en général
FEMME		actif en emploi	la température en été est très élevée/ Le personnel est très agréable/ Dommage qu'on ne puisse pas faire venir des livres d'autres BM/ Le site BML serait à moderniser
FEMME		actif en emploi	le rayonnage des romans finit trop bas, il faut s'agenouiller pour y accéder
FEMME		actif en emploi	plus de livres en langue anglaise
HOMME		actif en emploi	serait-il possible d'avoir plus de livres en informatique et IA ppour tous niveaux et donner accès au site de formation en ligne comme LINKEDINLEARNING ou Udemy...
FEMME		demandeur emploi	il n'est pas facile de trouver une place de stationnement à proximité le samedi
FEMME		retraité	continuez vous êtes au top !!
FEMME		sans profession	augmenter les horaires pour la disponibilité du service et plus d'informatique
FEMME		sans profession	magazine enfants pas assez mis en valeur/ Manque de tables pour travailler/ Un peu plus de tranquillité coté enfants/ Des jeux à emprunter
			des infos sur l'histoire et culture KAMITES (Afrique), Nubio kushites pharaoniques noires osiriennes...
			j'aime pas et je m'en fous

Verbatim des visiteurs interrogés à la BIBLIOTHEQUE DU 9e St Rambert

FEMME	31	sans profession	merci pour votre service
FEMME	32	actif en emploi	des ateliers lectures de livres seraient top !
FEMME	33	actif en emploi	du mobilier plus propre à rester sur place à la BM/ mise en avant des livres plus décoratives et attrayantes/ créer un plan pour se repérer dans l'espace en plus de la demande directe aux bibliothécaires qui sont supers
FEMME	33	actif en emploi	envoyer les mails de rappels pour rendre les livres, quelques jours plus tôt/ Avoir la possibilité de réserver des ouvrages via notre compte en ligne, même si les ouvrages sont en rayon
FEMME	33	actif en emploi	fontaine à eau, climatisation
FEMME	33	actif en emploi	le musée des Confluences à la BM c'est exceptionnel, bravo
FEMME	35	actif en emploi	boite de retours à l'extérieur comme à Vaise
HOMME	40	demandeur emploi	superbe accueil merci à l'équipe de StRambert
FEMME	43	actif en emploi	merci d'offrir un espace agréable bien rangé avec un large choix d'ouvrages. C'est un vrai plaisir de venir ici

HOMME	44	actif en emploi	moteur de recherche du site BML pas très efficace/ Possibilité à creuser de faire venir les documents depuis les autres BM/ boîtes de retours pour rendre les livres en dehors des horaires
FEMME	45	actif en emploi	les bibliothécaires sont adorables !/ j'aime la manière de trier les livres
FEMME	46	actif en emploi	grand regret que les horaires se calent sur les vacances scolaires ; c'est justement durant les
FEMME	46	demandeur emploi	merci beaucoup pour le service
FEMME	49	demandeur emploi	c'est très utile d'avoir accès aux BM de la ville / merci pour votre accueil et votre travail
FEMME	55	actif en emploi	les BM de Lyon sont formidables ainsi que le personnel qui y travaille ; quel bel accès à la culture cela me permet !
HOMME	55	actif en emploi	très bon accueil, large choix de BD, j'aime beaucoup la BM St Rambert
FEMME	55	demandeur emploi	en gl, très bon accueil à St Rambert et PDieu, bravo !
FEMME	61	actif en emploi	ouverture jusqu'à 18h30-19 le samedi et ouverture le dim après-m pour permettre aux personnes qui travaillent un plus large accès
FEMME	61	sans profession	une ouverture par semaine jusqu'à 20h serait bienvenue, idem entre 12 et 14 h au moins une fois par semaine et tous les jours une permanence
FEMME	65	retraité	un parking vélo serait bienvenu !
HOMME	66	retraité	plus de places pour travailler, plus de choix de livres, merci
FEMME	66	retraité	tout est parfait pour moi ! accueil et gentillesse
HOMME	69	retraité	pourquoi un historique des livres déjà empruntés ne permet pas une alerte lors d'un nouvel emprunt ?/ peu de livres nouveaux ni policiers
FEMME	70	retraité	une boîte pour mettre les livres à l'extérieur serait très bien
FEMME	72	retraité	les puzzles à réaliser en commun, c'était très sympa
FEMME	72	retraité	merci pour l'accueil et toutes les initiatives de rencontres proposées
HOMME	73	retraité	tout va bien
FEMME	75	retraité	il n'y a pas beaucoup de sièges confortables
FEMME	77	retraité	lieu et personnel très accueillants/ Possible réunions en extérieur sous les arbres proches/ Protection solaire en période canicule à améliorer
FEMME	78	retraité	continuez la lecture à voix haute du dernier vendredi du mois
FEMME	78	retraité	très bon accueil et le personnel est très agréable et efficace
FEMME		actif en emploi	avoir un espace numérique à stRambert
HOMME		actif en emploi	collections bien choisies/ Acquérir plus de livres en langues étrangères/ plus de jeux vidéos ?
FEMME		actif en emploi	pas assez d'heures d'ouverture surtout lors des vacances
HOMME		retraité	augmenter la plage d'ouverture pendant les vacances scolaires
FEMME		retraité	faire mieux connaître les activités /evenements comme la semaine de la Science
FEMME		retraité	je participe à la réalisation du puzzle c'est très sympa
FEMME		retraité	la BM est particulièrement utile pendant les vacances scolaires et encore plus pour les enfants
FEMME		retraité	plus d'horaires d'ouverture
FEMME		retraité	un personnel très sympathique toujours à l'écoute et nous renseigne bien. Merci à eux
HOMME		retraité	un plaisir à répondre à vos questions. Bon we bravo
HOMME			trop de bruit pour lire, pour se détendre

Verbatim des visiteurs interrogés à la MEDIATHEQUE de VAISE

FEMME	9	étudiant	I love les BD
FEMME	12	étudiant	rajouter plus d'espaces où on peut parler et téléphoner à haute voix
FEMME	13	étudiant	faire plus d'espaces où on peut parler fort et passer des appels
FEMME	16	étudiant	très bonne BM et très agréable à fréquenter
HOMME	18	demandeur emploi	BM très lumineuse et très ouverte, pas d'impression de se sentir enfermé
FEMME	19	étudiant	il fait légèrement froid en hiver
HOMME	20	étudiant	mettre plusieurs îlots pour les travaux en groupe/ plus de chaises, tables/ facilité à se connecter au réseau WIFI/ Merci !
FEMME	21	demandeur emploi	le lieu est calme, on s'y sent bien, la température est bien et c'est propre !/ je continuerai de venir ici
FEMME	21	étudiant	ce serait super d'avoir des ouvertures plus tard en soirée
HOMME	21	étudiant	le lieu est bien, lumineux et chaleureux, mais bq trop bruyant au dernier étage qui devrait être silencieux pour étudier dans de meilleures conditions, c'est dommage
FEMME	21	étudiant	merci de participer activement à des ateliers et créations avec les écoles de quartier
FEMME	24	actif en emploi	les horaires pourraient s'améliorer
FEMME	26	demandeur emploi	Merci pour votre accueil
HOMME	27	actif en emploi	merci pour le stylo !
HOMME	27	sans profession	j'ai apprécié l'écoute des employés/ j'ai apprécié la diversité des œuvres/ Lieu accueillant
FEMME	31	demandeur emploi	merci d'exister/ Merci de faire vivre ce super service public !
FEMME	33	actif en emploi	dans l'idéal, réserver un doc dans une BM et le faire transporter dans une autre
FEMME	33	actif en emploi	la BM du 9è est super avec un personnel accueillant, BRAVO

HOMME	33	actif en emploi	les services proposés sont nombreux/ il faudrait augmenter la capacité des boîtes 24/24 qui sont une option très pratique en dehors des heures d'ouverture
FEMME	34	actif en emploi	très contente des BML. large choix de livres et récents/ Le système de réservations est très pratique, je l'utilise bq/ Perso je trouve qu'il fait trop chaud à Vaise pour rester m'asseoir
FEMME	34	étudiant	félicitations au réseau pour la qualité et ses nombreux services/ ainsi que ses professionnels toujours aidants/J'espère que le projet d'emprunter des e-books verra le jour/ Merci pour le service de résas en ligne et de retours dans n'importe quelle BM
FEMME	37	actif en emploi	ajouter les saisons de "this is us/ merci pour votre travail et l'accueil
FEMME	38	actif en emploi	ouverture plus large en période de canicule serait appréciée/ événement extérieur sur place Valmy pour rencontrer les usagers/ Merci pour les services au top et accueil
HOMME	38	actif en emploi	plus d'événements pour les - 3 ans svp
HOMME	40	actif en emploi	la BM Vaise est un petit paradis, je ne sais pas comment vous allez pouvoir faire mieux/ merci pour votre implication et professionnalisme. Une chose peut-être manque : une petite zone de jeux de plateau hors des vacances scolaires
FEMME	40	actif en emploi	plus de places pour travailler/ Plus de recoins pour s'isoler du bruit/ sinon, belle offre culturelle
FEMME	42	actif en emploi	merci pour la dispo des personnes qui travaillent ici / on aime bq la fresque à l'entrée
FEMME	43	actif en emploi	j'utilise énormément les services presse en ligne et streaming de films/ Merci pour tout
FEMME	43	actif en emploi	ouvrir le jardin de la BM au public /attention au bruit jeunes enfants, qui déborde le we ou mercredi/ Ouvrir sur de plus grandes plages horaires
FEMME	45	actif en emploi	m'aider pour me connecter et créer une session informatique car je n'arrive pas à me connecter à votre réseau
FEMME	45	actif en emploi	merci !
HOMME	45	actif en emploi	ouvrir jusqu'à 20h !
FEMME	45	actif en emploi	une ouverture plus tard le soir svp serait un must
HOMME	46	actif en emploi	je trouve dommage de désherber les BD trop anciennes. Dommage de ne pas pouvoir consulter du CAZA, Druillet, CHaland...
FEMME	46	sans profession	davantage ouverture entre 12 et 14 h
FEMME	47	actif en emploi	merci ! super services et accueil dans les BM
HOMME	47	actif en emploi	plus d'espaces pour les BD, les rayons sont saturés/ ouverture le dimanche, surtout quand il pleut
HOMME	48	actif en emploi	trop de questions au recto/ il manque possibilité des "sans avis"
HOMME	48	sans profession	travailler en pt groupe à la BM me semble plutôt antinomique/ J'aurais pu octroyer davantage de notes maximales mais je n'ai jamais testé certains aspects de l'offre (xifi..)/ Je vote pour plus de projections de films
HOMME	49	actif en emploi	ne changez pas
FEMME	49	demandeur emploi	aujourd'hui il faisait froid dans l'espace adulte 1er étage
HOMME	50	actif en emploi	une appli !
FEMME	51	demandeur emploi	impossibilité d'être au calme/être connue ici est top
FEMME	52	actif en emploi	savon dans les toilettes dames merci !
HOMME	52	sans profession	félicitations ! bravo !!
HOMME	53	actif en emploi	on aimerait avoir une climatisation qui refroidirait bien l'ens de la BM
FEMME	53	retraité	c'est bien pour être au calme pour lire sur place et emprunter des livres et jouer aux jeux vidéos
HOMME	54	actif en emploi	pas de prêt de jeux de société
FEMME	54	actif en emploi	soutien scolaire/ du papier dans les toilettes
HOMME	54	demandeur emploi	harmoniser les espaces numériques !/ embaucher des vrais informaticiens / revenir aux horaires 2024/25 à Vaise, notamment E.N
FEMME	56	retraité	c'est bien pour être au calme et jouer aux jeux vidéos et écouter de la musique
HOMME	58	actif en emploi	tout va bien
HOMME	58	sans profession	les BD sont parfois trop serrées dans les bacs
FEMME	60	actif en emploi	pas suffisamment de livres en anglais/ Il faudrait pouvoir réserver un livre dans une autre BM que celle de notre secteur, le fonds de celle de la PDieu par ex, étant plus riche
FEMME	60	retraité	très bien dans l'ensemble. Maintenant que je suis retraitée parfait pour mes pts-enfants
HOMME	62	demandeur emploi	Plus les horaires sont larges, mieux c'est !/
HOMME	62		améliorez les conditions de travail du personnel
FEMME	64	retraité	je préfère les DVD rangés par genre plutôt que par auteurs
FEMME	65	retraité	manque d'animations au PduJ/ Pendant l'été les horaires pourraient être changés du fait de la canicule/ BM PDIEU : l'année dernière fermée alors que canicule:
FEMME	68	retraité	je souhaiterais suivre des cours de langue sur l'EN mais impossible de se connecter sur l'appli/ J'ai signalé ce dysfonctionnement mais rien n'a changé
HOMME	69		trop de bruit accepté par le personnel de la BM
HOMME	72	retraité	cela fait des années que je réclame qu'on nous remette l'impression réduite en service, si pratique pour emporter la liste des docs que l'on vient chercher
HOMME	76	retraité	très belle BM à tous points de vue mais horaires et plages d'ouverture très insuffisants
FEMME	77	retraité	pas assez d'ateliers numériques, accompagnement individuel / atelier souhaité : utilisation du site TCL/pas tj de réponse sur les suggestions de lecture/quand suggestion de lecture acceptée, pas de signalement de l'arrivée au lecteur
FEMME	78	retraité	merci à tous, la BM de Vaise est très sympa
FEMME	80	retraité	j'aime la médiathèque !
FEMME		actif en emploi	remettre en place la grainothèque / La dernière fois que j'y suis allée, aucune graine n'était là
FEMME		actif en emploi	toute la famille adore la BM de Vaise/ Merci à l'équipe !

HOMME	retraité	à la BM Vaise plus d'ouvrages scientifiques souhaités, assez récents de préférence
FEMME	retraité	les livres sur les religions ne sont pas assez nombreux
HOMME	retraité	très gde satisfaction générale avec du personnel accueillant et une gde offre culturelle/ Seul bémol : niveau sonore inadapté à une BM
FEMME	sans profession	pas répondu à certaines questions car je n'étais pas concernée
HOMME	sans profession	une salle de travail silencieuse serait la bienvenue !/ Salle Arts pas suffisamment silencieuse ; il faudrait un lieu dédié au travail/lecture.
		super BM DE VAISE ! Accueil très chaleureux des agents

Verbatim des visiteurs interrogés au BIBLIOBUS

FEMME	26	actif en emploi	Mille mercis à l'équipe du bibliobus !
FEMME	32	actif en emploi	Merci pour votre accueil
FEMME	33	actif en emploi	Le bibliobus permet à mes enfants de prendre des livres après l'école sachant que je n'ai pas le temps de les emmener à la bibliothèque mis à part pendant quelques vacances scolaires donc je trouve ce bibliobus très bien pour eux qui adorent lire. Merci b
FEMME	35	actif en emploi	Le bibliobus a besoin d'un coup de frais pour plus d'ergonomie pour les agents.
FEMME	39	actif en emploi	Délais de prêt trop courts pour avoir le temps de lire
FEMME	39	actif en emploi	Tout est parfait ! Merci à toute l'équipe
HOMME	40	actif en emploi	Maintenir la présence du Bibliobus devant l'école Philibert Delorme. Cela est très important et très demandé.
HOMME	40	actif en emploi	Merci !
FEMME	41	actif en emploi	L'équipe du Bibliobus est au top, très accueillante
FEMME	41	actif en emploi	Très pratique d'avoir le bibliobus car nous n'avons pas le temps de nous rendre à la bibliothèque. L'emplacement à la sortie de l'école est bien.
FEMME	44	actif en emploi	Merci pour vos offres et services et la qualité de l'accueil !
FEMME	48	actif en emploi	Le plus dur, c'est le paiement des 2 euros de retard, ça va vite ! Merci pour le reste !
HOMME	48	demandeur emploi	J'espère que l'abonnement à la "Philamronie de Paris sera rétabli (offre sans équivalent et inaccessible aux particuliers) / L'offre en ligne de la BML est essentielle, surtout pour les publics loin d'une bibliothèque (8e arrdt). J'utilise régulièrement la"
FEMME	65	retraité	Le Bibliobus n'est pas adapté aux personnes handicapées en fauteuil et aux personnes à mobilité réduite (marches)
FEMME	66	retraité	Audio livres adultes + enfants en bibliobus
FEMME	69	retraité	Le personnel est super sympa / Bonne continuation et merci
FEMME	70	retraité	Grande disponibilité des bibliothécaires, mais cela ne paraît pas très simple pour eux...
FEMME	70	retraité	Personnel du bibliobus très sympa, aidant et disponible. Merci à eux et elles
FEMME	70	retraité	Très bon accueil dans le bibliobus, plus agréable qu'à la bibliothèque de la Part-Dieu
FEMME		actif en emploi	J'apprécie les dernières sorties littéraires (romans) que le bibliobus propose assez rapidement
AUTRE		actif en emploi	Merci
FEMME		actif en emploi	Trouver plus facilement sur internet comment prolonger mes emprunts
FEMME		retraité	Entièrement satisfaite
FEMME		retraité	IL faudrait des bancs supplémentaires / D'autres marches pour aller à l'intérieur
FEMME		retraité	Personnel très sympa

Agents de la Bibliothèque municipale de Lyon

Remarques sur l'accueil

"Les visiteurs sont bien accueillis" et "Le personnel est disponible pour aider les visiteurs" : oui, quand il n'est pas vampirisé par un service très mal adapté aux besoins des usagers tel que Papercut. Cela va totalement à l'encontre des formations sur l'accueil du public que nous avons été obligés de suivre il y a quelques années. Notre qualité d'accueil est, de fait, tirée vers le bas ; c'est fort dommage et, en plus de nous mettre face à des situations potentiellement très embarrassantes, bien peu valorisant du service et de l'accueil.

"Le site internet permet de préparer sa visite" : oui, sur le papier, il le permet mais cela ne doit pas devenir une injonction pour les usagers. Il ne faut pas que cela ne mette pas sur le côté toutes les personnes éloignées du numérique.

7 sur "l'information sur les services est suffisante" : la richesse de ces derniers rend parfois leur visibilité difficile dans la profusion ! C'est positif mais on remarque que l'information passe souvent mieux quand elle est transmise par des personnes (bibliothécaires)

Bibliothèque Part-Dieu pas très "lisible" pour les "éloignés".

Classement / repères différents d'une bibliothèque à une autre.

Bibliothèques peu indiquées sur les panneaux directionnels, manque de signalétiques visibles de loin sur les façades.

Globalement les personnes initiées sont facilement autonomes. Les personnes en besoin d'accompagnements peuvent trouver de l'aide.

Horaires d'ouverture : lundi pour les commerçants, une nocturne

Il arrive que des personnes remarquent qu'il faudrait des horaires et des jours d'ouverture plus étendus.

Il n'est pas toujours facile de s'orienter en fonction de la signalétique ainsi que du plan de classement qui est différent pour chacune des bibliothèques.

Il serait souhaitable d'indiquer à l'entrée de la bibliothèque qu'il n'y a pas de collection à destination de la jeunesse, les usagers ne l'apprennent que lorsqu'ils ont fait le tour des rayons

Je pense que les publics attendent une ouverture le dimanche ainsi que le lundi. A imaginer pour les plus grandes bibliothèques peut-être avec une base de volontariat des agents du réseau.

je suis pas tellement en mesure d'indiquer si les visiteurs sont bien accueillis ; on dirait que oui cependant à la Bibliothèque Part-Dieu

la demande de l'ouverture du dimanche revient régulièrement.

L'accueil dépend des bibliothèques

Les bibliothèques sont faciles à trouver si l'adresse précise est connue mais il y a peu de fléchage dans les rues à proximité (ou alors il est peu visible)

Concernant l'information sur les services des bibliothèques, le public peut facilement savoir les services proposés mais pas ce que les bibliothèques ne font pas.

les différentes cotations suivant le réseau rendent le service parfois inaccessible. A trop complexifié, cela rend la recherche hasardeuse.

Les documents de communication sont trop dense, les informations difficile à trouver. Une plus grande synthèse serait appréciable.

Les horaires ne conviennent pas pour les actifs (ouverture à 10h, fermeture à 19h) ; du point de vue du public, c'est clair que si on ouvrait tout le temps (open + par ex pour le dimanche ou les soirées jusqu'à 22h) ce serait bcp plus simple et lisible.

Le site Internet est super fouillis (espérons que la nouvelle version ne retombera pas dans les écueils de la précédente).

Sur l'OPAC, indiquer les étages concernant les docs à LPD, ou pourquoi pas faire des renvois vers les fiches de chaque bib quand on clique sur "Bibliothèque du 2e" etc. Trouver le document sur l'OPAC, c'est plutôt facile, le trouver physiquement, ça devient vite une autre paire de manches... On est là pour aider bien sûr, mais l'OPAC manque franchement de clarté.

+ idéalement, un service qui permettrait au public d'emprunter les docs depuis une autre bib : oui, c'est une usine à gaz, mais ce serait utile et plébiscité, et pour le coup ce serait vraiment un beau service.

les points mitigés sur les jours et horaires d'ouverture concernent les horaires estivaux

Malgré de réels efforts portés à la signalétique, il n'est pas toujours évident de comprendre où se trouve un document et où le chercher.

Manque des panneaux de signalisation indiquant la bibliothèque. La taille de la bibliothèque permet de facilement passer d'une collection à une autre. le personnel de la bibliothèque n'est pas toujours bien informé des nouveaux services mis en place.

On nous fait souvent la réflexion qu'il manque un guide de l'abonné qui regroupe à la fois les horaires d'ouverture de chaque bibliothèque, une présentation des différents services, des droits de prêts, les conditions d'inscription, etc..

Pas mal de remarques d'usagers sur le fait qu'il n'y ait pas de dépliant pour chaque bibliothèque avec le plan d'implantation des collections pour mieux se repérer en salle, surtout pour les 3 plus grandes bibliothèques (la Part-Dieu, Vaise et le Bachut).

Manque un livret papier regroupant la totalité des informations sur les services, les conditions de prêt et d'abonnement, notamment pour les personnes éloignées du numérique. Avec la multiplication des services proposés, et les non remplacements d'agents, les délais d'attente pour un renseignement, un accompagnement, etc sont plus long, et il arrive que certains jours d'affluence (mercredi et samedi), le personnel soit moins disponible pour aider les visiteurs.

Pour les questions 1, 2, 3 et l'avant dernière cela dépend tellement des bibliothèques mais aussi de l'heure et des personnes !

Vivement le changement de site internet pour améliorer l'accès à l'information. Malheureusement il me semble avoir compris que ça n'améliorera pas la recherche catalogue.

Pour trouver un document, une information ou utiliser le site pour préparer sa visite, il faut déjà en avoir les moyens/capacités

Signalétique au niveau ville/métropole est insuffisante pour l'indication des bibliothèques.

Remarques sur les espaces et lieux

... tout dépend des bibliothèques

Bibliothèques dans l'ensemble sous-dimensionnées par rapport aux collections et différents services proposés (confort d'usage). Peu d'endroits vraiment calmes.

Ça dépend de la bib !

Mais pour LPD, non ce n'est pas spécialement agréable (que dire de l'escalier à l'entrée Vivier-Merle, de l'ambiance néons années 70 qui clignotent et ne tiennent pas la route, des espaces totalement éclectiques visuellement parlant, de la vétusté des espaces, ...)

Le travail en groupe y est compliqué (Terrasse uniquement).

Sur la température, la dernière canicule nous montre que, non, la température des espaces n'est pas confortable.

Enfin, côté niveau sonore, on manque de pièges à sons pour délimiter des niveaux sonores différents. Certaines personnes voudraient être au calme, quand d'autres ont besoin de recevoir un appel, ont un enfant avec elles, ou veulent juste discuter car la bib est un super espace de sociabilité

Certaines bibliothèques souffrent d'une mauvaise isolation et sont donc invivables en été.

C'est trop difficile de répondre à ces questions en considérant l'ensemble du réseau.

Il faudrait pouvoir répondre selon une bibliothèque précise

Dans plusieurs bibliothèques, il fait très froid en hiver, très chaud en été.

La place pour s'asseoir et travailler est relative selon les heures de fréquentation : il y a parfois beaucoup de place, parfois il en manque. Le niveau sonore est relatif lui aussi : parfois silencieux, parfois très difficile à supporter (Guillotière, 6e, département jeunesse de LPD les mercredis et samedis, entre autres).

De grosses disparités selon les structures. Alors que certaines bibliothèques sont climatisées, d'autres doivent aménager leurs horaires en été car elles se transforment en étuves avec des espaces internes réservés aux agents dans lesquels les températures sont parfois même dangereuses, pareil pour le bruit qui reste minime dans des bibliothèques comme Part-Dieu, St Rambert ou St Jean mais qui est problématique au 6e, à Lacassagne ou à Gerland. A quelques exceptions près, la majorité des bibliothèques n'ont pas de salles ou d'espace permettant le travail en petit groupe.

Des efforts sont à faire en fonction des espaces et des usages : l'espace terrasse regroupe le travail en petit groupe, les rencontres, le self à toute heure et des passages rendant parfois l'espace saturés dans tous les sens du terme

Difficile d'évaluer les 16 établissements qui sont très différents par leurs dimensions, aménagements et états.

Encore une fois ça dépend des bibliothèques.

Un option pour travailler en petit groupe ou en individuel (pour visio ou ce genre de chose) dans toutes les bibliothèques seraient un vrai plus (régulièrement demandé chez nous)

Encore une fois cela dépend des bibliothèques. La place y manque de manière générale car les espaces sont plus petits qu'à LPD.

Le vrai problème reste les problèmes de températures qui sont parfois difficilement supportables pour les agents.

Il faudrait faire des travaux dans certaines bibliothèques pour que les lieux soient plus agréables pour les lecteurs et proposer des espaces adaptés aux besoins des usagers, salles de travail en groupe, espaces de détente...

Je réponds pour LPD

Je trouve qu'il manque des fauteuils/canapés dans les espaces.

Se connecter au Wifi de la BML n'est pas très fluide, cela prend du temps.

Il arrive que le niveau sonore des espaces jeunesse empiète de manière significative sur les autres espaces de la bibliothèque.

La connexion au WiFi de la BmL est facile depuis la mise à jour qu'il y a eu à la Part-Dieu

Le nombre de places assises ou de travail est proportionnel à la taille des bibliothèques, il serait difficile de faire mieux mais il y a effectivement un besoin.

Dans certaines bibliothèques de territoire, plus de 30 minutes répondrait à un besoin usager-es.

Le wifi de la part dieu est parfait, quand ce système sera installé dans les territoires se sera plus agréable pour tout le monde

Quelques plaintes usager-es concernant le froid en hivers et beaucoup de plaintes concernant la chaleur en été

Le wifi sur les territoires est encore l'ancienne version, totalement dépassée et les usagers s'en plaignent souvent

L'EN n'est pas vraiment fermé et lors des ateliers en groupe cela génère du bruit, puisque tout le monde peut entendre les échanges

Les lieux agréables selon les bibliothèques. Certaines avec des espaces verts, des locaux relativement neufs et du mobilier adéquat sont accueillantes, mais on nous fait remonter le côté mal entretenu de certains locaux : bâtiments en attente de réparations depuis longtemps, décrépis, présentant des problèmes récurrents (typiquement les problèmes de sanitaires).

Bâtiments "passoires thermiques" qui sont contraints à aménager les horaires d'ouverture faute d'être climatisés et de permettre une ouverture normale tout en offrant des lieux rafraîchis aux habitants et personnes vulnérables.

L'été la température dans les bâtiments est difficilement supportable

pour la température des espaces : la note ne prend pas en compte la période canicule

Si nous pouvions aménager des espaces de travail en groupes, principalement sur les périodes d'examen ou beaucoup d'étudiants nous sollicitent. Il y a aussi une forte demande insatisfaite en lieu où pouvoir s'installer pour une visio, pouvoir répondre à voix haute (cabine genre cabine de langue ?).

Système de soufflerie souvent mal réglé. On reçoit de l'air frais l'hiver. Bibliothèque mal rafraîchie ou pas du tout en été (plusieurs panne du système de rafraîchissement).

Très variable d'une bibliothèque à l'autre

Remarques sur les services

A quand un vrai service de ludothèque ?

l'offre est suffisante sur l'ensemble du réseau. C'est seulement dommage de devoir se déplacer. On devrait au moins pouvoir faire venir les docs empruntables du silo.

Beaucoup de demandes d'usagers pour qu'il y ait du prêt de jeu depuis que certaines bibliothèques proposent du jeu sur place.

Dommage de ne pas prêter les jeux vidéo

Idem, trop vaste pour répondre sur l'ensemble du réseau

Il n'y a pas de jeux dans la bibliothèque, répondre 0 ne correspond pas à la réalité, il manque une case " non concerné"

Je ne pourrai jamais tout lire ni tout voir.

Le jeu n'est pas présent dans toutes les bibliothèques.

Les jeux et jeux vidéo mériteraient d'être empruntables.

Les jeux ne sont pas présent dans toutes les bibs mais dans les bibs où ils sont présent la note serait plus haute.

Les jeux sont de plus en plus demandés par le public.

Les rdv culturels au sein du réseau sont l'un des points forts de la BML.

Concernant les jeux cela varie énormément d'une bib à l'autre. Dans l'ensemble je dirais que cela manque, même si certaine (je bosse dans le 2e) en sont vraiment très bien pourvues !

Peut être un petit manque sur le côté attractif ici, mais ce n'est pas le cas partout.

Nous manquons de petit matériel (petites tables mobiles) et parfois aussi d'espace pour organiser des présentations thématiques et souvent renouvelées, en facing, comme dans les librairies.

La bibliothèque pourrait être plus efficaces en propositions diverses, donner envie.

Les marchés publics liés à nos mobiliers ne nous permettent pas non plus d'installer des ambiances plus cosy, décalées, avec une empreinte bien différentes pour chaque lieu.

Pour les rendez-vous a la limite de la fermeture de la bibliothèque (notamment Part-Dieu) ou en dehors des horaires d ouverture, ca manque de souplesse et c'est pas très "accueillant" de presser les publics à la fin d un événement

Quasiment aucun jeu vidéo, je trouve cela dommage que la bibliothèque entière fasse une énorme impasse sur cet aspect culturel plus qu'important.

Sur les jeux, toujours à LPD, non ils ne sont pas suffisamment présents : ni les jeux de société, ni les jeux vidéo.

La bib donne envie de découvrir des docs, de par son offre de référence. On fait du bon boulot sur la présentation des docs, bien qu'avec des outils visuels dotés d'une charte graphique plus sympa (je pense aux sélections thématiques ou encore aux marque-pages sur les sélections BD), on y gagnerait sûrement (svp arrêtons de mettre un énorme logo B qui prend la moitié de l'espace, les gens sont très probablement au courant qu'ils se trouvent dans la bibliothèque).

Trop d'animations ponctuelles / fluctuantes / non suivies qui devraient constituer de vrais services proposés en permanence (soutien scolaire, révision du bac, ateliers numériques...)

Usagers contents des offres ArteVOD, et Cafeyn.

Beaucoup de demandes pour du prêt de jeux par les particuliers comme les structures éducatives.

Remarques concernant prêt / retour / inscriptions

Beaucoup de paperasse pour s'inscrire

De plus en plus de commentaires d'usagers mécontents des tarifs depuis que des communes voisines ont opté pour la gratuité (Vaulx en Velin, Villeurbanne) et de la durée des prêts car ces mêmes communes proposent un prêt de 4 semaines.

Mécontentement d'usagers face aux pannes longues et répétées des automates de retour extérieurs dans certaines bibliothèques (4e Croix Rousse, 7e Gerland)

Dommage pour les retours avec les boîtes de retour extérieures qui ne fonctionnent pas ou souvent en panne

gratuité d'inscription

Il faudrait vraiment un système de navette pour pouvoir emprunter n'importe quel doc depuis n'importe quelle bib, ce serait encore plus simple pour les usagers !

Sinon, oui, sur le fonctionnement actuel c'est très facile. Communiquer également sur le fait qu'en cas d'oubli de la carte, le code-barres s'affiche quand l'utilisateur se connecte sur notre site internet.

Côté inscriptions, team gratuité par ici. Par ailleurs, à quand la fin des amendes ? Les gens sont habitués, mais franchement, c'est juste infantilisant ; bloquer la carte jusqu'au retour du doc aurait le même effet (mais c'est sûr que ça générerait moins d'argent pour la collectivité).

De manière générale, plus notre fonctionnement sera simple, plus on touchera de public.

Il nous manque la gratuité pour les étudiants sur présentation d'un justificatif.

Il y a beaucoup d'aide apportée au prêt et au retour des documents : le fonctionnement des automates (et même des trieurs) semble assez compliqué pour bon nombre de personnes.

La carte de bibliothèque devrait être gratuite pour tous... Les prix sont cependant abordables.

Remplir la fiche d'inscription à chaque réinscription est laborieux pour les usagers.

La vraie simplicité serait de tout pouvoir faire en ligne sans validation physique des informations. A noter aussi que la carte Culture devrait pouvoir se faire dans toutes les institutions et que cela n'est pas le cas dans certains musées (refus d'en établir).

Le formulaire d'inscription pose systématiquement question lors du renouvellement ("Pourquoi tout récrire alors que mes infos n'ont pas changé depuis l'année dernière ?"), malgré les explications concernant le RGPD.

C'est d'autant plus le cas pour les usager-es venant de communes qui ne respectent pas aussi scrupuleusement la loi et qui ne s'encombrent pas des formulaires administratifs.

L'emprunt et le retour ne sont pas si intuitifs que cela beaucoup de gens se trompent (renouvellent au lieu de rendre par exemple)
un tarifs raisonnable pour moi serait entre gratuit et 10€
le formulaire d'inscription est complètement à revoir sinon on demande le minimum aux gens.

Les abonné.e.s habitué.e.s aux bibs avec des boîtes/bornes de retour sont parfois perdus face aux automates.

Les tarifs d'inscription pour les étudiants devraient être gratuits

Les tarifs d'inscription sont raisonnables mais la gratuité serait encore mieux !

L'inscription pour les moins de 26 ans devrait être gratuite.

Oui les tarifs sont raisonnables mais la gratuité serait un vrai plus en terme d'attractivité et d'accessibilité. Problème récurrent sur nos automates de prêt et retour. Feuille d'inscription répétitive pour la partie autorisation parentale (2x la date du jour, 2x la signature, 2x le nom du parent).

Peu de boîtes 24/24

Pour la réinscription, il serait bien de ne plus avoir à remplir le formulaire. Les usagers ne comprennent pas pourquoi c'est nécessaire et ça permettrait de gagner du temps.

Quelques remarques sur nos tarifs depuis que certaines grosses communes de la Métropole sont passées à la gratuité pour tous (surtout de la part de personnes âgées).

Remarques sur les relations aux usagers

Augmentation du nombre d'incivilités et de micro-agressions, sans doute en lien avec la paupérisation d'une partie de la population car nous sommes souvent dans certains quartier le seul lieu d'accueil entièrement libre d'accès et gratuit pour les personnes en pertes de repères, SDF, etc.

Avec des équipes sursollicitées par les développement de nouveaux services sans embauche, l'accompagnement des visiteurs en pâtit forcément.

La bibliothèque est perçue comme un service de proximité nécessaire et agréable.

Le terme usager est trop vague. Il est temps de prendre en compte le fait que les agents ne sont pas dans les mêmes postures d'accueil lors de permanence en salle, en animation ou lors de permanences aux espaces numériques.

Les attentes des dits "usagers" ne sont pas les mêmes et le relationnel est fortement impacté, voire beaucoup plus complexe.

Il est temps que cela soit vraiment pris en compte ; on ne fait pas le même travail dans un EN qu'à un poste d'accueil lambda.

"L'avis des usagers est pris en compte" : affirmation peu claire (leur avis sur quoi ? Les achats ? les horaires ? Les services ?

Les relations avec le publics sont bonnes dans l'ensemble mais certains se permettent des comportements irrespectueux, inadaptés, ce qui est usant quand on fait de nombreuses heures au public, risque RPS à ne pas négliger.

Les usagers ne sont pas invités à commenter nos espaces et services, c'est dommage

Plus d'incivilités à l'encontre du personnel depuis 1 ou 2 ans, ce qui va de paire avec la précarisation de la société avec un rôle social toujours plus accru qui vient parfois s'entrechoquer avec nos autres missions.

Si globalement le rapport avec les usagers est bon depuis plusieurs années des tensions du a des comportements déviants se multiplient (violence, exhibitionnisme, agressivité...). De plus quand tout est prêt et en place les usagers sont calmes et heureux alors que s'ils n'ont pas ce qu'ils souhaitent c'est plus compliqué, (une place à une animation par exemple)

Remarques concernant l'adaptation de la BmL aux différents publics

Agents peu ou pas formés pour un accompagnement correct des personnes en situation de fragilité sociale ou de handicaps. Des lieux sur-sollicitants (comm, bruit, éclairages, etc) pour les personnes avec des troubles type TSA, une comm pas toujours adaptée pour les personnes DYS, une comm pas présente sur les plateformes utilisées par les ados ou trop vieillotte pour eux.

Bibliothèque du 5e Saint-Jean ne possède pas d'accès PMR

espace à LPD peu adaptés malgré une offre documentaire très large et de qualité
aps assez de place pour les étudiants
handicap moteur : plusieurs espaces manquent d'accès facile (pente du dpt jeunesse)

Idem, dépend des lieux

Il n'y a plus de cairn pour les étudiant-e-s !

Il y a encore un gros manque de formations et de sensibilisations du personnel sur le sujet du handicap. Le validisme reste fort à travers les bibliothèques et les services ne sont pas suffisamment adaptés. Cela est partiellement dû à des manquements d'actions faites sur les bâtiments (canicule, toilettes dysfonctionnels, pannes de chauffage, etc).

C'est un travail en cours sur lequel plus de moyens doivent être investis.

Important retard en terme d'adaptation de certains locaux/services aux personnes en situation de handicap. Prise en compte de certains TND souvent restreinte aux secteurs jeunesse, notamment au niveau des collections.

Nette amélioration depuis un an sur l'accueil des personnes en situation de handicap

Petite enfance peu adapté car dans certaines bibliothèques présence d'escaliers pour se rendre dans l'espace jeunesse (donc pas adapté pour les poussettes) + pas d'espace délimité pour ce public dans l'espace jeunesse + espace jeunesse trop petit au regard de l'affluence.

Pour les étudiants, il pourrait être intéressant de créer des petites salles de travail en groupe comme en BU.

Progression de l'adaptation des services en direction des personnes en situation de handicap, sauf Navette+ qui mériterait une réelle remise à plat. Toujours la question des horaires, sinon pas vraiment d'avis, il y a une volonté de bien faire de notre part, mais je ne sais pas dire si elle est suffisante.

Sur la lisibilité aussi, je pense qu'on n'est pas très bons, beaucoup de situations particulières (ne serait-ce que pour les tarifs d'inscription, quel enfer à expliquer !).
