

La fréquentation des publics en bibliothèques municipales : impacts d'un nouvel équipement.

L'exemple de la Médiathèque de Bagnolet en Seine-Saint-Denis.

Brigitte Maury

Sous la direction de Christophe Evans

Chargé d'étude en sociologie, Service Etudes et recherche de la Bibliothèque Publique d'Information, Paris.

Mémoire rédigé dans le cadre du stage effectué à la Médiathèque de Bagnolet, sous la responsabilité de Dominique Brigaud, responsable du Service de la lecture publique de la ville de Bagnolet.

Titre

La fréquentation des publics en bibliothèques municipales : impacts d'un nouvel équipement. L'exemple de la Médiathèque de Bagnolet en Seine-Saint-Denis.

Résumé

L'enquête, réalisée auprès des usagers de la nouvelle Médiathèque de Bagnolet, fait apparaître que l'ouverture d'un équipement de lecture publique contribue à augmenter la fréquentation. Par contre, l'analyse du profil sociodémographique des nouveaux inscrits montre la difficulté des médiathèques, modèles actuels de bibliothèque de lecture publique, à susciter une audience plus importante parmi les faibles lecteurs et les classes populaires.

Title

Public library frequencing : impacts of a new equipment.
For exemple Seine-Saint-Denis Bagnolet's public library.

Abstract

According to users of Bagnolet's library, a new equipment leads to an increase of the frequencing of the library. But, the study of the social demographic profile of these new users chooses, how difficult it is for public libraries to increase its public in the working class and in the erractic readers category.

Descripteurs

Bibliothèques municipales **Utilisation ** France ** Seine-Saint-Denis (France)

Bibliothèques et lecteurs ** France ** Seine-Saint-Denis (France) ** Enquêtes

Bibliothèques municipales ** France ** Bagnolet (Seine-Saint-Denis)

Keywords

Library use studies *** France ** Seine-Saint-Denis (France)

Libraries and readers ** France ** Seine-Saint-Denis (France) ** Investigations

Public libraries ** France ** Bagnolet (Seine-Saint-Denis)

Remerciements

Je souhaite remercier tout particulièrement Christophe Evans, mon directeur de mémoire. Disponible, il a su tout au long de l'enquête me guider, me conseiller et partager ses compétences tant sur le plan méthodologique que sur la connaissance des usagers des bibliothèques publiques.

Merci aussi à Françoise Gaudet, responsable du Service Etudes et recherche de la Bibliothèque Publique d'Information, pour sa collaboration et son aide.

Une mention particulière pour Dominique Brigaud, directrice de la Médiathèque de Bagnolet, et à toute son équipe pour leur soutien et leur coopération pendant toute la durée de mon stage.

Je n'oublie pas de saluer tous les lecteurs anonymes qui ont bien voulu répondre au questionnaire d'enquête.

Un clin d'œil à Modalisa.

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

Paroles d'usagers ...

« La nouvelle Médiathèque : un lieu ouvert à tous, une sorte de joyau au milieu de la ville », femme, 31 ans.

« J'ai un peu la nostalgie de l'ancienne bibliothèque qui était plus chaude et plus intime », femme, 56 ans.

« La Médiathèque est très agréable ; elle est spacieuse mais reste à taille humaine et on s'y sent bien », homme, 25 ans.

« J'aime trouver de nouveaux livres, cela me permet de n'acheter que ce qui me plaît vraiment », retraitée, 66 ans.

« Merci de nous offrir un espace aussi design et confortable. Cela revalorisera le concept de bibliothèque », étudiante, 29 ans.

« Je me demande ce que font les bébés à la bibliothèque ! », homme, 34 ans.

« C'est un lieu agréable car ouvert à tous et moins confidentiel qu'avant », femme, 43 ans.

« Je demande la permission de boire car quand on travaille on dépense de l'énergie et nous avons soif », lycéenne, 16 ans.

« Manque plus que les jeux en réseau et c'est comme chez moi ! », collégien, 15 ans.

Sommaire

INTRODUCTION.....	8
PARTIE 1 : LE CONTEXTE DE L'ÉTUDE	11
1. LA FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES EN DÉBAT.....	11
1.1. <i>Les termes du débat</i>	11
1.2. <i>Problématique du mémoire</i>	14
1.3. <i>Le contexte de la lecture publique à Bagnolet</i>	15
1.3.1 La ville de Bagnolet	15
1.3.2 Petit historique de la lecture publique à Bagnolet	16
2. OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE	18
2.1. <i>Les objectifs et les résultats attendus</i>	18
2.2. <i>La population enquêtée</i>	18
2.3. <i>Le questionnaire d'enquête</i>	18
2.4. <i>La passation du questionnaire</i>	19
2.5. <i>L'exploitation des questionnaires</i>	20
PARTIE 2 : LES PUBLICS DE LA MÉDIATHÈQUE.....	22
1. LES INSCRITS DE PLUS DE 15 ANS.....	22
1.1. <i>Un accroissement de 35 %</i>	22
1.2. <i>Le profil sociodémographique des inscrits</i>	23
1.2.1 Profil par sexe	23
1.2.2 Profil par âge.....	23
1.2.3 Profil par catégorie socioprofessionnelle.....	23
1.2.4 Profil par quartier de la ville.....	25
1.2.5 Profil par diplôme ou niveau de diplôme	25
2. LES USAGERS.....	26
2.1. <i>Le rapport à la Médiathèque</i>	27
2.1.1 L'inscription : une pratique majoritaire	27
2.1.2 Les non-inscrits : 8 % des usagers	27
2.1.3 Les motifs d'inscription.....	28

2.1.4	La fréquentation d'une autre bibliothèque	29
2.2.	<i>L'image de la médiathèque</i>	30
2.3.	<i>La venue à la Médiathèque</i>	31
2.3.1	La fréquentation : des usagers assidus	31
2.3.2	Les motifs de visite : le plaisir et le « savoir »	32
2.4.	<i>Les activités à la Médiathèque</i>	33
2.4.1	Le prêt : l'activité principale	33
2.4.2	La consultation et la lecture sur place	33
2.5.	<i>Les horaires d'ouverture</i>	35
2.6.	<i>Résultats des réponses libres</i>	35
3.	PORTRAITS DE SOUS-POPULATIONS	38
3.1.	<i>Les collégiens et les lycéens : beaucoup de non-inscrits</i>	38
3.2.	<i>Les sans-emploi : des usagers aux multiples activités</i>	40
3.3.	<i>Les retraités : des usagers satisfaits aux pratiques peu diversifiées</i> ...	40
3.4.	<i>Les emprunteurs de vidéos : de « gros » emprunteurs en général</i>	41
3.5.	<i>Quelques différences entre les hommes et les femmes : les hommes plus gros emprunteurs de CD et de vidéos</i>	42

PARTIE 3 : ANCIENS ET NOUVEAUX INSCRITS, DIFFÉRENCES ET SIMILITUDES.....43

1.1.	<i>Deux portraits types</i>	43
1.1.1	Les anciens inscrits : une majorité de femmes et d'inactifs	43
1.1.2	Les nouveaux inscrits : un élargissement relatif des publics	44
1.2.	<i>L'inscription : davantage chez les nouveaux</i>	44
1.2.1	Les motivations d'inscription	45
1.2.2	L'inscription dans la bibliothèque d'une autre commune : un mouvement inverse	45
1.2.3	L'inscription dans les annexes : le fait des anciens	46
1.3.	<i>L'emprunt de documents : beaucoup de similitudes</i>	46
1.4.	<i>La consultation et la lecture sur place</i>	46
1.5.	<i>L'image de la médiathèque</i>	47
1.6.	<i>Le point de vue du personnel</i>	49

PARTIE 4 : QUELQUES PISTES DE RÉFLEXION	51
1.1. <i>Des méthodes de comptage à redéfinir.....</i>	<i>51</i>
1.2. <i>Les enquêtes de publics : des catégories de publics méconnues et des outils peu utilisés sur le terrain.</i>	<i>52</i>
1.3. <i>Des collections à diversifier</i>	<i>54</i>
1.4. <i>Mieux impliquer les usagers au projet de la bibliothèque</i>	<i>57</i>
1.5. <i>La bibliothèque : familière et lointaine à la fois</i>	<i>58</i>
CONCLUSION.....	59
BIBLIOGRAPHIE	61
TABLE DES ANNEXES	67

Introduction

Notre pays a connu, à partir des années 60, un développement sans précédent des bibliothèques municipales avec une forte accélération dans les années 80. Corrélativement à cette évolution, le public s'est accru de manière significative. Le nombre d'inscrits est ainsi multiplié par 3 entre 1977 et 1997.

La construction et la modernisation progressive des bibliothèques municipales sur le territoire national a fait progressivement émerger un modèle de bibliothèque publique moderne aujourd'hui dominant : la médiathèque. Originalité architecturale, nouvelle organisation de l'espace, confort et libre accès aux collections, diversification des supports, politique d'animation, meilleure intégration dans la ville, autant d'évolutions qui ont contribué à l'accroissement des publics. Ce succès conduit alors les professionnels des bibliothèques à repenser leurs rapports aux publics. Autrefois tournés vers les collections, les bibliothécaires se définissent aujourd'hui plus volontiers comme des médiateurs entre des collections et des usagers aux profils et aux pratiques de plus en plus diversifiés.

A partir de la fin des années 70, de nombreuses études sociologiques sur les publics des bibliothèques confirment la grande hétérogénéité des pratiques mais également, comme chez le public de la culture en général, la persistance des mêmes déterminants sociaux et l'influence du « capital culturel » et scolaire dans la fréquentation d'un équipement culturel.

Après une forte augmentation, la fréquentation des bibliothèques municipales, depuis le milieu des années 90 stagne autour des 18 % d'inscrits, voire régresse depuis l'année 2000. Ce mouvement, malgré le formidable développement de l'offre, interroge la profession et le modèle même de bibliothèque publique.

Certes les enquêtes nationales ont montré un relatif échec en matière de démocratisation du livre et de la lecture ; cependant une étude monographique, notamment dans le contexte de l'ouverture d'un nouvel établissement, peut contribuer à mieux connaître les attentes des usagers et l'évolution de leurs pratiques.

Le site de la Médiathèque¹ de Bagnolet, inaugurée en novembre 2002, constitue le point de départ de cette étude. Elle a pour but de connaître les impacts d'un nouvel établissement sur les publics tant adultes qu'adolescents mais d'abord :

Qui sont-ils ?

Quelles sont leurs pratiques, leurs attentes et leurs représentations de la Médiathèque ?

Peut-on repérer des caractéristiques chez les usagers des médiathèques qui les distingueraient des usagers des bibliothèques traditionnelles ?

Enfin, comment l'effet d'ouverture d'un nouvel établissement se traduit-il au niveau des publics ?

Pour répondre à ces questions qu'une enquête de fréquentation a été réalisée auprès de 220 usagers inscrits et non inscrits fréquentant le nouvel établissement.

La ville de Bagnolet, 32 424 habitants présente des spécificités intéressantes : elle est localisée dans un département plutôt défavorisé, la Seine-Saint-Denis, et elle est porteuse d'un discours fort en matière de démocratisation culturelle. Bien que la commune n'ait intégré le modèle médiathèque que tardivement, la lecture publique s'y est développée dès les années 60 sous la forme d'un important réseau de bibliothèques de quartier réparties dans toute la ville.

Dans une première partie, après avoir rappelé les termes du débat sur l'état des lieux de la fréquentation des bibliothèques municipales, nous préciserons le contexte propre à Bagnolet et la méthodologie de l'enquête.

¹ On utilisera la majuscule au mot médiathèque lorsque l'on désignera la Médiathèque municipale de Bagnolet, et la minuscule dans les autres cas.

Dans la seconde partie, nous aborderons les résultats de l'enquête en centrant notamment l'analyse sur le profil sociodémographique des usagers, leurs représentations de la Médiathèque, leurs usages du lieu et leurs motivations ; puis, nous dresserons des portraits de sous- populations représentatives du public des bibliothèques comme les collégiens, les actifs et les retraités.

Dans la troisième partie, nous comparerons les pratiques des anciens et des nouveaux usagers de la Médiathèque.

Dans la dernière partie, nous proposerons des pistes de réflexion en ce qui concerne la fréquentation des bibliothèques municipales et la façon dont on pourrait agir sur celle-ci².

² Tous les résultats de l'enquête et les données méthodologiques sont récapitulés, en annexe, en fin de mémoire.

Partie 1 : Le contexte de l'étude

1. La fréquentation des bibliothèques municipales en débat

1.1. Les termes du débat

Depuis une vingtaine d'année, le nombre d'inscrits dans les bibliothèques municipales a fortement augmenté ; il est passé de 2,6 millions en 1980 à 6,6 millions en 1998. Cet accroissement du public est le résultat de l'augmentation du niveau de scolarisation de la population française et d'une politique culturelle volontariste, basée sur l'offre. Celle-ci s'est notamment concrétisée par la construction et la rénovation d'un important parc de bibliothèques publiques sur l'ensemble du territoire (le nombre de bibliothèques municipales est multiplié par 2,7 entre 1986 et 1996), et la quasi généralisation du modèle médiathèque. Ce mouvement de modernisation s'appuie, selon *François Rouet*³, sur « la présence de nouveaux supports, un développement de l'animation, un nouveau type de rapport au public (service plus personnalisé, attention à ses demandes), une intégration dans la vie culturelle locale, un renouvellement architectural. »

L'évolution des bibliothèques municipales ⁴ :

	1977	1997	Coefficient multiplicateur
Nombre de BM	948	2 544	x 2,7
Surfaces (en m2)	598 000	1 727 000	x 2,9
Collections de livres	40 111 000	95 511 000	x 2,4
Collections de disques	516 000	5 124 000	x 10
BM prêtant des disques	87	1 274	x 14,7
Usagers inscrits	2 251 000	6 545 000	x 3
Livres prêtés	51 532 000	151 730 000	x 3
Disques prêtés	1 928 000	19 707 000	x 10,3

³ La Grande mutation des bibliothèques municipales : modernisation et nouveaux modèles. Paris : Ministère de la culture et de la communication, 1998.

⁴ D'après les statistiques de la Direction du Livre et de la lecture (enquêtes de 1977 et 1997).

Le pourcentage d'inscrits dans les bibliothèques au niveau national était de 10 % en 1981. Il s'élevait à 16 % en 1990 et a atteint 18 % en 1998. Ce taux est à peu près stable depuis cette date.

Après l'embellie des années 80, ce pourcentage d'inscrits stagne en effet, voire diminue légèrement depuis deux ans : 18,22 % en 1999, 17,7 % en 2000.

Ce taux d'inscription qui baisse, malgré la poursuite du mouvement de modernisation et de développement des bibliothèques municipales, interroge toute la profession et a fait l'objet de nombreux débats dans la presse professionnelle au cours de l'année 2003⁵. Ce constat est encore plus préoccupant lorsque l'on compare les chiffres français avec ceux des pays comme la Grande-Bretagne (68 % de la population est inscrite en bibliothèque), la Finlande (49 %) ou le Québec (31 %).

Au-delà du nombre d'inscrits, la composition des publics questionne également les professionnels en raison de la permanence des pratiques ; les « gros lecteurs » aussi bien que les usagers réguliers des bibliothèques sont plutôt des jeunes, des femmes, des diplômés, des catégories moyennes et supérieures, et des urbains.

Deux questions se posent alors : pourquoi le développement de l'offre ne se traduit-il pas par une hausse de la fréquentation ? Et la démocratisation culturelle, un des objectifs fondateurs de la politique publique en matière culturelle, a-t-elle progressé ?

Les caractéristiques du public des bibliothèques publiques rejoignent celles des équipements culturels en général. En effet, les enquêtes successives sur *les pratiques culturelles des français*⁶ montrent que les publics de la culture sont minoritaires, marqués par les mêmes déterminants sociaux (âge, niveau de diplôme, CSP et taille de l'agglomération) et souvent identiques d'un établissement à l'autre (effet cumulatif des pratiques). Cette permanence des pratiques depuis 25 ans souligne l'influence du capital scolaire et culturel dans les pratiques culturelles et le fait que l'amélioration de l'offre n'entraîne pas

⁵ La Fréquentation des bibliothèques municipales en débat. Bulletin des Bibliothèques de France, 2003, n° 1, 2, 3 et 4.

⁶ DONNAT Olivier. Les Pratiques culturelles des français. Paris : La Documentation française, 1997. Les enquêtes précédentes datent de 1973, 1981 et 1989.

mécaniquement une augmentation de la fréquentation et une diversification des profils.

Ce constat est renforcé par les études sur le livre et la lecture. D'après *les pratiques culturelles des français*, « la France lit plus mais les français lisent moins. » Même si la lecture de livres est mieux partagée, elle a diminué d'intensité même chez les lecteurs assidus (ils sont 22 % en 1973 et plus que 14 % en 1989). Le livre souffrirait de la concurrence avec les autres médias, serait considéré comme « ringard » et se serait banalisé. Ce rapport au livre conditionne fortement la fréquentation d'une bibliothèque. En effet, les usagers des bibliothèques ont des pratiques de lecture plus intensives et un rapport au livre plus étroit que la moyenne de la population : ils achètent, possèdent et lisent plus de livres. « *Le rapport au livre comme facteur explicatif de la fréquentation des bibliothèques, pour banal qu'il apparaisse, semble bien être primordial.* »⁷

Tandis que des enquêtes sociologiques tentent de mieux connaître les publics et de mesurer les facteurs socioculturels incitant ou non à la fréquentation d'une bibliothèque, un ensemble d'arguments de la part des professionnels viennent alimenter le débat sur la baisse de fréquentation des bibliothèques.

Les méthodes de comptage de la D.L.L.⁸ sont régulièrement dénoncées comme non représentatives de la réelle fréquentation des bibliothèques ; seul le nombre d'inscrits et de prêts de documents sont pris en compte alors que des études ont montré l'importance des publics non-inscrits et le développement de pratiques n'étant pas liées au prêt de livre comme le travail sur place ou la lecture de la presse. En effet, au niveau national, on estime à 7,4 % le nombre d'usagers non-inscrits fréquentant les bibliothèques municipales⁹. Ce pourcentage peut atteindre localement des niveaux beaucoup plus élevés comme à la Bibliothèque de la Part-

⁷ BERTRAND Anne-Marie, BURGOS Martine, POISSENOT Claude, PRIVAT Jean-Marie. *Les Bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*. Paris : BPI, 2001.

⁸ La Direction du livre et de la lecture du Ministère de la culture et de la communication publie chaque année des données statistiques sur les bibliothèques municipales et les bibliothèques départementales de prêt. La dernière édition est parue en 2002.

⁹ D'après l'enquête « l'expérience et l'image des bibliothèques municipales » de 1997 citée dans *Les Publics des bibliothèques* d'Anne-Marie Bertrand. Paris : CNFPT, 1999.

Dieu, à Lyon, par exemple où l'on estime que 24 % des visiteurs ne sont pas inscrits¹⁰.

Certains professionnels invoquent la hausse des tarifs d'inscription, les horaires d'ouverture trop étroits, d'autres la qualité des collections, la prédominance de l'imprimé, le manque de communication, le retard technologique ...

De nombreux articles publiés notamment dans le BBF¹¹ et des débats comme celui qui a eu lieu à l'occasion du dernier Salon du livre de Paris en mars 2003 ont rendu compte de ces questions et lancé des pistes sur les raisons de cette stagnation des inscrits en bibliothèques municipales sur lesquelles nous reviendrons en fin de mémoire.

Toutes ces pistes sont-elles le témoin d'une crise du modèle médiathèque qui a émergé dans les années soixante ? François Rouet dans son ouvrage *La grande mutation des bibliothèques municipales*, montre que ce modèle, sans être véritablement en crise, est en mouvement, en re-définition constante. Il existe selon lui « *autant de variations que d'établissements* » d'où la nécessité d'utiliser une démarche monographique « *qui est la seule possible pour analyser cette diversité* ». Dans ce contexte, la connaissance des publics (usagers, non-usagers ou anciens usagers) au travers d'enquêtes locales permet d'éclairer le débat même si ce type d'étude est toujours complexe comme à chaque fois que l'on aborde une pratique culturelle.

1.2. Problématique du mémoire

Afin de contribuer objectivement à ce débat, j'ai choisi de travailler dans le cadre de mon mémoire d'étude sur la question des publics des bibliothèques municipales à partir de l'exemple d'un nouvel équipement. La Médiathèque de Bagnolet en Seine-Saint-Denis, inaugurée en novembre 2002, présentait un contexte intéressant dans ce domaine, car comme dans toutes les villes qui ouvrent un nouvel établissement, elle a enregistré depuis son ouverture un taux de fréquentation en

¹⁰ CALENGE Bertrand. Les BM à la recherche de leurs usagers. BBF, 2003, t. 48, n° 1, p. 88-90.

¹¹ Bulletin des Bibliothèques de France publié par l'ENSSIB.

hausse et une diversification de ses publics. Le site de la ville de Bagnolet offrait également un cadre propice au débat sur la démocratisation culturelle dans le sens où les populations qui constituent la ville sont en grande majorité issues de classes sociales défavorisées.

Cette étude porte sur les publics adultes et adolescents¹² inscrits depuis l'ouverture de la nouvelle Médiathèque en novembre 2002 et entend comparer le profil des anciens à celui des nouveaux inscrits. Qui sont-ils ? Quels sont leurs motivations et leurs usages de la bibliothèque ? Sont-ils satisfaits des services offerts ? Peut-on réellement parler de nouveaux publics ? En quoi les usagers des médiathèques se distinguent-ils des usagers des bibliothèques traditionnelles ? Enfin, par quels moyens parvenir à élargir et à fidéliser les publics des bibliothèques publiques françaises ?

A l'heure où l'on parle de stagnation voire de régression des inscrits au niveau national, l'étude des publics sur un plan local peut nous éclairer, et confirmer ou aller au-delà de ce que l'on connaît déjà sur les attentes et les pratiques des nouveaux usagers des bibliothèques municipales en général.

Au travers de ces multiples questionnements, il s'agit d'interroger le modèle même de la médiathèque, un modèle largement dominant aujourd'hui quelles qu'en soient ses déclinaisons et ses adaptations sur le territoire national.

1.3. Le contexte de la lecture publique à Bagnolet

1.3.1 La ville de Bagnolet

Bagnolet, commune de Seine-Saint-Denis, limitrophe de Paris, compte 32 424 habitants au dernier recensement de 1999¹³. C'est une commune de petite taille (2,57 km²) qui supporte une forte densité de population. Les habitants y sont

¹² Publics âgés de 15 ans et plus.

¹³ Voir annexe 1-3 : Données sur le recensement 1999 de la population bagnoletaise.

relativement jeunes (27 % des habitants ont moins de 19 ans) et subissent un taux de chômage élevé (19 % contre 9,5 nationalement). La moitié des actifs qui résident dans la commune sont ouvriers ou employés et le pourcentage d'habitants de nationalité étrangère est de 19,5 %. Sur le plan politique, enfin, la ville de Bagnolet bénéficie d'une grande stabilité ; elle est gérée depuis 1928 par le Parti Communiste Français. C'est une commune populaire de la « première couronne d'Ile-de-France ».

1.3.2 Petit historique de la lecture publique à Bagnolet

Si l'on considère l'histoire générale des bibliothèques en France, la ville de Bagnolet est passée à la forme médiathèque très tardivement même si la lecture publique s'y est développée dès les années 60 sous la forme d'un important réseau de bibliothèques de quartier. Le parti pris de l'époque, très répandu dans les années 70, était de construire des petites structures de proximité, intégrées au sein de commerces ou d'équipements de quartier qui devaient se fondre dans leur environnement. D'un point de vue architectural, cette période se caractérise par la banalisation de la bibliothèque dans la ville.

En 1964, une première bibliothèque de 400 m² ouvre. Elle comprend une discothèque de prêt, l'une des premières d'Ile-de-France. Dix ans plus tard, 5 bibliothèques de quartier de petite taille (de 75 à 400 m²) sont présentes dans les différents quartiers de la ville. Cette politique s'accompagne dès l'origine du principe de gratuité, sauf la discothèque dont l'usage restera payant jusqu'en 2002.

Après des débuts de pionniers, la bibliothèque municipale de Bagnolet connaît une longue période de stagnation qui en font, dans les années 90, un réseau très en retard au regard de l'évolution des bibliothèques sur le plan national : les cinq bibliothèques sont sous dimensionnées (elles totalisent 1 150 m² ; la moyenne nationale pour une ville équivalente en 2000 est de 1 762 m²) et aucune n'est informatisée. En 1996, la municipalité consciente de ce retard, décide de construire une grande médiathèque moderne et informatisée de 2 200 m². Ce choix s'accompagne d'une décision de restructuration de l'ensemble du réseau des

bibliothèques ; une première annexe de quartier est fermée en 1989, deux autres suivront peu avant l'ouverture de la Médiathèque en 2002.

C'est dans le cadre du projet de rénovation urbaine du centre ville, qui prévoit la construction de logements privés et de services municipaux, que le programme médiathèque trouve son aboutissement. Celle-ci est intégrée, au rez-de-chaussée d'un immeuble de logements, au cœur du centre ville de Bagnolet.

Actuellement, le réseau de lecture publique se compose de trois équipements : la Médiathèque inaugurée en novembre 2002 et deux annexes implantées dans des maisons de quartier¹⁴. Le nouvel équipement intègre les éléments constitutifs de ce que l'on pourrait appeler le « modèle médiathèque » : confort et libre circulation dans des espaces ouverts, diversification des collections, politique d'animation forte, équipements informatiques et multimédia (réseau de 13 ordinateurs donnant accès à des ressources électroniques).

Les collections multi-supports se composent d'imprimés, de disques, de films, de cédéroms, de partitions musicales et de méthodes de langue soit au total 115 000 documents. Les espaces de la Médiathèque s'organisent autour de 4 départements thématiques et multi-supports : Littératures et arts, Documentaires et vidéos, Musique et Jeunesse. Les services de la Médiathèque sont totalement gratuits (inscription, prêts de documents, accès Internet). Elle ouvre ses portes 32 heures par semaine et emploie 30 agents (un nombre d'emplois supérieurs à la moyenne nationale des bibliothèques de villes de même taille tant si on considère le nombre d'agents aussi bien que le niveau de qualification.)¹⁵

L'enquête auprès des publics adultes et adolescents a été menée au sein de cette nouvelle médiathèque et entend mesurer « l'effet d'ouverture » d'un nouvel équipement sur la fréquentation des publics.

¹⁴ Voir annexe 1-2 : Plan de la ville et de ses bibliothèques.

¹⁵ Voir annexe 1-1 : Données chiffrées sur la Médiathèque et comparaisons nationales.

2. Objectifs et méthodologie de l'enquête

2.1. Les objectifs et les résultats attendus

L'enquête avait deux objectifs :

- connaître les publics du nouvel équipement : leurs motivations, leurs pratiques, leurs appréciations et leurs représentations du nouvel établissement.
- comparer les pratiques des anciens et des nouveaux inscrits.

Il s'agit d'une étude de pratiques, de type exploratoire et quantitatif en vue de recueillir des données cognitives : des faits et des volumes de pratiques.

La méthode retenue a été celle d'un questionnaire auto-administré. Les résultats attendus de ce type de méthode sont des informations objectives sur les usages, des comportements et des typologies d'utilisateurs.

2.2. La population enquêtée

L'enquête a porté sur les utilisateurs adultes et adolescents, les inscrits et les non-inscrits âgés de plus de 15 ans fréquentant la Médiathèque. Le choix de restreindre l'enquête à cette catégorie de public répondait à une double contrainte, une contrainte de temps et la volonté d'adopter les mêmes catégories que les grandes enquêtes nationales afin de permettre les comparaisons. Soulignons également la difficulté de mener des enquêtes auto-administrées auprès des jeunes publics.

2.3. Le questionnaire d'enquête

Le questionnaire d'enquête¹⁶ comprenait 18 questions de type fermées ; la personne enquêtée devait choisir une réponse parmi plusieurs propositions prédéfinies. Afin de pallier les inconvénients de ce type de question, une option « autres, précisez » a été prévue pour les réponses libres ou imprévues et limiter ce qu'on appelle

¹⁶ Voir annexe 2-1 : Formulaire d'enquête.

« l'effet d'imposition de la problématique » (le fait que les réponses dépendent de la forme des questions). De plus, les doubles ou triples réponses étaient autorisées. D'après François de Singly¹⁷, « dans les enquêtes centrées sur le rapport à la culture dite légitime, les réponses multiples montrent la possibilité d'avoir des pratiques diversifiées » ; on a ainsi « plus de chances d'avoir des réponses personnelles ».

Le questionnaire était volontairement court, évitant tout jargon bibliothéconomique dans ses formulations et bien sûr totalement anonyme.

Concernant les variables sociologiques liées à la position sociale, le choix a été fait d'employer les codes utilisés dans les autres travaux comme ceux des professions ou des catégories socioprofessionnelles de l'INSEE afin de faciliter également les comparaisons.

Pour réaliser le questionnaire, la consultation d'autres questionnaires d'enquêtes a été effectuée

2.4. La passation du questionnaire

L'enquête a eu lieu durant un mois et demi (du 10 septembre au 20 octobre 2003) aux heures d'ouverture au public en alternant des périodes de moyenne et de grande affluence (jours de semaine / mercredi et samedi). La distribution du questionnaire ne s'est pas faite selon un plan de sondage pré-établi (de type quotas en rapport avec la population des inscrits) ou en fonction d'un ordre de tirage aléatoire systématisé (1 personne sélectionné sur 2 ou 3). L'enquêteur sélectionnait les personnes à interroger, suivant une méthode de tirage aléatoire variable et leur remettait le questionnaire (et un crayon si ces dernières en étaient dépourvues) après leur avoir expliqué les raisons de l'enquête.

Les usagers étaient sollicités dans tous les espaces de la Médiathèque et au poste de retour des documents adultes. Le remplissage du questionnaire était auto-administré c'est-à-dire sans l'intervention d'un enquêteur.

La difficulté résidait ici dans le travail de relance et d'explication auprès du public afin d'obtenir un taux de retour important et dans l'implication du personnel de la

¹⁷ L'Enquête et ses méthodes : le questionnaire. Paris : Nathan, 1993.

Médiathèque. Il est intéressant de souligner que l'enquêteur n'a jamais été sollicité par les usagers pour expliciter le questionnaire ou l'aider à choisir une réponse. L'immense majorité des questionnaires ont été remplis sur place ; il suffisait d'environ trois minutes pour y répondre.

Sur un total de 400 questionnaires distribués, 220 ont été remplis, ce qui donne un taux de retour satisfaisant de 55 %.

A mi parcours, un bilan d'étape a été effectué sur la nature des répondants afin de vérifier si certaines catégories d'inscrits étaient trop faiblement représentées. Il est apparu que cet « échantillon » aléatoire correspondait globalement à la composition des inscrits de la Médiathèque (bonne répartition hommes/femmes, catégories socioprofessionnelles, âges et zones géographiques), ainsi aucun redressement n'a été effectué à posteriori¹⁸.

2.5. L'exploitation des questionnaires

Les questionnaires ont été exploités à partir du logiciel de traitement d'enquête Modalisa utilisé par le Services Etudes et recherche de la Bibliothèque Publique d'Information. Ce logiciel permet à partir de la saisie des réponses, de faire entre autres, des tris à plat, des tris croisés et d'isoler des sous-populations. Ces résultats statistiques peuvent alors être transformés en tableaux et schémas divers.

Pour faciliter le traitement informatique, les 18 questions initiales ont été transformées en 26.

Quelques limites de l'enquête :

Le « biais » de l'échantillon : comme nous l'avons évoqué plus haut, la population enquêtée n'a pas fait l'objet d'un échantillonnage, tenant compte des caractéristiques naturelles des inscrits ou des habitants de la commune. De ce fait,

¹⁸ Voir annexe 2-3 : Composition de l'échantillon.

les personnes fréquentant plus régulièrement la Médiathèque ont eu plus de chances d'être interrogés que les autres.

Le taux de sondage : le nombre de personnes enquêtées représentent 3 % des inscrits de la Médiathèque et ne peut, en aucun cas, représenter les pratiques de l'ensemble des inscrits de la Médiathèque. Il permet néanmoins de dessiner des grandes tendances générales.

La tendance des enquêtés à surévaluer leurs propres pratiques culturelles existe dans le type d'enquête quantitative ; l'enquêté peut être tenté de répondre à chacune des questions le mieux possible et selon ses propres représentations symboliques. Il apparaît vraisemblable que ce travers n'a pu être évité ici.

Reste que le questionnaire d'enquête, même s'il n'est qu'un outil d'évaluation des services offerts et de la satisfaction des usagers parmi d'autres, demeure un précieux moyen de connaissance de la grande diversité des usagers des bibliothèques municipales, ne serait-ce qu'à titre exploratoire.

Partie 2 : Les publics de la Médiathèque

1. Les inscrits de plus de 15 ans

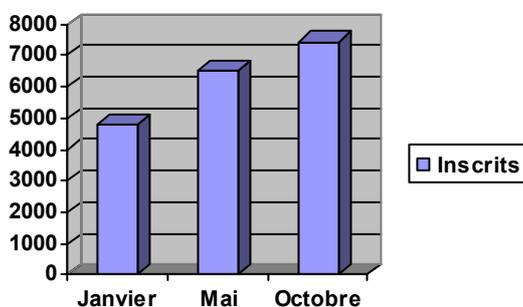
L'ensemble des données présentées dans cette partie a été établi à partir de l'analyse des statistiques du système de gestion de la Médiathèque et des chiffres du dernier recensement de la population de la ville de Bagnolet réalisé en 1999.

1.1. Un accroissement de 35 %

L'enquête menée en 1998 par François Rouet¹⁹ démontrait que « *toute bibliothèque qui a connu une modernisation connaît un accroissement du public* ». La nouvelle Médiathèque de Bagnolet ne déroge pas à cette règle. Depuis son ouverture, le nombre total d'inscrits est passé de 4790 à 7434 entre janvier et octobre 2003 soit une augmentation de 35 %.

23 % de la population de Bagnolet est inscrite à la bibliothèque ; ce résultat est supérieur aux moyennes nationales des bibliothèques de villes de même taille (17,2 %.)

Evolution du nombre total d'inscrits :



¹⁹ Op. cit.

Avant l'ouverture du nouvel établissement, le nombre d'inscrits dans les bibliothèques de Bagnolet était estimé à 4831²⁰ mais il est difficile de se fier aux données antérieures à 2002. Pas encore informatisées et pas gérées centralement à l'époque, les bibliothèques de Bagnolet ne disposaient pas d'outils statistiques fiables sur les publics inscrits dans les cinq bibliothèques de quartier existantes sur la ville et il était impossible de faire apparaître les doubles ou triples inscriptions.

1.2. Le profil sociodémographique des inscrits

Les inscrits de la Médiathèque de Bagnolet, comme dans la plupart des bibliothèques municipales²¹, sont plutôt des jeunes (1 inscrit sur 2 a moins de 24 ans), plutôt issus des catégories socioprofessionnelles moyennes et supérieures et majoritairement des femmes.

1.2.1 Profil par sexe

	Inscrits en %	Moyenne nationale
Hommes	41	41
Femmes	59	59

1.2.2 Profil par âge

	Inscrits en %	Moyenne nationale	Ratio
15-19 ans	18	21	+ 5
20-24 ans	8		
25-54 ans	64	55	+ 9
Plus de 55 ans	10	24	- 14

1.2.3 Profil par catégorie socioprofessionnelle

Les inscrits sont d'abord actifs (57 %) et en formation (24,4 % de scolaires et d'étudiants). Au sein des actifs, les cadres et les employés sont sur-représentés ; 10 points de plus que la moyenne nationale des inscrits en bibliothèque pour les employés et 23 points de plus pour les cadres supérieurs.

²⁰ D'après le rapport d'activités 2000 de la Médiathèque envoyé à la Direction du livre et de la lecture.

²¹ Les Bibliothèques municipales et leurs publics. Op. cit.

Taux de pénétration des inscrits par CSP en % :

	Inscrits à la Médiathèque	Population baignoletaise	Ratio inscrits / population
Elèves ou étudiants	24,4	9	+ 15,4
Actifs	57	40	+ 17
Retraités	7	14	- 7
Autres inactifs	11,6	37	- 25,4

Taux de pénétration des inscrits actifs en % :

	Inscrits à la Médiathèque	Population baignoletaise	Moyenne nationale des inscrits en BM	Ratio inscrits / moyen. nationale
Ouvriers	2	17	8	- 6
Employés	26	28	16	+ 10
Cadres moyens, professions intermédiaires	18	17	15	+ 3
Cadres et professions intellectuelles supérieures	33	11	10	+ 23
Autres (indépendants, non précisés)	21	27		

Le constat de la forte représentation des jeunes et des actifs parmi le public de la nouvelle Médiathèque de Bagnole, conforte l'enquête dirigé par François Rouet²² ; *« toutes les données monographiques attestent que le public des médiathèques est nettement supérieur [en nombre] à la moyenne ; l'accroissement le plus sensible est le public jeune ainsi que le public adulte actif (25-50 ans) ».*

Soulignons qu'à Bagnole et beaucoup plus qu'ailleurs, les catégories sociales favorisées sont sur-représentées puisque un inscrit actif sur 3 est un cadre.

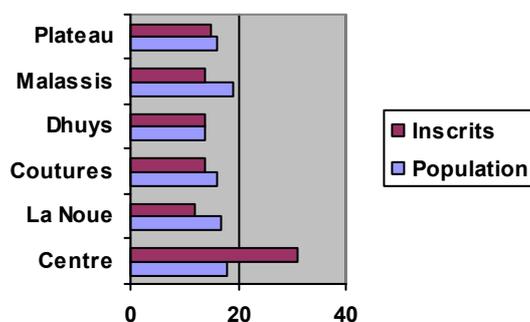
²² Op. cit.

1.2.4 Profil par quartier de la ville

20% des personnes inscrites à la Médiathèque habitent hors de la commune de Bagnolet.

Sur les 80% de bagnoletais, le quartier du centre ville où est situé la Médiathèque est naturellement mieux représenté. Cependant, du fait de la petite taille de la commune, la Médiathèque touche l'ensemble des quartiers de la ville. Soulignons que les populations qui habitent les deux quartiers où se trouvent une annexe de quartier (Les Coutures et Les Mallassis) fréquentent autant la Médiathèque que les autres.

Taux de pénétration des inscrits par quartier (en %) :



1.2.5 Profil par diplôme ou niveau de diplôme

Ces informations, non demandées aux usagers lors de l'inscription à la Médiathèque, ont été établies à partir de l'enquête. Il en ressort qu'1 inscrit sur 2 a fait des études supérieures et que les non-diplômés sont peu représentés. La proportion des plus diplômés (50 %) est bien au-dessus des moyennes nationales (32 %) alors qu'ils ne représentent que 17 % de la population de Bagnolet.

Diplôme ou niveau de diplôme de la population et des enquêtés en % :

	Enquêtés	Population bagnoletaise	Ratio
Aucun diplôme	6	24	- 18
Certificat d'études primaires	4	15	- 11
CAP, BEPC, Brevet des Collèges, BEP	21	31	- 10
Baccalauréat	18	13	+ 5
Etudes supérieures	50	17	+ 33

L'étude des publics adultes et adolescents de plus de 15 ans inscrits à la Médiathèque de Bagnolet nous renseignent sur quelques grandes tendances générales. L'ouverture d'une nouvelle bibliothèque a sans conteste entraîné une forte augmentation de la fréquentation. Les publics jeunes, les femmes et les actifs sont particulièrement représentés parmi les inscrits. Cette composition des publics confirme les enquêtes précédentes sur les publics des médiathèques.

Cependant l'augmentation ne s'est pas accompagnée d'un élargissement des publics ; peu de réductions d'écart significatifs entre les milieux sociaux sont à relever. Les catégories socioprofessionnelles favorisées et les plus diplômés sont très représentés relativement avec la composition de la population de la ville et bien au-delà des statistiques nationales des inscrits en bibliothèques municipales. Aussi, il est vraisemblable, malgré le manque d'éléments statistiques fiables antérieurs, que l'augmentation du public soit le fait de membres de catégories déjà fréquentantes ou possédant un capital scolaire et culturel élevés. Ces éléments seront confirmées ou infirmées par l'enquête réalisée auprès des usagers de la Médiathèque.

2. Les usagers

Nous allons nous intéresser maintenant aux usagers de la Médiathèque, à partir des données recueillies dans l'enquête de fréquentation²³. Sont considérés comme usagers, les inscrits et les non-inscrits fréquentant la Médiathèque.

Les non-réponses n'ont été prises en compte dans les différents graphiques, que lorsqu'elles dépassent la proportion de 0,5 % du total.

Les 220 enquêtés ont des caractéristiques proches de l'ensemble des inscrits de la Médiathèque : même rapport hommes / femmes, même proportion habitants de la commune / extérieurs, même répartition entre les différentes catégories

²³ Voir annexes 3-1 et 3-2 : Résultats de l'enquête.

socioprofessionnelles²⁴. Aussi, on peut postuler que les résultats de l'enquête sont assez proches des réponses que ferait l'ensemble des inscrits de la Médiathèque.

L'enquête nous permet d'appréhender, en plus des profils sociodémographiques, d'autres caractéristiques du public de la Médiathèque :

- leur rapport à la nouvelle bibliothèque : inscription et motivations.
- leurs représentations d'une médiathèque par rapport à une bibliothèque traditionnelle.
- leur venue à la Médiathèque : fréquence et motifs.
- leurs activités à la Médiathèque : prêt, lecture de la presse et travail sur place.

2.1. Le rapport à la Médiathèque

2.1.1 L'inscription : une pratique majoritaire

92 % des enquêtés sont inscrits. Seule la catégorie des collégiens et lycéens se distingue avec un taux d'inscription de 70 % contre 95 % pour les autres.

2.1.2 Les non-inscrits : 8 % des usagers

D'après l'enquête, il apparaît que 8 % des personnes interrogées fréquentent l'établissement sans y être inscrites. Ce chiffre rejoint les statistiques nationales²⁵ qui estimaient à 7,4 % le pourcentage des usagers non-inscrits. Cette sous-population se caractérise par une fréquentation moins régulière de l'établissement (37 % déclarent venir moins qu'une fois par mois contre 10 % pour l'ensemble des enquêtés) et par une prédilection pour le travail sur place (80 % déclarent le faire). Les non-inscrits sont essentiellement des collégiens et des lycéens qui ont davantage un usage des lieux que des collections²⁶. Par contre, dès qu'ils deviennent étudiants, ils s'inscrivent à 95 %.

²⁴ Voir annexe 2-3 : Composition de l'échantillon.

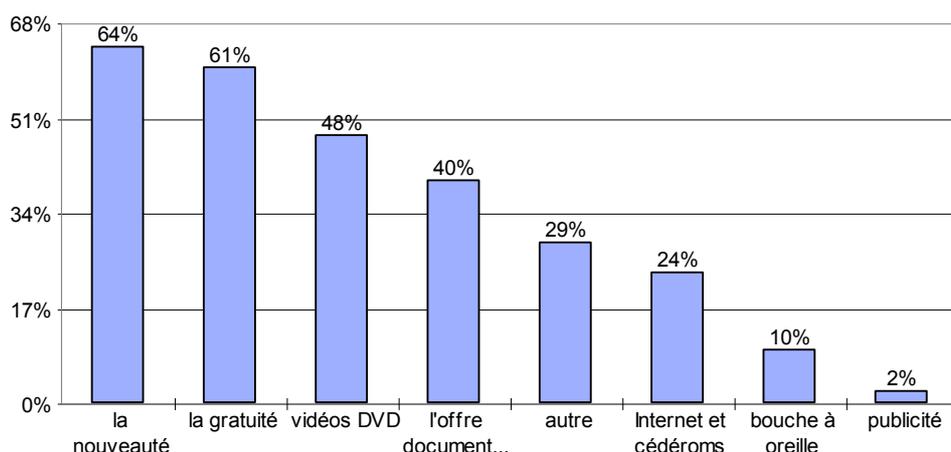
²⁵ Op. cit.

²⁶ Voir point 3.1 page 38 : Portrait des collégiens et des lycéens.

2.1.3 Les motifs d'inscription

Pour l'ensemble des usagers, l'inscription à la nouvelle Médiathèque est motivé par trois grandes raisons : la nouveauté, la gratuité et le prêt de vidéos. L'attrait d'une nouvelle médiathèque moderne et multi supports a manifestement permis de drainer de nouveaux publics.

Qu'est-ce qui a motivé votre inscription à la nouvelle Médiathèque ? (plusieurs réponses possibles)



Le graphique se lit ainsi : à la question « qu'est-ce qui a motivé votre inscription à la nouvelle Médiathèque ? » 64 % des enquêtés ont répondu la nouveauté, 61 % la gratuité.

Les motifs d'inscription apparaissent cependant différents selon la situation professionnelle des usagers²⁷. Par exemple, « le prêt de vidéos » et « l'offre documentaire » remporte le plus de réponses chez les actifs, « la gratuité » chez les retraités ; les réponses « la présence d'Internet et de cédérom » et « le bouche à oreille » sont les plus citées parmi les collégiens et les lycéens, sous-population beaucoup moins motivée par la gratuité et le prêt de vidéos. Soulignons que les deux réponses « le bouche à oreille » et « la publicité » sont marginales, sauf dans la catégorie « employés » qui les ont citées deux fois plus que l'ensemble des actifs enquêtés.

²⁷ Voir annexe 3-4 : Motivations d'inscription par situation professionnelle.

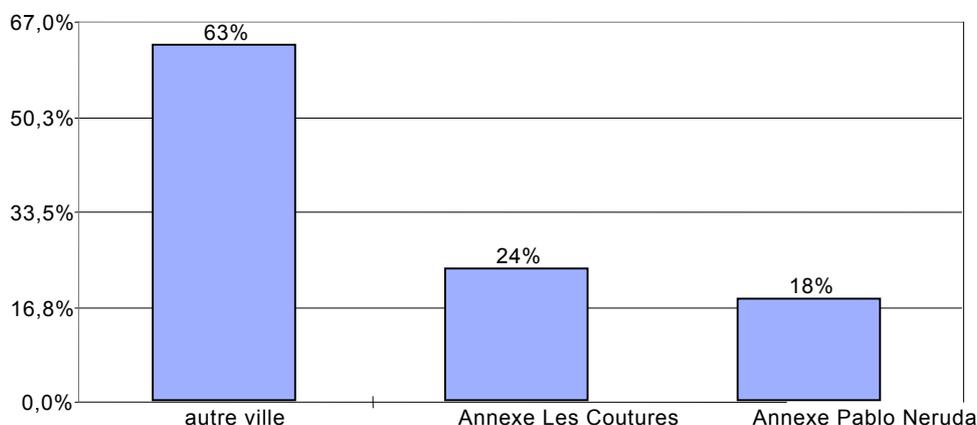
Dans la catégorie « autres, précisez », 3 réponses sont majoritaires : dans l'ordre, la fermeture de l'ancienne centrale (25 %), la proximité du lieu d'habitation ou de travail (20 %) et l'architecture intérieure (17 %)²⁸.

La gratuité semble être un facteur motivant de l'inscription. En 2000, selon les statistiques de la D.L.L., 20 % des bibliothèques municipales pratiquaient l'inscription gratuite, pour la plupart dans les communes de moins de 10 000 habitants. Une enquête menée en 1999 l'ABF²⁹ a fait apparaître que le taux d'inscrits dans les bibliothèques gratuites était sensiblement plus élevé que dans celles qui faisaient payer (21,5 % contre 19,2 %) et que le passage de la gratuité au payant entraînait un phénomène significatif de perte de public³⁰.

2.1.4 La fréquentation d'une autre bibliothèque

1/3 des enquêtés déclarent fréquenter une autre bibliothèque, en grande majorité celle d'une autre commune.

Si vous fréquentez une autre bibliothèque, laquelle ?



Le graphique se lit ainsi : à la question « fréquentez-vous une autre bibliothèque », 63 % des personnes ayant répondu « oui » fréquentent la bibliothèque d'une autre ville.

²⁸ Voir annexe 3-7 : Résultats des réponses libres.

²⁹ Association des Bibliothécaires Français.

³⁰ ROUET François (dir.). Les Tarifs de la culture. Paris : La Documentation française, 2002.

Parmi les usagers qui fréquentent également la bibliothèque d'une autre commune nous trouvons une forte proportion d'actifs (cadres et employés) et d'habitants extérieurs à la commune (40 % contre 20 % pour l'ensemble des enquêtés), ce qui confirme l'étude menée en Lorraine par Claude Poissenot³¹. Aussi on peut formuler l'hypothèse que cette sous-population, les « multi-fréquentants », fréquente la Médiathèque de Bagnolet en raison de sa proximité avec son lieu de travail.

En revanche, les usagers fréquentant une autre bibliothèque de Bagnolet (en majorité l'annexe des Coutures à 58 %) sont majoritairement des habitants de la commune.

2.2. L'image de la médiathèque

Quels sont pour vous les avantages d'une médiathèque et ceux d'une bibliothèque traditionnelle ?

Total enquêtés (en %)	Médiathèque	Bibliothèque traditionnelle
On y trouve vidéos, musique	78	8
Le cadre est agréable	77	40
On se sent libre	56	24
On y trouve des places tranquilles	46	29
On est aidé par le personnel	48	34
On peut y travailler	35	34
On s'y réunit entre amis	23	9
C'est moins impressionnant	9	18
On n'y trouve que des livres	6	31

Parmi presque tous les avantages proposés aux personnes interrogées, la médiathèque est plébiscitée par rapport à la bibliothèque traditionnelle.

Quelles que soient les catégories d'usagers, l'image qu'ils ont d'une médiathèque, est avant tout celle d'un cadre agréable où l'on se sent libre et où l'on trouve tous les supports, notamment musique et vidéo.

³¹ Les Multi-fréquentants : une étude en Lorraine. BBF, 2000, t. 45, n° 3, p. 4-16.

Il est intéressant de souligner que les usagers ont également mis comme un avantage d'une médiathèque la réponse « on est aidé par le personnel ». Cette perception de l'utilisateur est paradoxalement contradictoire avec celle du personnel de la bibliothèque. En effet, dans l'enquête qui leur a été destinée, la grande majorité du personnel pense en effet que le public s'adresse moins à eux dans le nouvel établissement³².

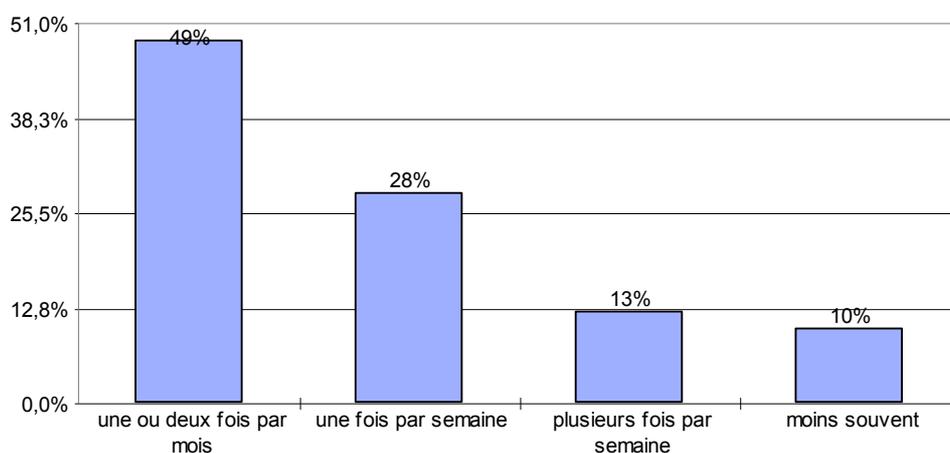
Sur un seul point une bibliothèque traditionnelle apparaît plus satisfaisante qu'une médiathèque : elle est « moins impressionnante ». Enfin, la bibliothèque traditionnelle demeure la « maison du livre ».

Ces représentations de la bibliothèque ou de la médiathèque varient selon la situation professionnelle des usagers. Des exemples sont donnés par la suite dans les portraits de sous-population³³.

2.3. La venue à la Médiathèque

2.3.1 La fréquentation : des usagers assidus

Au cours des derniers mois diriez-vous que vous êtes venus ? :



Les usagers enquêtés se caractérisent par un usage très fréquent de la Médiathèque

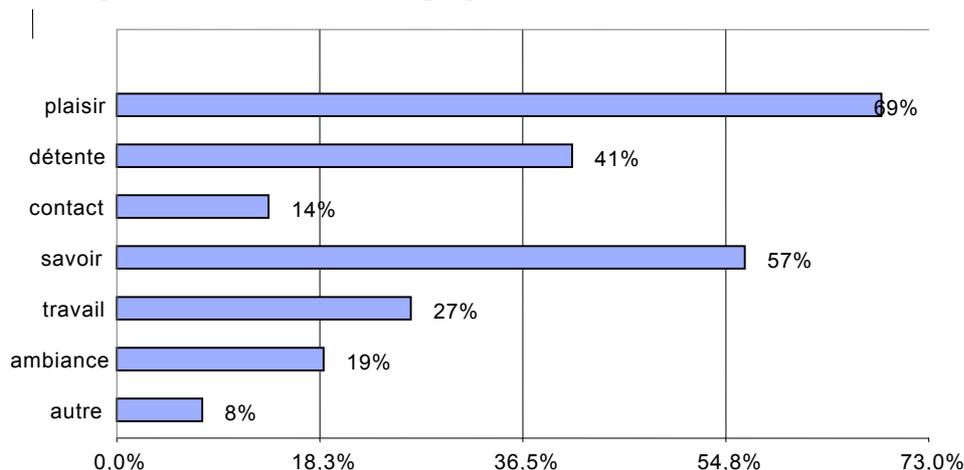
³² Voir point 1-6 page 49.

³³ Voir annexe 3-5 : Représentation par situation professionnelle et portraits de sous population page 38-42 du mémoire.

puisque 40% d'entre eux déclarent venir au moins une fois par semaine. Ils sont sur ce point plus assidus que la moyenne nationale des inscrits en bibliothèque municipale (19 %). Ce phénomène est sans doute lié à l'effet d'ouverture.

2.3.2 Les motifs de visite : le plaisir et le « savoir »

Diriez-vous que vous venez à la Médiathèque pour :



La venue à la Médiathèque est fortement liée à l'idée de plaisir et de détente mais également, pour plus d'un usager sur 2, à la notion de « savoir ».

La bibliothèque publique est à la fois perçue comme un lieu « sérieux » où l'on vient apprendre et s'informer, rejoignant ainsi l'image légitime de la bibliothèque mais également comme un espace de loisirs et du temps libre symbolisé par la diversification de l'offre et des services de la bibliothèque. Cette double mission, parfois difficile à équilibrer en matière de politique documentaire du côté des professionnels, semble beaucoup plus évidente du côté des publics.

Parmi les « autres réponses », l'emprunt et le plaisir de lire sont les deux motifs qui arrivent en tête. La sous-population qui associe le moins la Médiathèque à un lieu de « plaisir » et de « détente » sont les collégiens et les lycéens au profit du « contact » et du « travail » (et non du « savoir » !). Concernant « l'ambiance » ce sont les actifs qui y sont le plus sensibles³⁴.

³⁴ Voir annexe 3-6 : Motifs de fréquentation par situation professionnelle.

2.4. Les activités à la Médiathèque

2.4.1 Le prêt : l'activité principale

90 % des inscrits déclarent emprunter des documents. Bien qu'ils aient fait la démarche de s'inscrire, 2 % des enquêtés inscrits n'empruntent jamais des documents. L'explication réside peut-être dans le fait qu'ils utilisent l'espace multimédia où l'inscription est obligatoire.

Au cours des derniers mois, avez-vous emprunté des ...? (en %)

	Livres	Revue	Films	Cédéroms	Disques
Souvent	58	14	23	5	36
quelquefois	28	26	31	10	23
Jamais	14	60	46	85	41

Le livre reste le support le plus emprunté. La faiblesse des emprunts de cédéroms est liée à l'étroitesse des collections de la Médiathèque (123 titres disponibles).

En revanche, le prêt de disques est largement au dessus des moyennes nationales : plus d'1 inscrit sur 2 déclare en emprunter « souvent » ou « quelquefois » (moyenne nationale 1 sur 4). Rappelons que le prêt de disques à Bagnolet (offert depuis 1964) obtient de très bons scores ; il représente 37% du total des prêts de la Médiathèque.

2.4.2 La consultation et la lecture sur place

Vous arrive t-il sur place de ... ? (en %)

	de travailler	de lire la presse
oui	26	57
non	74	43

Le travail sur place :

Les usagers qui utilisent le nouvel établissement comme un lieu de travail sont pour moitié des collégiens et des lycéens. Ils recherchent avant tout un espace de travail en groupe et c'est, sur ce point, que la médiathèque leur offre un avantage par rapport à la bibliothèque traditionnelle : l'item « on s'y réunit facilement avec des amis » a été 2 fois plus cité par eux que par l'ensemble des enquêtés.

1 enquêté sur 4 qui travaille sur place n'est pas inscrit à la Médiathèque et donc n'emprunte aucun document. Il a un rapport utilitaire avec la bibliothèque et la fréquente à 75 % pour travailler.

Cette sous-population est plus lectrice de presse sur place (70 %) et utilise davantage un ordinateur. Les sans-emploi y sont très peu représentés ; le fait que les fonds de la Médiathèque soient peu développés en matière de formation permanente ou d'ouvrages pratiques, est peut-être une explication.

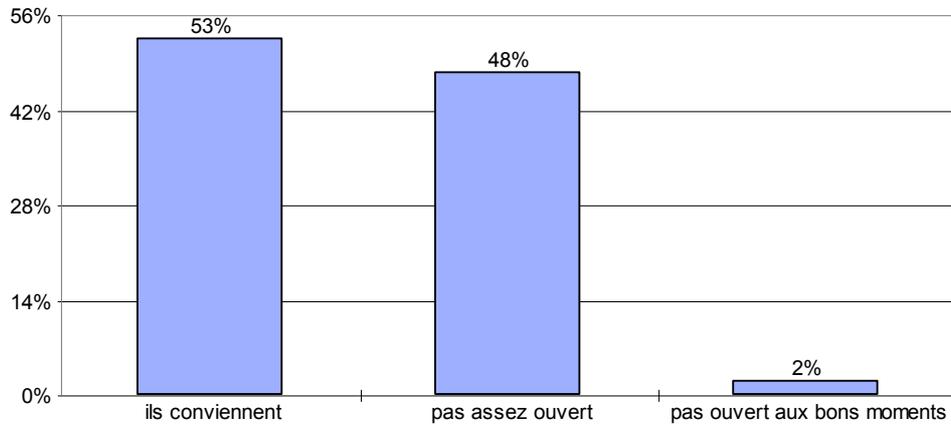
La lecture de la presse :

Les usagers qui prennent le temps de lire la presse sur place sont à 30 % des inactifs (principalement des étudiants et des sans emploi) et à 60 % des femmes. Pour ces usagers, c'est l'activité elle-même qui est motivante et non le besoin de « contact » ou l'« ambiance » du lieu (peu cité dans leurs motifs de visite). Ils sont un peu plus nombreux à emprunter des revues ou des magazines (1 sur 2).

Concernant les ordinateurs, 1 usager sur 2 déclare les utiliser soit pour interroger le catalogue de la bibliothèque, soit pour consulter Internet. Par contre seulement 3 % des usagers déclarent consulter un cédérom.

2.5. Les horaires d'ouverture

Comment trouvez-vous les horaires d'ouverture de la Médiathèque ?



Une réserve aux résultats ci-dessous : les horaires d'ouverture ont changé en cours d'enquête passant de 27 heures sur 4 jours à 32 heures sur 5 jours par semaine. Aussi, la réponse « ils vous conviennent » a été davantage choisie en fin d'enquête après le changement d'horaire effectif. Cependant, une insatisfaction sur les horaires d'ouverture est à constater, et s'est également retrouvée dans les critiques exprimées en fin d'enquête (15 % des critiques portent sur ce sujet).³⁵

2.6. Résultats des réponses libres

Compte tenu d'une enquête volontairement composée de questions fermées, les enquêtés ont utilisé pour près de la moitié d'entre eux, la rubrique finale « Voulez-vous ajouter quelque chose ? » et y ont exprimé des critiques et des félicitations sur le nouvel établissement³⁶.

- **Les critiques** : 60 % des remarques

Les critiques portent essentiellement sur 4 thèmes.

³⁵ Voir annexe 3-8 : Récapitulatif des critiques et des félicitations.

³⁶ Voir annexe 3-8.

- **le fonds vidéo** : les problèmes techniques fréquemment rencontrés dans la lecture des DVD sont souvent avancés ainsi que l'offre de films « *pas assez large* » ou « *pas assez développée* ».
- **les nouveautés**: l'absence de cahier de suggestion d'achats pour les lecteurs est fréquemment soulevée ainsi que leur souhait de disposer d' « *un choix plus grand de nouvelles parutions* ». Au-delà des propositions d'achat, Olivier Chourrot³⁷ dans son étude sur les cahiers de suggestion de différentes bibliothèques en a montré les diverses fonctions : « *c'est un outil d'acquisition et de dialogue mais aussi le régulateur nécessaire de la relation de service dont il apaise les tensions et assume les contradictions* ».
- **le comportement de certains lecteurs et le bruit qui règne dans la Médiathèque** : les anciens inscrits semblent regretter sur ce point l'ancienne bibliothèque. La Médiathèque apparaît « *beaucoup trop bruyante* », avec du « *bruit des téléphones portables* » où il n'est « *pas toujours facile de travailler* » ; les « *bandes de jeunes* » sont souvent incriminées ainsi que l'architecte qui « *semble ne pas avoir inclu ces données dans la conception du bâtiment* ». Les nouveaux inscrits déplorent également « *le bruit de fond, les allées et venues des lecteurs, les éclats de voix* », bref « *un brouhaha désagréable et peu propice au travail* ».
- **les horaires d'ouverture** : de nombreux enquêtés réclament plus d'heures d'ouverture.

Les nouveaux inscrits se différencient des autres usagers que sur un seul point : ils sont plus nombreux (environ 8 %) à faire des critiques sur certains fonds de la Médiathèque qu'ils jugent lacunaires.

- **Les félicitations** : 38 % des remarques

20 % des enquêtés ont exprimé des félicitations, à l'attention du personnel pour leur disponibilité, la qualité de l'accueil. Ils ont aussi apprécié l'architecture ou le bâtiment lui-même ; « *la Médiathèque est très agréable, elle est spacieuse mais reste à*

³⁷ Messages de lecteurs : le cahier de suggestions en bibliothèques. BBF, 1997, t. 42, n°4.

taille humaine et on s'y sent bien », « Merci pour votre accueil et votre disponibilité » ; ce qui fait dire à un collégien « manque plus que les jeux en réseau et c'est comme chez moi ! » ou cet autre enquêté pour qui « votre bibliothèque n'est pas comme les autres, merci ».

L'enquête menée auprès des usagers de la Médiathèque nous donne de nouvelles informations sur les publics et leurs motivations. Un nouvel établissement moderne, multi-supports et gratuit reste très attractif pour une grande part de la population. L'effet nouveauté est un élément primordial pour venir s'inscrire et y emprunter toutes sortes de documents. De plus, les éléments constitutifs du modèle médiathèque sont plébiscités par les usagers. Cependant on peut s'interroger sur l'avenir et la fidélisation des nouveaux inscrits si la Médiathèque ne poursuit pas son mouvement de modernisation dans les années à venir. Rappelons qu'une part non négligeable des usagers fréquentant le nouvel équipement n'est pas inscrite, phénomène pour le moment méconnu par l'équipe de direction de l'établissement.

Les pratiques et les modes d'appropriations de la Médiathèque apparaissent très diversifiés, avec une prédominance pour l'emprunt de documents et la lecture de la presse. La double mission de la bibliothèque de lecture publique, loisirs et éducation semble évidente pour les personnes interrogées.

Les usagers ont globalement une image très positive de l'établissement, même sur l'aspect de la relation avec le personnel. En revanche, la bibliothèque traditionnelle est perçue comme moins impressionnante que la médiathèque. Cet élément peut expliquer qu'une partie de la population, les non-usagers, réticents à fréquenter une bibliothèque sont sans doute encore plus intimidés par la nouvelle Médiathèque.

La familiarité avec la bibliothèque demeure un facteur déterminant ; en effet, nous l'avons dit, beaucoup de nouveaux usagers sont des habitués des bibliothèques et possèdent une culture de la bibliothèque. L'importance des multi-fréquentants

parmi les usagers, relativise donc la question de l'accroissement des publics non-usagers des bibliothèques municipales.

Afin d'affiner l'ensemble de ces observations, des sous-populations caractéristiques dans leurs pratiques et leur mode d'appropriation de la Médiathèque ont été isolées parmi l'ensemble des enquêtés. Elles permettent de vérifier à nouveau cette idée que le public d'une bibliothèque est bien constitué de différentes populations aux caractéristiques, pratiques, et attentes différentes en général.

3. Portraits de sous-populations

3.1. Les collégiens et les lycéens : beaucoup de non-inscrits

20 % des enquêtés sont des collégiens ou des lycéens. Les principales caractéristiques de cette sous-population est la part importante de non inscrits : 36 %. En matière d'emprunt, le livre reste le support le plus utilisé et contrairement aux pratiques culturelles de cette classe d'âge où l'image et le son occupent une bonne place³⁸, ils ne sont que 11 % à emprunter des vidéos et 17 % des CD audio. Un des usages spécifiquement juvéniles est le travail sur place (78 % disent le pratiquer contre 2 % pour l'ensemble des enquêtés). Soulignons qu'il n'y a pas de lycée à Bagnolet aussi l'utilisation de la bibliothèque comme lieu de travail par les scolaires est de fait très importante.

En comparaison avec l'ensemble des enquêtés, ils sont davantage utilisateurs des annexes de quartier (notamment celle des Coutures à 11 %) et fréquentent peu les bibliothèques des autres communes. Pour autant les collégiens et lycéens sont mobiles, ils sont issus de tous les quartiers de la ville.

Ils sont attirés par Internet (le meilleur score de l'item dans les motivations d'inscription) et utilisent plus fréquemment un ordinateur que l'ensemble des enquêtés.

³⁸ Les Pratiques culturelles des français. Op. cit.

Contrairement à ce que l'on pouvait imaginer, ils estiment qu'une bibliothèque traditionnelle est beaucoup moins impressionnante qu'une médiathèque. De plus, la bibliothèque traditionnelle est un lieu où ils se sentent « plus libres » et où ils peuvent travailler. Il y a là une contradiction entre ce qu'ils disent aujourd'hui de l'image d'une bibliothèque traditionnelle et la réalité de l'ancienne centrale de Bagnolet où les conditions étaient nettement moins bonnes (bibliothèque de petite taille avec très peu de places assises). Ils ne semblent pas faire le lien entre bibliothèque traditionnelle et l'ancienne bibliothèque centrale.

D'après ce portrait, les collégiens et les lycéens ne semblent pas avoir diversifié leurs pratiques dans le nouvel établissement et privilégient un usage des lieux à celui des ressources de la Médiathèque. Ils n'ont pas l'air très sensibles à tout ce qui fait la modernité de la Médiathèque et semblent regretter l'intimité ou la proximité des plus petites structures. Par rapport aux autres types d'usagers, les jeunes sont finalement ceux qui apparaissent le moins à l'aise dans la nouvelle Médiathèque.

Les usages spécifiques de cette sous-population, confirment d'autres enquêtes comme celle menée à la bibliothèque municipale de la ville de Nanterre³⁹ où il a été observé que les jeunes sont nombreux à ne pas être inscrits et que leur mode d'appropriation de la bibliothèque le plus courant est l'accompagnement scolaire. Or, au-delà de ces spécificités juvéniles bien connues, des enquêtes qualitatives comme celle de Michèle Petit⁴⁰ mettent en lumière, au travers de parcours de jeunes usagers issus de milieux socialement défavorisés, le rôle de la bibliothèque dans la lutte contre l'exclusion. Il ressortait que la bibliothèque était vécue comme un lieu de rencontre, un lieu de sociabilité, mais également comme un lieu d'ouverture à l'imaginaire, un lieu de construction de soi et un moyen de sortir de son milieu habituel et de son quartier.

³⁹ GREEN Anne-Marie, MOUCHTOURIS Antigone. Lire en banlieue. Paris : L'Harmattan, 1993.

⁴⁰ PETIT Michèle, BALLEY Chantal, LADEFROUX Raymonde. De la bibliothèque au droit de cité : parcours de jeunes. Paris : BPI, 1997.

3.2. Les sans-emploi : des usagers aux multiples activités

Les sans-emploi représentent 10 % des enquêtés (il ne s'agit pas des personnes « au foyer », rubrique prévue dans l'enquête). Ils sont tous inscrits à la Médiathèque et tous emprunteurs de documents (tous supports confondus). Ils lisent la presse et utilisent un ordinateur davantage que l'ensemble des enquêtés. Pour cette raison, on note que les sans-emploi ont des pratiques diversifiées au sein du nouvel établissement.

Comme pour les retraités, les horaires leur conviennent à une large majorité.

Dans les motivations à fréquenter la Médiathèque, le « savoir » l'emporte sur le « plaisir », le « contact » ou l'« ambiance ». Cette sous-population est fortement diplômée (67 % ont suivis des études supérieures) ; cela explique peut-être que leur usage de l'établissement est davantage basé sur la nécessité et l'utilité que sur la recherche d'un lieu de sociabilité.

Les sans-emploi fréquentent significativement les bibliothèques d'autres villes (33 %) mais sont très peu inscrits dans les annexes de quartier. Les collections moins importantes et l'absence d'informatique sont sans doute les raisons de ce désintérêt.

Pour eux, la Médiathèque est avant tout un lieu moderne incarné par la présence de tous les supports.

3.3. Les retraités : des usagers satisfaits aux pratiques peu diversifiées

11% des enquêtés sont des retraités. La pratique majoritaire des retraités est l'emprunt de documents, principalement de livres (jamais de revues à 75 % ni de CD à 50 %).

La surprise vient de leur représentation d'une médiathèque par rapport à une bibliothèque traditionnelle. Les retraités estiment, que dans une médiathèque, « on se fait [davantage] aider par le personnel » que dans une bibliothèque traditionnelle. A contrario, la Médiathèque n'est pas perçue comme « un lieu de rencontre entre amis » ou un lieu de sociabilité. Pourtant le mot « contact » est deux fois plus cité dans leurs motivations de visite que chez l'ensemble des

enquêtés. Ils ont peut-être exprimé, ici, leur besoin de contact avec le personnel de l'établissement ou bien le fait que le rôle « social » d'une bibliothèque n'est pas perçu, par eux, comme légitime.

Ils fréquentent, plutôt plus, les annexes de quartier que l'ensemble des enquêtés et habitent, pour 1/3 d'entre eux, au centre ville donc à proximité de la Médiathèque. Contrairement à bien des idées reçues, les retraités trouvent la médiathèque moins impressionnante que la bibliothèque classique et plébiscitent le sentiment de liberté qu'ils y trouvent.

Paradoxalement, la presse professionnelle s'est relativement peu intéressée à cette frange de la population. En effet, beaucoup d'études et d'articles traitent des publics adolescents, des non lecteurs ou des non inscrits⁴¹ mais peu des retraités. Une étude plus approfondie des pratiques des personnes âgées, usagers des bibliothèques municipales serait opportune afin de mieux connaître ce public nombreux (15 % des inscrits en bibliothèque) et qui va fortement augmenter dans les décennies à venir compte tenu du vieillissement de la population française.

3.4. Les emprunteurs de vidéos : de « gros » emprunteurs en général

Sont considérés comme « emprunteurs de vidéos » ceux qui déclarent emprunter « souvent » ou « quelquefois » des vidéos.

Le prêt de vidéos est leur première motivation à l'inscription et représente pour eux l'avantage principal de la Médiathèque. Mais leur attirance pour ce média n'exclut pas les autres supports. Ils sont, par ailleurs, plus gros emprunteurs de livres et de disques que l'ensemble des enquêtés, ce qui correspond à des données existantes⁴².

Le profil des emprunteurs de vidéos rejoint celui des actifs en général.

⁴¹ Voir la bibliographie, rubrique populations spécifiques, page 65.

⁴² LAVEST Marie, MARGOT Dominique. Où sont les vidéothèques aujourd'hui ? BBF, 2001, t. 46, n° 5, p. 38-43.

3.5. Quelques différences entre les hommes et les femmes : les hommes plus gros emprunteurs de CD et de vidéos.

Les différences entre les deux sexes ne se situent pas dans leurs profils sociologiques (CSP ou niveau d'étude) mais au niveau de leurs activités dans la Médiathèque.

Les pratiques des hommes sont liées aux types de documents qu'ils empruntent : 1 sur 5 déclare emprunter « souvent » des films (1 femme sur 4) et 1 sur 2 souvent des CD (1 femme sur 5). Ce sont ces deux supports qui motivent les hommes à fréquenter la Médiathèque alors que 30 % d'entre eux n'habitent pas à Bagnolet (contre 11% des femmes). Ce type de support explique sûrement pourquoi ils fréquentent plus régulièrement la Médiathèque (45 % viennent au moins une fois par semaine, 37 % pour les femmes).

Les hommes lisent plus volontiers la presse sur place tandis que les femmes déclarent travailler davantage sur place. Enfin, très peu de femmes n'empruntent jamais de livres, ce qui est le cas d'un homme sur 10.

Pour ces deux sous-populations les avantages d'une médiathèque sont similaires ; par contre, concernant la bibliothèque traditionnelle, l'item « on est aidé par le personnel » est un de ses premiers avantages selon les femmes (pour les hommes il arrive loin derrière les autres propositions).

Enfin, les femmes sont davantage enclines à fréquenter une autre bibliothèque (40 % contre 30 % pour les hommes.)

Les femmes restent beaucoup plus représentées dans les publics des bibliothèques. Cela rejoint *Les pratiques culturelles des français* qui montre que l'intensité des pratiques de lecture est plus grande chez les femmes que chez les hommes (par exemple 23 % des femmes disent avoir lu plus de 20 livres au cours des derniers mois, contre 17 % des hommes).

Partie 3 : Anciens et nouveaux inscrits, différences et similitudes

L'enquête réalisée auprès de 220 usagers comprend 92 nouveaux inscrits, soit 42 % de « l'échantillon ».

Les principales différences entre les anciens et les nouveaux inscrits sont liées aux profils sociodémographiques et non aux pratiques ou aux motivations à fréquenter la Médiathèque, ce qui pourrait témoigner en local d'une différenciation des publics.⁴³

1.1. Deux portraits types

1.1.1 Les anciens inscrits : une majorité de femmes et d'inactifs

74 % étaient inscrits à l'ancienne bibliothèque centrale Henri Vaysse et 37 % dans une des deux annexes de quartier. Une minorité d'entre eux (12 %) fréquentait à la fois la centrale et une annexe.

69 % des anciens inscrits sont des femmes. Deux populations sont plus représentées que chez les nouveaux inscrits : les collégiens et lycéens (20 % contre 11 %) et les retraités (13 % contre 8 %).

Les anciens inscrits sont très majoritairement bagnolétaires (à 86 %) et moins mobiles géographiquement (23 % habitent le centre ville).

Les publics de l'ancienne centrale semblent s'être naturellement reportés sur la nouvelle Médiathèque et d'une façon générale, selon les réponses au questionnaire, perçoivent les évolutions plutôt favorablement et positives.

⁴³ Voir Annexe 3-3 : Résultats complets des réponses au questionnaire par les anciens et les nouveaux usagers.

1.1.2 Les nouveaux inscrits : un élargissement relatif des publics

Les nouveaux inscrits sont davantage des d'hommes (47% contre 30 % chez les anciens inscrits) et des diplômés ; les usagers possédant le niveau bac et plus représentent 74 % d'entre eux (contre 63 % des anciens).

Au regard des catégories socioprofessionnelles, même si le nombre de cadres (et professions intellectuelles) a légèrement augmenté, l'accroissement du public a bénéficié à l'ensemble des couches sociales (+ 4 % pour les employés, + 2 % pour les artisans commerçants, + 4 % pour les techniciens).

Les scolaires et les retraités sont deux fois moins représentés dans cette sous-population à l'inverse des actifs.

Les nouveaux inscrits sont des familiers des bibliothèques (1 sur 2 était inscrit dans la bibliothèque d'une autre commune), voilà par conséquent une limite en ce qui concerne l'élargissement des publics à des non-usagers.

La nouvelle Médiathèque enregistre donc une diversification relative de ses publics et améliore son taux de pénétration dans les différentes catégories de populations. Statistiquement, elle rattrape son retard concernant la fréquentation des actifs. L'élargissement est également géographique puisque qu'un quart des nouveaux inscrits habitent hors de Bagnole. La nouvelle Médiathèque rayonne bien au-delà de ses frontières même s'il est vrai que la concurrence est faible, hormis les bibliothèques de la ville de Montreuil (commune limitrophe de Bagnole).

1.2. L'inscription : davantage chez les nouveaux

Les nouveaux inscrits sont plus nombreux à être inscrits (96 % contre 90 % pour les anciens inscrits). Les premières motivations à s'inscrire de ces deux sous-population sont proches de celles de l'ensemble des enquêtés : la nouveauté, la gratuité et le prêt de vidéos.

Dans la catégorie « autres réponses », les anciens ont souvent avancés la continuité, liée à la fermeture de l'ancienne bibliothèque, tandis que les nouveaux ont argué en faveur de la proximité du lieu d'habitation ou de travail.

1.2.1 Les motivations d'inscription

Si vous êtes inscrit(e) à la nouvelle Médiathèque, qu'est-ce qui a motivé votre inscription ? (plusieurs réponses possibles)

	Anciens	Nouveaux
la nouveauté	56	63
la gratuité	48	66
le prêt de vidéos et DVD	42	48
l'offre documentaire	34	42
autre	26	28
la présence d'Internet et de cédéroms	23	20
le bouche à oreille	5	15
la publicité	1	4

Soulignons que les nouveaux supports (vidéos et ressources électroniques) attirent autant les nouveaux que les anciens inscrits.

1.2.2 L'inscription dans la bibliothèque d'une autre commune : un mouvement inverse

Le questionnaire d'enquête interrogeait les usagers sur leur fréquentation d'une autre bibliothèque au travers de deux questions distinctes : « Avant l'ouverture de la nouvelle Médiathèque, étiez-vous inscrit dans la bibliothèque d'une autre commune ? » et « Fréquentez-vous aujourd'hui la bibliothèque d'une autre commune ? ». Il en ressort que les anciens et les nouveaux inscrits ont opéré à ce sujet un mouvement inverse ; les nouveaux inscrits fréquentaient à 52 % la bibliothèque d'une autre ville mais ne sont plus que 24 % à l'être aujourd'hui. A l'inverse, les anciens inscrits qui étaient très peu nombreux à être inscrits ailleurs (8 %) le sont aujourd'hui à 20 %.

Ce phénomène mériterait de faire l'objet d'entretiens qualitatifs afin d'en comprendre les raisons. Pourquoi les anciens usagers ont-ils intensifié leurs pratiques d'une bibliothèque ? Est-ce la fréquentation de la nouvelle Médiathèque qui les a poussés à fréquenter d'autres bibliothèques ? Et si oui, lesquelles et pour quels usages ?

Concernant les nouveaux inscrits, on peut supposer que l'offre antérieure ne correspondait pas à leurs attentes.

1.2.3 L'inscription dans les annexes : le fait des anciens

Les nouveaux inscrits fréquentent très peu les deux annexes de quartier (3 % l'annexe des Coutures et 2 l'annexe Pablo Néruda) ; les anciens beaucoup plus (10 et 12 %). Concernant les anciens inscrits, ces pourcentages étaient les mêmes auparavant ; aussi nous pouvons dire que l'ouverture du nouvel établissement n'a eu aucune conséquence sur leur fréquentation des bibliothèques de quartier.

1.3. L'emprunt de documents : beaucoup de similitudes

Les nouveaux et les anciens ont globalement les mêmes pratiques d'emprunt (type de document et fréquence des visites) y compris concernant le support vidéo.

Deux différences : 10 % des nouveaux inscrits n'empruntent jamais de livres (2 % des anciens) et 37 % jamais de disques (contre 27 % pour les anciens).

Emprunts des anciens inscrits (en %) :

	souvent	quelquefois	jamais	Non réponse
Emprunt livres	58	29	2	11
Emprunt revues	15	26	48	11
Emprunt films	20	33	35	12
Emprunt cédérom	3	10	75	12
Emprunt cd	34	27	27	12

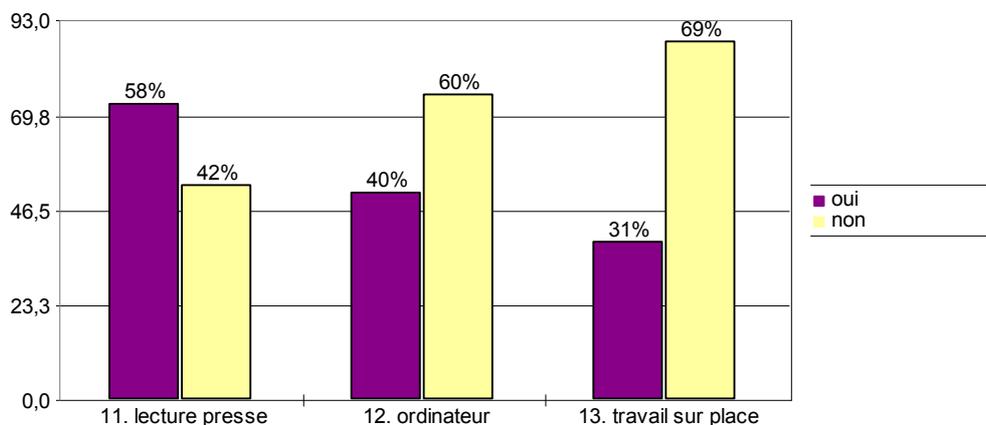
Emprunts des nouveaux inscrits (en %) :

	souvent	quelquefois	jamais	Non réponse
Emprunt livres	58	26	10	6
Emprunt revues	14	27	52	7
Emprunt films	26	28	39	7
Emprunt cédérom	8	11	74	7
Emprunt cd	38	18,5%	37	7

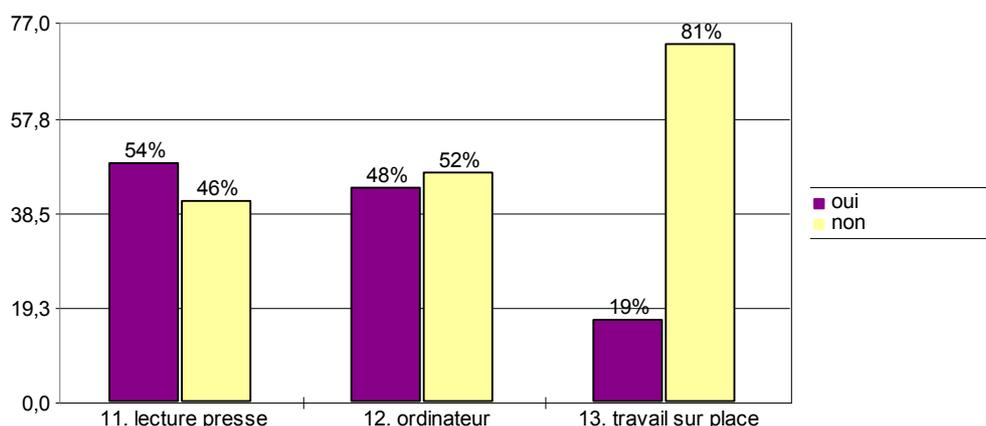
1.4. La consultation et la lecture sur place

Les nouveaux inscrits travaillent moins sur place (81 % de non contre 69 % pour les anciens) mais consultent plus facilement un ordinateur.

Anciens inscrits :



Nouveaux inscrits :



1.5. L'image de la médiathèque

Comme pour l'ensemble des personnes interrogées, les anciens et les nouveaux inscrits ont plébiscité la médiathèque ; elle offre, sans conteste, de nombreux avantages par rapport à une bibliothèque traditionnelle. Sur deux points, ces deux sous-populations se distinguent ; les anciens inscrits ont davantage cité, comme un avantage de la médiathèque, le fait de pouvoir « se réunir entre amis » ; cela peut s'expliquer par le fait que l'ancienne bibliothèque centrale de Bagnolet, que les

anciens inscrits doivent probablement associer à l'image d'une bibliothèque traditionnelle, permettait peu les rencontres du fait de sa petite taille.

Les nouveaux inscrits, quant à eux, sont deux fois plus nombreux à trouver qu'une médiathèque est « moins impressionnante » qu'une bibliothèque traditionnelle ; il se peut que le public des nouveaux inscrits, plus familiers des bibliothèques, se sente plus à l'aise dans le nouvel équipement.

Concernant la bibliothèque traditionnelle, les anciens inscrits sont plus nombreux que les nouveaux à trouver qu'on y est « facilement aidé par le personnel » et qu'on s'y « sent libre ». Cependant ces deux items remportent de plus gros scores comme avantages de la médiathèque y compris chez les anciens usagers.

Chez les nouveaux inscrits, la bibliothèque traditionnelle est avant tout un lieu « où l'on ne trouve que des livres ».

L'étude comparée des anciens et des nouveaux usagers met en lumière certaines caractéristiques des nouveaux publics de la Médiathèque de Bagnolet. Même si leurs pratiques ne diffèrent pas radicalement de celles des anciens usagers, ils permettent à l'établissement d'élargir son public et de rééquilibrer certaines catégories d'usagers. En effet, le nouvel établissement a attiré davantage d'hommes et d'actifs. Cependant cet élargissement est relatif et a principalement profité aux catégories déjà bien représentées parmi les inscrits de la Médiathèque : à savoir les couches sociales favorisées et les diplômés.

Au regard de cette enquête, l'ouverture d'un nouvel équipement de lecture publique à Bagnolet, ne s'est pas accompagnée d'un renforcement de démocratisation au sens fort, alors que c'était un des arguments majeurs des élus. Il était inscrit dans la politique culturelle locale et incarné par le projet d'un nouvel établissement de lecture publique.

1.6. Le point de vue du personnel

Un petit questionnaire avait été adressé au personnel de la Médiathèque, 18 agents sur 25 potentiels y ont répondu.

Le but était de comparer leur perception des nouveaux publics avec les résultats de l'enquête⁴⁴.

A l'unanimité, le personnel estime que le public de la Médiathèque est plus nombreux qu'auparavant, que beaucoup de nouveaux et d'anciens lecteurs se sont inscrits ou réinscrits. Concernant les nouveaux, ils pensent que ce sont principalement des adultes et des enfants mais peu d'adolescents ou de personnes âgées. Sur ce point, ils rejoignent les observations statistiques de l'enquête : l'accroissement du nombre d'inscrits, le peu d' « abandonnisme » chez les anciens et l'augmentation du nombre d'actifs.

En terme de comportements, le personnel différencie les nouveaux inscrits des anciens sur deux points : leurs relations avec le personnel et leurs demandes de services. Les nouveaux lecteurs sont davantage perçus comme des « consommateurs » de services, pressés et plus autonomes dans leurs recherches⁴⁵. Le recours au personnel leur apparaît moins fréquent dans la nouvelle Médiathèque. Ce sentiment est plus regretté chez les personnes travaillant à Bagnolet depuis de longues années, ayant connu le travail en annexes de quartier. La proximité et l'échange avec le lecteur leur semblent moins aisés dans le nouvel équipement, ce que l'enquête contredit fortement.

Le personnel estime que le public apprécie particulièrement l'espace, l'architecture intérieure et la diversification de l'offre notamment en matière de vidéos, ce qui rejoint le point de vue des usagers.

En revanche, le personnel estime que le public n'apprécie pas ou regrette le manque de convivialité, de disponibilité, le savoir faire informatique de leur part,

⁴⁴ Voir annexe 2-2 : Formulaire d'enquête pour le personnel.

⁴⁵ BERTRAND Anne-marie. Bibliothécaires face au public. Paris : BPI, 1995.

ainsi que le bruit et certains dysfonctionnements techniques. Derrière ce sentiment, on peut entrevoir chez le personnel de la Médiathèque un manque de confiance (suis-je à la hauteur des attentes de ces nouveaux publics ?) et leur souci de maintenir une qualité d'accueil.

Ces observations reflètent bien l'état d'esprit des professionnels dans le contexte de l'ouverture d'un nouvel établissement. Auparavant réparti dans cinq bibliothèques de quartier, le personnel doit aujourd'hui faire face à un afflux du public et à une demande de plus en plus hétérogène. Cette évolution doit conduire le personnel à repenser son rapport au public.

Partie 4 : Quelques pistes de réflexion

L'ouverture d'une nouvelle bibliothèque moderne contribue sans conteste à augmenter le taux d'inscrits parmi la population. La BMVR⁴⁶ de Limoges, ouverte en 1998, a atteint rapidement les 30 % d'inscrits, un score bien supérieur à la moyenne nationale. Néanmoins, au bout d'un ou deux ans, ce seuil une fois atteint, n'a pas augmenté, voire a régressé⁴⁷.

Au-delà de la nouveauté liée à l'ouverture d'un nouvel établissement, la fréquentation des bibliothèques municipales françaises selon les statistiques de la D.L.L. est en baisse, après avoir traversé une longue période de stagnation de dix ans. Le taux d'inscrits, au niveau national, plafonne autour des 18 %. L'étude des publics de la nouvelle Médiathèque de Bagnole en Seine-Saint-Denis nous donne l'occasion de lancer quelques pistes de réflexion sur la fréquentation des bibliothèques municipales et sur la façon dont on pourrait la soutenir.

1.1. Des méthodes de comptage à redéfinir

Nous avons vu que les publics de la Médiathèque de Bagnole sont divers tant dans leur composition que dans leurs pratiques individuelles de la bibliothèque, même si les classes sociales favorisées restent majoritaires.

Cependant les méthodes de comptage actuelles ne permettent pas de bien prendre en compte cette diversification des usages. En effet, le nombre de non-inscrits est relativement important à Bagnole (8 %), d'autres usagers sont inscrits mais n'empruntent aucun document au profit de la consultation sur place, de l'utilisation d'Internet ou d'un simple usage des lieux comme espace public..., autant de pratiques dont les statistiques de la D.L.L. ne rendent pas compte.

⁴⁶ Bibliothèque municipale à vocation régionale ; il en existe 12 en France.

⁴⁷ Ceux qui l'aiment prendront le train. Livres Hebdo, n° 528 du 3 octobre 2003.

En effet, seul le nombre d'emprunteurs (personne ayant effectué au moins un prêt dans l'année) est comptabilisé dans ces chiffres, et non le nombre d'inscrits. Cet indicateur ne peut pas, à lui seul, mesurer l'attractivité d'une médiathèque et l'ensemble des services non associés au prêt de livres.

Cette difficulté est renforcée par le fait que beaucoup d'établissements peinent à mesurer ces pratiques. Comment chiffrer précisément le nombre d'entrants, de visiteurs, ou de personnes travaillant ou surfant sur Internet ? Doit-on rendre obligatoire la carte de bibliothèque ? Quels autres outils peut-on utiliser ? Le personnel a-t-il été formé à ce type d'évaluation ?

Ces méthodes de comptage, actuellement imparfaites, doivent faire l'objet de révisions et être complétées par des enquêtes plus fines, sur le terrain, sur les types d'utilisateurs et d'usages des bibliothèques.

1.2. Les enquêtes de publics : des catégories de publics méconnues et des outils peu utilisés sur le terrain.

Les publics de la culture et des bibliothèques font l'objet depuis les années 70 de grandes enquêtes sur le plan national. Le Ministère de la Culture conduit régulièrement des enquêtes : *les pratiques culturelles des français*. Elles représentent un formidable outil pour montrer les évolutions des pratiques depuis 1973 et comprendre les freins culturels qui conduisent une grande majorité de la population à rester éloignée des bibliothèques. Outre ces enquêtes, d'autres études ont été menées sur les usagers des bibliothèques publiques par le Ministère et de grandes institutions comme la Bibliothèque Publique d'Information, pionnière en la matière⁴⁸. Une série d'études monographiques ont été également menées soit sur des sites, soit sur des populations ou des usages particuliers (les adolescents, les jeunes de banlieues, les non-usagers, les utilisateurs du multimédia ...) ⁴⁹

Les résultats de l'enquête de publics réalisée à la Médiathèque de Bagnolet

⁴⁸ EVANS Christophe. La BPI à l'usage, 1978-1995. Paris : BPI, 1998.

⁴⁹ Etudes de Jean-François Hersent, Claude Poissenot, Michèle Petit, Anne-Marie Bertrand ... Voir la bibliographie page 61 à 66.

confirment ces enquêtes nationales et font apparaître le manque de connaissance que nous avons de certaines catégories d'usagers. En effet, les usages spécifiques des adolescents sont à ce jour relativement connus des professionnels. D'autres populations comme les non usagers ou les assidus des bibliothèques ont également fait l'objet d'enquêtes. En revanche, des populations telles que les personnes âgées, par exemple, sont beaucoup moins étudiées. Cette tranche d'âge représente aujourd'hui 14 % des usagers au niveau national (21 % des non-usagers), un chiffre qui devrait fortement augmenter dans les années à venir en raison du vieillissement de la population française. D'autres éclairages, par exemple l'étude de certains types d'usages très répandus en bibliothèque comme les lecteurs de presse, les emprunteurs de vidéos, ou une analyse des attentes des différentes classes sociales viendraient alimenter la réflexion sur les publics des bibliothèques. Enfin, soulignons le peu d'études existantes sur les populations adultes issues de l'immigration.

Face à la nécessité d'améliorer notre connaissance des publics, se pose alors la question de l'utilisation de ces données par les professionnels des bibliothèques.

En effet, comment la sociologie de la lecture peut-elle être utile aux bibliothécaires au quotidien ? Comment ces données peuvent-elles se traduire, en action, sur le terrain, voire en remise en cause de certains fondements ou fonctionnements des bibliothèques municipales ? Les outils statistiques et sociologiques à notre disposition, même s'ils demeurent encore imparfaits, semblent encore peu utilisés par les établissements pour mettre en œuvre les changements nécessaires à l'élargissement des publics ; « évaluer pour évoluer » selon Marie-Hélène Koenig⁵⁰.

Face à ces enjeux, les professionnels ont également un rôle important à jouer auprès des élus. L'évaluation de la satisfaction des publics et des services offerts doit permettre d'accompagner la réflexion et les échanges avec les élus.

Soulignons que la bibliothèque est très souvent l'établissement culturel le plus

⁵⁰ Connaître les publics : savoir pour agir. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 1998.

fréquenté sur la ville et qu'elle constitue un véritable enjeu culturel sur un territoire.

Plus généralement, la connaissance des publics relève de l'évaluation des politiques publiques ; c'est un élément incontournable pour la profession à plusieurs titres : pour justifier les demandes de ressources, adapter l'offre de la bibliothèque à ses publics et servir d'outil de dialogue et de négociation avec les tutelles.

La connaissance des publics constitue également un outil managérial. En effet, les directions de bibliothèques doivent pouvoir justifier de l'impact de leur équipement auprès des élus, de leur hiérarchie mais aussi auprès de leurs personnels. Comment appuyer une politique documentaire, un programme d'action culturelle, créer des partenariats sur la ville, motiver les professionnels sans connaître la composition de la population et les usagers de la bibliothèque. De tels outils d'évaluation favorisent de surcroît la concertation et la responsabilisation du personnel.

La politique des bibliothèques basée sur l'offre, le fondement de leur culture, ne paraît plus aujourd'hui suffisante pour favoriser l'élargissement des publics.

1.3. Des collections à diversifier

Autrefois axée autour de la collection (constitution, conservation et traitement), la bibliothèque, à partir des années 80, s'est tournée vers les publics, sous l'influence de l'évolution des politiques publiques et l'intrusion du marketing dans le domaine culturel. Attirer de nouveaux publics, assurer la médiation entre des collections et des usagers, tenir compte de la demande, tel pourrait-on résumer le travail des bibliothécaires aujourd'hui. Le modèle médiathèque incarne cette volonté de placer l'utilisateur au centre du système : espaces ouverts, libre accès, confort et convivialité, politique d'animation sur la ville, actions hors les murs, diversification des collections, élargissement aux nouveaux supports, espaces multimédias ... autant d'évolutions que les bibliothèques publiques ont connu.

Mais est-on allé assez loin ? Comment répondre à la diversité de la demande et aux attentes des usagers, et à quelles différentes catégories usagers ?

L'étude des publics de la bibliothèque de Bagnolet a montré notamment une augmentation sensible des actifs parmi les nouveaux inscrits ; auparavant davantage fréquentée par des inactifs (des jeunes et des retraités), la bibliothèque touche aujourd'hui un public beaucoup plus large et plus exigeant. Ceci ne semble pas manifestement formalisé aujourd'hui dans les politiques d'acquisitions de la bibliothèque.

Les actifs issus des classes sociales favorisées, comme les cadres ou les professions intellectuelles supérieures, semblent trouver ce qu'ils cherchent à la bibliothèque. En revanche, la faiblesse des collections de livres dans les domaines de la formation permanente, des savoirs-faire professionnels ou des besoins pratiques que peuvent rencontrer les usagers au quotidien, peut être un élément d'explication de la sous-représentation des classes moins favorisées ou moins diplômées. De plus, si certains secteurs ont été développés dans les bibliothèques, comme par exemple les ouvrages sur la recherche d'emploi, ces collections ne font que très rarement l'objet d'actions de valorisation, d'animation et de communication auprès de la population. Nous pourrions également prendre l'exemple des fonds en langues étrangères qui sont peu développés dans les bibliothèques et limités en nombre ou en langues représentées. Dans une ville comme Bagnolet où près de 20 % de la population est de nationalité étrangère, la connaissance de ces populations et de leurs besoins en matière documentaire pourrait faire l'objet d'un soin particulier parmi les collections de la Médiathèque.

En matière d'insuffisances des collections des bibliothèques, nous pouvons également insister sur la prédominance de l'imprimé sur les autres supports et une sous-utilisation des ressources électroniques. Les bibliothèques peinent à suivre les évolutions technologiques et paraissent frileuses en la matière, comme par exemple dans le développement de services à distance. Ces éléments ne contribuent pas à les placer du côté de la modernité et de l'innovation.

Enfin, on peut s'interroger sur la prédominance des services et des activités destinés aux seuls habitués alors que les études de publics montrent la grande diversité des usagers. Bertrand Calenge, dans une récente enquête sur le public de

la bibliothèque municipale de Lyon⁵¹, montre que le public se compose, d'une part d'un lectorat de fidèles et d'autre part, d'usagers ponctuels aux pratiques diversifiées. Alors que la bibliothèque est largement orientée vers le public des fidèles, emprunteurs pour la plupart, il faut, selon lui, répondre aux autres usagers ; *« répondre au zapping culturel »* et *« prendre en compte cette nomadisation des pratiques »* ; *« les nouveaux services doivent prendre en compte leurs pratiques plus épisodiques, leurs besoins plus ponctuels »*.

Le souci de qualité de la collection reste constant dans la sélection que font les bibliothécaires des documents qu'ils achètent. Mais comment articuler l'objectif culturel de la bibliothèque et sa qualité de service public, politique basée sur l'offre, avec les attentes de ces nouveaux usagers, considérés souvent comme des « consommateurs » ? Les bibliothécaires donnent souvent l'impression de condamner de telles pratiques. La bibliothèque, entend t-on souvent, ne doit pas devenir « un supermarché de la culture ». Martine Poulain, en 1993, posait cette interrogation⁵² : *« Entre le lettré et l'autodidacte, tous deux modèles qui meurent, figures inversées de la même image, ne resterait-il de place que pour une figure faible, celle du lecteur moyen, usant du livre de manière consommatoire ? »*.

Des collections destinées à un public lettré et habitué des bibliothèques, sont elles encore compatibles avec la volonté d'élargir et de diversifier les publics ? Même si, au nom de la démocratisation, les services se sont diversifiés dans l'enceinte des médiathèques, la diversification des collections ne s'est pas faite. Anne Marie Bertrand voit ici un *« défi que les bibliothèques ont à relever : créer de la familiarité sans renoncer à leur projet éducatif et culturel »*⁵³.

⁵¹ Publics nomades, bibliothèque familiale. BBF, 2003, t. 48, n° 6.

⁵² Martine POULAIN. Lire en France aujourd'hui. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1993.

⁵³ Les Publics des bibliothèques. Paris : CNFPT, 1999. Collection culture.

1.4. Mieux impliquer les usagers au projet de la bibliothèque

La dernière question ouverte de l'enquête « voulez-vous ajouter quelque chose ? » a été très largement utilisée par le public. Au travers de demandes assez précises comme le souhait de pouvoir disposer, d'un cahier de suggestions d'achat, d'espaces plus calmes ou de davantage de nouveautés⁵⁴, le public a exprimé son désir d'être associé aux choix et à la définition des services de la bibliothèque ou plus généralement il a formulé le besoin de s'exprimer sur l'établissement ; « *j'apprécie que vous me demandiez mon avis* » témoigne un usager.

Cette observation souligne, au-delà du cas de la Médiathèque de Bagnolet, le manque d'implication des usagers dans l'activité du service ou plus généralement les relations entre bibliothécaires et usagers.

Comment faire des usagers des « *acteurs de culture et non de simples consommateurs* »⁵⁵ si aucun espace d'intervention n'existe au sein de la bibliothèque ? Comment prendre en compte les demandes des usagers, leur demandes de transparence et de dialogue avec les bibliothécaires ? « *Ne faudrait-il pas penser l'établissement moins en terme d'offre de projet culturel qu'en terme de projet culturel global basé sur la proximité avec le territoire et sa population ?* ».⁵⁶

La formalisation des politiques documentaires au travers de chartes d'acquisitions, la rédaction de projets d'établissement qui se développent dans les grands établissements vont dans le sens de plus de dialogue avec l'utilisateur. Mais, même si « *les usagers ont une bonne image des bibliothécaires et que les bibliothécaires sont attachés à leurs usagers* »⁵⁷, les professionnels semblent encore réticents à associer et à impliquer la population.

De leur statut d'administrés, les citoyens aspirent à devenir davantage des acteurs. Cette revendication d'une partie des usagers s'inscrit dans un mouvement plus général de désir de démocratie participative ; il n'est pas étonnant que les bibliothèques doivent, elles aussi, faire face à ce type de demande.

⁵⁴ Voir annexe 3. 7 : Verbatim

⁵⁵ Patricia REMY. Ouvrir un espace d'intervention aux usagers. BBF, 2003, t. 48, n° 1, p. 99-100.

⁵⁶ Patricia REMY, op. cit.

⁵⁷ Bertrand Anne Marie. Les Publics des bibliothèques. Paris : CNFPT, 1999.

1.5. La bibliothèque : familière et lointaine à la fois

L'utilité de la bibliothèque est aujourd'hui très largement reconnue. Dans l'enquête *les bibliothèques municipales et leurs publics*, les usagers comme les non-usagers estiment majoritairement que la bibliothèque joue un rôle important « dans les études des enfants » et « dans la formation des adultes ». Le caractère d'intérêt général lui est également massivement accordé ; 93 % des usagers et 75 % des non usagers la considèrent « utile pour tous ».

Cependant cette reconnaissance institutionnelle ne s'accompagne pas forcément d'une hausse de la fréquentation.

Même s'il faut relativiser le phénomène en le comparant avec la fréquentation des autres institutions culturelles publiques tels qu'un théâtre ou un conservatoire de musique, l'image de la bibliothèque reste partagée entre un sentiment de familiarité et d'étrangeté et cela, malgré les efforts de l'institution de se moderniser et d'aller au devant des publics, notamment des faibles lecteurs.

Il existe un fort décalage entre l'image que le public se fait de la bibliothèque et l'usage qu'il en fait. Le poids symbolique de l'institution et derrière cela, celui du livre et de la lecture reste très fort. La bibliothèque s'est construite comme un lieu de sacralisation du livre alors que le livre s'est fortement désacralisé au regard des pratiques culturelles ; il apparaît aujourd'hui comme un produit culturel semblable aux autres. Au travers de ce décalage entre l'image des bibliothèques et les représentations du public, il ne semble pas étonnant qu'une partie de la population se sente éloignée de la bibliothèque.

L'amélioration des relations entre usagers et bibliothécaires, la diversification de l'offre documentaire, la réflexion sur les publics sur un plan managérial, la constitution de nouveaux outils d'évaluation de la satisfaction des usagers, le rapport symbolique au livre constituent sans nul doute, des pistes à explorer pour faire évoluer le modèle de médiathèque et inventer de nouvelles conditions de l'offre en réponse à une demande de plus en plus diversifiée.

Conclusion

Toute ouverture d'une nouvelle bibliothèque moderne suscite un accroissement, du nombre de personnes inscrites, de la fréquentation et de l'usage.

L'enquête menée auprès des usagers de la Médiathèque de Bagnolet confirme que l'attrait de la nouveauté est pour beaucoup dans ce succès public (le nombre d'inscrits a augmenté de 35 % depuis l'inauguration de la Médiathèque en novembre 2002) ; c'est la première motivation d'inscription pour 59 % des personnes interrogées.

Pourtant, dans le même temps, les statistiques de la D.L.L. font état d'une stagnation, voire d'une baisse des inscrits en bibliothèque depuis deux ans ; force est de constater que l'ampleur des constructions et l'effet de nouveauté qui y est lié ne se traduit pas par une progression spectaculaire des publics sur un plan national. Comment penser une telle contradiction ?

Sans renier les grands acquis du modèle de médiathèque des années 80, cet idéal type de bibliothèque publique semble avoir, aujourd'hui, en matière d'élargissement des publics, atteint ses limites. En effet, les études sociologiques, montrent que les mêmes déterminants sociaux persistent chez les usagers qui fréquentent les bibliothèques (ils possèdent un fort « capital culturel » et scolaire). Ce constat est renforcé par le caractère fragile du rapport des individus au livre et à l'acte de lecture.

Sur de nombreux aspects, l'analyse du profil des usagers de la nouvelle Médiathèque de Bagnolet confirme les grandes enquêtes sociologiques menées auprès des publics des bibliothèques municipales. Même si, grâce à cette nouvelle construction, la bibliothèque a changé d'image, s'est modernisée et a diversifiée son offre, les catégories sociales les moins favorisées sont sous-représentées, et les non-usagers toujours difficiles à conquérir.

Cette étude m'a permis de constater que certains publics comme les personnes âgées et, dans une moindre mesure les actifs, sont peu étudiés. En effet, la

littérature professionnelle est beaucoup plus fournie concernant les publics jeunes, arguant du fait que la bibliothèque a un rôle éducatif à jouer auprès d'eux, afin de favoriser une familiarité avec le livre et la lecture dès leur plus jeune âge. L'évolution de la pyramide des âges, montre que le public des personnes âgées constitue, sans nul doute, un nouvel enjeu pour le devenir des bibliothèques. En raison du vieillissement de la population, et aussi, des nouvelles attentes et pratiques des « papy bommers » par rapport aux précédentes générations, l'étude de cette frange de la population devient indispensable. Le fonctionnement actuel des bibliothèques semble également peu ou mal adapté aux besoins de la population active : peu de services personnalisés, difficulté à générer des services multimédias, étroitesse des horaires d'ouverture, offre documentaire plutôt destinée à un public de lettrés ou d' « autodidactes ».

La stagnation du nombre d'inscrits et la sur-représentation de certaines catégories sociales oblige à réfléchir, de manière redoublée, au modèle de bibliothèque que nous cherchons à mettre en place et à reposer la question des missions et services de la bibliothèque. Quel est le rôle de la bibliothèque de lecture publique aujourd'hui ? Quels sont les publics cibles et prioritaires de ce type d'établissement culturel ? La démocratisation culturelle est-elle encore le fondement de la politique de lecture publique ?

Le débat, souvent houleux, opposant la notion d'usagers à celle de clients ne nous empêcherait-il pas de repenser profondément notre rapport au public ? La « démarche marketing », si elle ne peut pas être le seul fil conducteur d'une politique de lecture publique, peut permettre d'approfondir la réflexion sur la qualité du service public de la lecture. De nombreux chantiers s'ouvrent alors : s'interroger sur les publics cibles, apprendre à accueillir une plus grande diversité d'usagers, identifier des besoins nouveaux ou émergents, améliorer les conditions d'accès et mieux communiquer, autant de pistes pour penser le positionnement et le devenir des bibliothèques de lecture publique dans notre société.

Bibliographie

La ville de Bagnolet

Histoire et géographie :

📖 **Département de la Seine-Saint-Denis.** *Repères.* 2000, 95 p.

📖 **FOURCAUT Annie.** *Banlieue rouge 1920-1960.* Paris : Autrement, 1992. Collection Mémoires-Autrement, n°18.

📖 **GAST Jean-Pierre.** *Bagnolet, 1862-1935, un beau jour le présent s'appelle l'avenir.* Paris : Messidor, 1988.

📖 **MARTIGNON Guy.** *Découvrir la Seine-Saint-Denis.* Genève : Horvath, 1992. 96 p.

📖 **PICARD Marcel.** *Bagnolet dans l'histoire.* Société d'histoire de la ville de Bagnolet, 1986, 2 tomes, 341 p. 287 p.

📖 *Le Patrimoine des communes de Seine-Saint-Denis.* Paris : Flohic, 1994. 1392 p.

La lecture publique :

📄 *Bagnolet : la médiathèque qui éclaire la ville.* In : Livres Hebdo, décembre 2002.

📄 *Bagnolet : magazine municipal d'informations.* Edité par la ville de Bagnolet, année 2002.

📄 *Bibliothèques pour enfants.* In : BTJ magazine, n°31 du 15 septembre 1968.

📄 *Dix ans de lecture publique dans les bibliothèques municipales.* Fascicule édité par la ville de Bagnolet, 1974.

📄 *Médiathèque et logements.* In : La Gazette des communes, n° 1677 du 20/01/2003, p. 30.

📖 : ouvrage
📄 : article

Les bibliothèques municipales : généralités

📖 **AROT Dominique.** *Les Bibliothèques en France 1991-1997.* Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1998. 320 p. Collection Bibliothèques.

📖 **BERTRAND Anne-Marie.** *Les Bibliothèques.* Paris : La Découverte, 1998. 128 p. Collection Repères, n°247.

📖 **BERTRAND Anne-Marie.** *Les Bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques.* Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2002. 160 p. Collection Bibliothèques.

📖 **BERTRAND Anne-Marie.** *Les Villes et leurs bibliothèques : légitimer et décider.* Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999. 324 p. Collection Bibliothèques.

📖 **BERTRAND Anne-Marie et KUPIEC ANNE.** *Ouvrages et volumes, architecture et bibliothèques.* Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1997. 212 p. Collection Bibliothèques.

📖 **CALENGE Bertrand.** *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999. 444 p. Collection Bibliothèques.

📄 **FAYET Sylvie.** *Les Constructions de bibliothèques municipales : tendances générales.* BBF, 1996, t. 41, n°5, p. 8-13.

📖 **FRANCE. MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMUNICATION,** Direction du livre et de la lecture. *Bibliothèques municipales, Bibliothèques départementales des départements d'outre-mer, Bibliothèques départementales de prêt : données 2002.* 370 p.

📖 **FRANCE. MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, ROUET François.** *Les Tarifs de la culture.* Paris : La Documentation française, 2002. 383 p. Collection Questions de culture.

Bibliothèque municipales : les publics

Généralités :

📖 **BERTRAND Anne-Marie.** *Bibliothécaires face au public.* Paris : Bibliothèque Publique d'Information - Centre Georges Pompidou, 1995. 248 p. Collection Etudes et recherche.

📖 **BERTRAND Anne-Marie, BURGOS Martine, POISSENOT Claude et PRIVAT Jean-Marie.** *Les Bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture.* Paris : Bibliothèque Publique d'Information - Centre Georges Pompidou, 2001. 286 p. Collection Etudes et recherche.

📖 **BERTRAND Anne-Marie.** *Le(s) Publics : politiques publiques et équipements culturels.* BBF, 2003, t. 48, n° 2. Compte-rendu du colloque organisé par le département Etudes et prospectives (DEP) du Ministère de la Culture et par la Fondation nationale des sciences politiques (FNSP) à Paris les 28, 29 et 30 novembre 2003.

📖 **BERTRAND Anne Marie.** *Les Publics des bibliothèques.* Paris : CNFPT, 1999. 77 p. Collection Culture.

📖 **BERTRAND Anne-Marie, HERSENT Jean-François.** *Les Usagers et leur bibliothèque municipale.* BBF, 1996, t.41, n°6, p. 8-16.

📖 *Client ou usager ?* In : Livres Hebdo n° 508 du 4 avril 2003, p. 84-85.

📖 **COLLECTIF.** *La Fréquentation des bibliothèques municipales.* BBF, 2003, t.48, n°1, p. 84-101.

📖 **COLLECTIF.** *La Fréquentation des bibliothèques municipales.* BBF, 2003, t.48, n°2, p. 66-80.

📖 **COLLECTIF.** *La Fréquentation des bibliothèques municipales.* BBF, 2003, t. 48, n°4, p.90-93.

📖 **COLLECTIF.** *Penser le public des bibliothèques.* BBF, 2002, t.47, n°1, p. 9-20.

📖 **FRANCE. MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, DONNAT Olivier.** *Les Pratiques culturelles des français : enquête 1997.* Paris : La Documentation française, 1998. 359 p.

📖 **LE SAUX Annie.** *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération.* BBF, 1998, t. 43, n° 4, p. 129-131.

📖 **PETIT Michèle.** *Eloge de la lecture : la construction de soi.* Paris : Belin, 2002. 159 p.

📄 **POISSENOT Claude.** *Penser le public des bibliothèques sans la lecture ?* : BBF, 2001, t. 46, n°5, p. 4-12.

📖 **POULAIN Martine.** Des lecteurs, des publics et des bibliothèques. In : *Histoire des bibliothèques françaises*, tome IV : Les bibliothèques au XXème siècle. Paris : Promodis, Ed. du Cercle de la librairie, 1992. 793 p.

📖 **POULAIN Martine.** *Les Publics des bibliothèques.* In : Lire en France aujourd'hui. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1993. 255 p. Collection Bibliothèques.

📖 **ROUET François.** *La Grande mutation des bibliothèques municipales : modernisation et nouveaux modèles.* Ministère de la culture et de la communication, Direction de l'administration générale, 1998. 96 p.

📄 *Usages-usagers.* In : *Bibliothèque(s) de l'Association des Bibliothécaires Français*, 2002, n° 5-6.

📄 **UTARD Jean-Claude.** *Le Succès des bibliothèques publiques.* BBF, 1997, t. 42, n° 4, p. 24-29.

Enquêtes de publics : méthodologie

📄 **BERTRAND Anne-Marie.** *Compter.* Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français, 1991, n° 51.

📖 **BLANCHET Alain, GOTMAN Anne.** *L'Enquête et ses méthodes : l'entretien.* Paris : Nathan, 1993, 125 p. Collection 128.

📖 **KOENIG Marie-Hélène.** *Connaître les publics : savoir pour agir.* Villeurbanne : IFB, 1998, 152 p. Collection La boîte à outils, n°8.

📄 **OUJAOUDI Maryse, EXERTIER Catherine.** *Grille d'analyse des publics et de leurs motifs d'éloignement.* BBF, 2000, t.45, n°2, p.80-86.

📄 **RANJARD Sophie.** *Pratiques et attentes des publics des médiathèques : méthodes et techniques d'enquêtes.* BBF, 2000, t. 45, n° 5, p. 102-107.

📖 **SINGLY François de.** *L'Enquête et ses méthodes : le questionnaire.* Paris : Nathan, 1993. 126 p. Collection 128

Enquêtes de publics : sites spécifiques

▣ **CALENGE. Bertrand.** *Publics nomades, bibliothèque familiale : enquêtes sur le public de la bibliothèque municipale de Lyon.* BBF, 2003, t. 48, n°6, p. 67-72.

▣ *Ceux qui l'aiment prendront le train* In : Livres Hebdo n° 528 du 3 octobre 2003. Article sur le succès public de la BMVR de Limoges.

📖 **EVANS Christophe.** *La BPI à l'usage, 1978-1995 : analyse comparée des profils et des pratiques des usagers de la Bibliothèque Publique d'Information du Centre Georges Pompidou.* Paris : BPI-Centre Georges Pompidou, 1998. 184 p. Collection Etudes et recherche.

▣ **GIRARD-BILLON Aline, HERSENT Jean-François.** *Pratiques des bibliothèques à Paris aujourd'hui : résultats d'une enquête de l'Observatoire Permanent de la Lecture Publique à Paris.* BBF, 1998, t. 43, n° 4, p. 13-22.

📖 **GREEN Anne-Marie, MOUCHTOURIS Antigone.** *Lire en banlieue : le fonctionnement et les publics d'une bibliothèque municipale [Nanterre, Hauts-de-Seine].* Paris : L'Harmattan, 1993. 218 p.

📖 *Les Médiathèques et leurs publics : enquêtes dans le Rhône, à Arles et à Chambéry.* Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 1996. 207 p.

▣ **RIPON Romuald.** *Les Publics du site Tolbiac-François-Mitterand, résultats de l'enquête de janvier 1999.* BBF, 1999, t. 44, n°6, p. 29-39.

Enquêtes de publics : populations spécifiques

📖 **BAUDELLOT Christian, DETREZ Christine, CARTIER Marie.** *Et pourtant ils lisent.* Paris : Ed. du Seuil, 1999. 245 p. Collection L'Épreuve des faits.

▣ **BERTRAND Anne-Marie.** *Une estime lointaine : les non-usagers des bibliothèques municipales.* BBF, 1998, t.43, n° 5, p. 38-42.

▣ **BERTRAND Anne-Marie.** *Emile Zola, il écrit trop : les jeunes et la lecture.* BBF, 2003, t. 48, n° 3, p. 22-28.

📖 **EVANS Christophe, CAMUS Agnès, CRETIN Jean-Michel.** *Les Habités : le microcosme d'une grande bibliothèque.* Paris : Bibliothèque Publique d'Information - Centre Georges Pompidou, 2000. 323 p. Collection Etudes et recherche.

▣ **GIRARD-BILLON Aline, HERSENT Jean-François.** *Les Non-usagers des bibliothèques parisiennes.* BBF, 1998, t. 43, n°5, p. 43-44.

▣ **HERSENT Jean-François.** *Les pratiques culturelles adolescentes.* BBF, 2003, t. 48, n°3, p. 12-21.

📖 **PETIT Michèle, BALLEY Chantal, LADEFROUX Raymonde.** *De la bibliothèque au droit de cité : parcours de jeunes.* Paris : Bibliothèque Publique d'Information, Centre Georges Pompidou, 1997. 361 p. Collection Etudes et recherche.

📖 **POISSENOT Claude.** *Les Adolescents et la bibliothèque.* Paris : Bibliothèque Publique d'Information-Centre Georges Pompidou, 1997. 360 p. Collections Etudes et recherche

▣ **POISSENOT Claude.** *Les Multi fréquentants : une étude en Lorraine.* BBF, 2000, t.45, n°3, p.4-16.

▣ **ROSELLI Mariangela.** *La Bibliothèque dans les quartiers défavorisés : espace de requalification individuelle .*BBF, 2003, t. 48, n° 6, p. 74-80.

Enquêtes de publics : usages particuliers

▣ **BERTHIER François.** *La Médiathèque et la musique : une étude de sociologie appliquée.* BBF, 2002, t.47, n°2, p. 74-80.

▣ **CHOURROT Olivier.** *Messages de lecteurs : le cahier de suggestions en bibliothèque.* BBF, 1997, t. 42, n° 4.

▣ **LAVEST Marie, MARGOT Dominique.** *Où en sont les vidéothèques aujourd'hui ?.* BBF, 2001, t. 46, n° 5, p. 38-43.

▣ **PETERS Susanne, RIONDET Odile, GUTTA Antonina ...** *Les Publics des bibliothèques musicales.* BBF, 2001, t.46, n°2, p. 21-29.

▣ **PEDLER Emmanuel, ZERBIB Olivier.** *Les Nouvelles technologies et leurs utilisateurs : enquête sur les usagers des bibliothèques françaises.* BBF, 1999, t. 44, n° 5.

▣ **POISSENOT Claude.** *Usages et usagers du multimédia en bibliothèque : une enquête à la Médiathèque de Nancy.* BBF, 1998, t.41, n°5, p.52-56.

Table des annexes

ANNEXE 1 : LA MÉDIATHÈQUE DE BAGNOLET	I
ANNEXE 1-1 : DONNÉES CHIFFRÉES ET COMPARAISONS NATIONALES	II
ANNEXE 1-2 : PLAN DE LA VILLE ET DE SES BIBLIOTHÈQUES	IV
ANNEXE 1-3 : RECENSEMENT 1999 DE LA POPULATION	V
ANNEXE 2 : MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE	VI
ANNEXE 2-1 : QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE POUR LE PUBLIC	VII
ANNEXE 2-2 : QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE AUPRÈS DU PERSONNEL	XI
ANNEXE 2-3 : COMPOSITION DE L'ÉCHANTILLON	XIII
ANNEXE 3-1 : SYNTHÈSE DES RÉSULTATS	XIV
ANNEXE 3-2 : RÉSULTATS POUR L'ENSEMBLE DES ENQUÊTÉS	XVI
ANNEXE 3-3 : RÉSULTATS COMPARÉS ANCIENS ET NOUVEAUX INSCRITS	XXI
ANNEXE 3-4 : LES MOTIVATIONS D'INSCRIPTION PAR SITUATION PROFESSIONNELLE	XXV
ANNEXE 3-5 : LES REPRÉSENTATIONS D'UNE BIBLIOTHÈQUE TRADITIONNELLE ET D'UNE MÉDIATHÈQUE PAR SITUATION PROFESSIONNELLE	XXVI
ANNEXE 3-6 : LES MOTIFS DE FRÉQUENTATION PAR SITUATION PROFESSIONNELLE	XXVIII
ANNEXE 3-7 : RÉSULTATS DES RÉPONSES LIBRES	XXIX
ANNEXE 3-8 : VERBATIM	XXXI

Annexe 1 : La Médiathèque de Bagnolet

Annexe 1-1 : Données chiffrées et comparaisons nationales

Comparaisons entre les bibliothèques de Bagnolet et les moyennes nationales des bibliothèques municipales situées dans des commune de 35 000 habitants (chiffres 2000 publiés par la Direction du livre et de la lecture, page 171).

Sur 36 681 communes en France, 319 se situent dans la tranche de 20 000 à 50 000 habitants. Sur ces 319 communes, 305 possèdent une bibliothèque. Seules 8 d'entres elles comme Bagnolet prêtent ou communiquent des phonogrammes et des vidéos.

Les bibliothèques de Bagnolet sont totalement gratuites comme 20 % des bibliothèques publiques en France.

	Moyenne nationale	Bagnolet	Différentiel
COLLECTIONS			
Nombre d'imprimés	90 859	98 804	+
% d'imprimés pour adultes	62,4 %	61,3 %	-
% d'imprimés pour enfants	37,5 %	38,7 %	+
Nombre de phonogrammes musicaux	8 816	12 710	+
Nombre de vidéogrammes	1 388	1 882	+
Nombre de cédéroms	215	123	-
ACQUISITIONS			
Nombre d'imprimés acquis	5 607	5 930	+
Nombre d'abonnements	183	210	+
Nombre de phonogrammes acquis	1 021	1 320	+
Nombre de vidéogrammes acquis	420	2 000	+
Nombre de cédérom acquis	215	200	-

	Moyenne nationale	Bagnolet	Différentiel
LOCAUX			
Nombre de m2	1 762 m2	2 515 m2	+
Nombre de m2 par habitant	0,05 m2	0,07 m2	+
Nombre de places assises	122	250	+
Nombre d'annexes	2	2	=
INFORMATIQUE			
Pourcentage de communes ayant un logiciel de gestion	85,2 %	équipée	+
Nombre de BM ayant un accès public à Internet	42,7 %	équipée	+
Nombre de postes Internet au public	7	13	+
PUBLICS			
Nombre d'inscrits	5 938	7 434	+
Nombre d'inscrits en % de la population desservie	17,2 %	23 %	+
% d'inscrits adultes	61,1 %	70 %	+
% d'inscrits enfants	38,9 %	30 %	-
% d'inscrits résidant dans la commune siège de la BM	75,7 %	80 %	+
PERSONNEL			
Nombre d'emplois	19,8	29,1	+
Part du personnel qualifié (agents de catégorie A et B)	32,7 %	56,7 %	+
Dépenses pour le personnel par habitant en euros	16,21 €	27 €	+
HORAIRES D'OUVERTURE			
Moyenne des heures par semaine	27h18	32 h	+
Moyenne des jours par semaine	4,8	5	+

Annexe 1-2 : Plan de la ville et de ses bibliothèques

Annexe 1-3 : Recensement 1999 de la population

Annexe 2 : Méthodologie de l'enquête

Annexe 2-1 : Questionnaire d'enquête pour le public

Votre opinion sur la nouvelle Médiathèque de Bagnolet

Ce questionnaire est strictement anonyme et s'adresse aux usagers de la Médiathèque âgés de plus de 15 ans. Il nous servira à comprendre ce que représente pour vous votre nouvelle médiathèque et nous permettra de mieux répondre à vos besoins.

Pour chacune de ces questions, indiquez la réponse en cochant soit une, soit plusieurs cases si cela est nécessaire.

Nous vous remercions de votre collaboration.

1. Etes-vous inscrit(e) à la nouvelle Médiathèque ?
 Oui Non

2. Auparavant, étiez-vous inscrit(e) ?
 à la bibliothèque centrale Henri Vaysse
 dans une autre bibliothèque de la ville
 dans une bibliothèque d'une autre commune
 vous n'étiez pas inscrit(e)

3. Si vous êtes inscrit(e) à la nouvelle Médiathèque, qu'est-ce qui a motivé votre inscription ? (plusieurs réponses possibles)
 la nouveauté, la curiosité
 la gratuité
 l'offre documentaire
 le prêt de vidéos et de DVD
 la présence d'Internet et de Cd-rom
 le bouche à oreille, le conseil d'un proche
 la publicité
 autres (précisez) :

4. Au cours des derniers mois, diriez-vous que vous êtes venu(e) ici :
 plusieurs fois par semaine une fois par semaine
 une ou deux fois par mois moins souvent

5. Au cours des derniers mois, avez-vous emprunté (plusieurs réponses possibles) :

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| Des livres ? | Des revues ou magazines ? | Des films ? |
| <input type="checkbox"/> souvent | <input type="checkbox"/> souvent | <input type="checkbox"/> souvent |
| <input type="checkbox"/> quelquefois | <input type="checkbox"/> quelquefois | <input type="checkbox"/> quelquefois |
| <input type="checkbox"/> jamais | <input type="checkbox"/> jamais | <input type="checkbox"/> jamais |
| Des Cd-rom ? | Des disques ? | <input type="checkbox"/> Rien de tout cela |
| <input type="checkbox"/> souvent | <input type="checkbox"/> souvent | |
| <input type="checkbox"/> quelquefois | <input type="checkbox"/> quelquefois | |
| <input type="checkbox"/> jamais | <input type="checkbox"/> jamais | |

6. Vous arrive-t'il de prendre le temps pour lire des journaux ou des magazines dans la Médiathèque ?

- oui non

7. Vous arrive-t'il de consulter un écran d'ordinateur ?

- oui non

Si oui est-ce pour :

- consulter le catalogue de la bibliothèque
- consulter Internet
- consulter un Cd-rom

8. Vous arrive-t' il de travailler sur place à la Médiathèque ?

- oui non

9. Comment trouvez-vous les horaires d'ouverture de la Médiathèque ?

- ils vous conviennent
- vous préféreriez qu'elle soit ouverte aussi à d'autres moments
- vous préféreriez qu'elle soit ouverte plutôt à d'autres moments

- ✓ Votre année de naissance :
- ✓ Votre niveau d'étude ou dernier diplôme obtenu :
- aucun diplôme
 - Certificat d'études primaires
 - CAP, BEPC, Brevet des collèges, BEP
 - Baccalauréat
 - Etudes supérieures
- ✓ Quelle est votre situation professionnelle ?
- collégien(ne), lycéen(ne)
 - étudiant(e)
 - en activité
 - en recherche d'emploi
 - retraité(e)
 - au foyer
- ✓ Si vous êtes en activité dans laquelle de ces catégories peut-on classer la profession que vous exercez :
- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ouvrier | <input type="checkbox"/> artisan ou commerçant |
| <input type="checkbox"/> employé | <input type="checkbox"/> cadre |
| <input type="checkbox"/> technicien | <input type="checkbox"/> autres (à précisez) : |
- ✓ Vous habitez :
- Bagnolet
 - Hors Bagnolet
- Si vous êtes de Bagnolet dans quel quartier habitez-vous :
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> le centre ville | <input type="checkbox"/> Les Malassis |
| <input type="checkbox"/> la Dhuis | <input type="checkbox"/> Les Coutures |
| <input type="checkbox"/> le Plateau | <input type="checkbox"/> le centre sud-la-Noue |
- ✓ Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Le questionnaire est terminé, merci d'y avoir répondu. Veuillez le déposer à une banque d'accueil. Nous vous informerons des résultats de cette enquête.

Annexe 2-2 : Questionnaire d'enquête auprès du personnel

Dans le cadre de mon mémoire d'étude de conservateur, j'ai choisi de travailler sur les publics de la Médiathèque de Bagnolet. Qui sont-ils ? Quels sont leurs usages ?

Que pensent-ils de la Médiathèque et des nouveaux services offerts ?

Alors que sur le plan national on parle de stagnation, voire de régression des publics des bibliothèques municipales, il est intéressant à partir de l'expérience de Bagnolet de s'interroger sur les motivations et les pratiques des nouveaux usagers. En quoi se différencient-ils des anciens lecteurs de la bibliothèque ?

Pour cela, je vais m'appuyer sur les outils statistiques existants et sur un questionnaire d'enquête diffusé auprès des lecteurs âgés de plus de 15 ans.

Dans ce cadre, je souhaiterais recueillir votre avis et vos impressions sur un certain nombre de points. C'est pourquoi je me permets de vous soumettre quelques questions.

Avez-vous l'impression :

1. Que le public de la Médiathèque est plus nombreux qu'auparavant ?
 oui non

2. Qu'une majorité d'anciens lecteurs se sont réinscrits à la Médiathèque ?
 oui non

3. Que beaucoup de nouveaux lecteurs se sont inscrits depuis l'ouverture ?
 oui non

4. Que ces nouveaux inscrits sont davantage :
 des enfants des adultes
 des adolescents des personnes âgés
 de tout

5. Que les nouveaux inscrits ont un comportement différent des anciens lecteurs en terme :
 Cochez les 2 réponses qui vous semblent les plus importantes
 de demandes documentaires de demandes de services
 de connaissance des collections de comportements dans les lieux
 de relations avec le personnel autres, précisez :

6. Parmi ces points, quels sont selon vous ceux que les publics semblent le plus et le moins appréciés dans la nouvelle médiathèque :
- a. l'espace, l'architecture intérieure
 - b. les collections de livres
 - c. les places assises
 - d. les vidéos et DVD
 - e. le confort
 - f. l'accueil
 - g. Internet
 - h. la convivialité, l'ambiance
 9. autres, précisez :

Citez les deux points qu'ils vous semblent le plus appréciés :

En 1^{er} lieu :

En 2^{ème} lieu :

Citez les deux points qu'ils vous semblent le moins appréciés :

En 1^{er} lieu :

En 2^{ème} lieu :

- Pensez-vous que le public s'adresse davantage à vous dans la nouvelle médiathèque ?

oui

non

- Depuis quand travaillez vous à la Bagnole ?
- Dans quel département travaillez-vous ?
- Avant l'ouverture de la Médiathèque, dans quelle bibliothèque travailliez-vous ?
- Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Merci pour votre collaboration.

Annexe 2-3 : Composition de l'échantillon

En pourcentage :

	Les enquêtés	Les inscrits	Ratio
Nombre total	220	7 434	
Par sexe			
Hommes	37	41	- 4
Femmes	62	59	- 3
Par âge			
15-19 ans	18	18	=
20-24 ans	13	8	+ 5
25-54 ans	53	64	- 11
Plus de 55 ans	14	10	+ 4
Par catégorie socioprofessionnelle			
Ouvrier	2	2	=
Employé	17	18	- 1
Artisan ou commerçant	2	NC	
Professions intermédiaires ou techniciens	5	12	- 7
Cadres ou professions intellectuelles supérieurs	24	23	+ 1
Par situation professionnelle			
Collégien, lycéen et étudiant	26	24	+ 2
En activité	50	57	- 7
En recherche d'emploi	10	NC	
Au foyer	2	NC	
Retraité	11	7	+ 4
Par localisation géographique			
Bagnolet	81	80	+ 1
Hors Bagnolet	18	20	- 2
Par quartier de Bagnolet			
Le centre ville	21	31	- 10
La Dhuys	12	14	- 2
Le Plateau	15	15	=
Les Malassis	8	14	- 6
Les Coutures	10	14	- 4
Le centre sud-la-Noue	8	12	- 4

Annexe 3-1 : Synthèse des résultats

- Les inscrits (d'après la base informatique) :
 - un accroissement de 35 %
 - un taux de pénétration de la population de 23 % (moyenne nationale 17,2 %)
 - une majorité de femmes (59 %) et de jeunes (24 % de collégiens et de lycéens)
 - une sur-représentation des classes sociales moyennes et supérieures parmi les actifs.
 - 80 % de baignoletais.

- Les usagers (d'après l'enquête) :
 - 220 personnes interrogés
 - un taux important de non-inscrits : 8 %
 - un public diplômé : 50 % ont suivis des études supérieures
 - trois motivations d'inscription : la nouveauté, la gratuité et le prêt de vidéos
 - 22 % de multi-fréquentants (fréquentent la bibliothèque d'une autre commune)
 - les trois avantages d'une médiathèque en comparaison d'une bibliothèque traditionnelle : les collections multi-supports, le cadre agréable et le sentiment de liberté
 - des usagers assidus : 40 % viennent au moins une fois par semaine
 - deux motifs de visites : le plaisir et le savoir
 - l'activité principale : le prêt
 - le prêt le plus répandu : le livre (souvent à 58 %) mais le prêt de disques est important et plus masculin (souvent à 36 %)
 - la lecture de la presse sur place pour un usager sur 2
 - le travail sur place pour 1 usager sur 4 (une grande majorité de collégiens).

- Comparaison anciens et nouveaux inscrits :

Les anciens inscrits

- peu d' « abandonnisme » : 10 % ne se sont pas réinscrits
- en majorité le public de l'ancienne bibliothèque centrale
- un public plus féminin
- davantage d'inactifs : des jeunes et des retraités
- plus de baignoletais.

Les nouveaux inscrits

- la moitié est familière des bibliothèques (déjà inscrits auparavant dans une bibliothèque municipale)
- autant de femmes que d'hommes
- davantage de diplômés
- accroissement du nombre d'actifs ; toutes les classes sociales sont mieux représentées mais les cadres restent sur-représentés
- fréquentent très peu les deux annexes de quartier
- plus d'extérieurs à la commune.

Annexe 3-2 : Résultats pour l'ensemble des enquêtés

1. Etes-vous inscrit(e) à la nouvelle Médiathèque ?

	Effectifs	%
oui	203	92%
non	16	7%
non réponse	1	0%
Total	220	

2. Auparavant, étiez-vous inscrit(e) ? (plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	%
à la centrale	95	43%
non	92	42%
dans la bibliothèque d'une autre commune	58	26%
dans une annexe	48	22%
Total	220	

Interrogés: 220 / Répondants: 220 / Réponses: 293
 Pourcentages calculés sur la base des interrogés

3. Si vous êtes inscrit(e) à la nouvelle Médiathèque, qu'est-ce qui a motivé votre inscription ? (plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	%
la nouveauté	130	59%
la gratuité	123	56%
le prêt de vidéos et de DVD	98	45%
l'offre documentaire	82	37%
autre (précisez)	59	27%
la présence d'Internet et de cédéroms	48	22%
le bouche à oreille	20	9%
non réponse	17	0%
la publicité	5	2%
Total	220	

Interrogés: 220 / Répondants: 203 / Réponses: 565
 Pourcentages calculés sur la base des interrogés

4. Au cours des derniers mois, diriez-vous que vous êtes venu(e) ici ?

	Effectifs	%
une ou deux fois par mois	105	48%
une fois par semaine	61	28%
plusieurs fois par semaine	27	12%
moins souvent	22	10%
non réponse	5	2%
Total	220	

5. Au cours des derniers mois, avez-vous emprunté ?

	Effectifs	%
oui	197	90%
non	22	10%
non réponse	1	0%
Total	220	

6. Des livres ?

	Effectifs	%
souvent	128	58%
quelquefois	61	28%
non réponse	20	9%
jamais	11	5%
Total	220	

7. Des revues ou des magazines ?

	Effectifs	%
jamais	109	50%
quelquefois	58	26%
souvent	32	15%
non réponse	21	10%
Total	220	

8. Des films ?

	Effectifs	%
jamais	81	37%
quelquefois	68	31%
souvent	50	23%
non réponse	21	10%
Total	220	

9. Des cédérom ?

	Effectifs	%
jamais	164	75%
quelquefois	23	10%
non réponse	22	10%
souvent	11	5%
Total	220	

10. Des disques ?

	Effectifs	%
souvent	79	36%
jamais	69	31%
quelquefois	51	23%
non réponse	21	10%
Total	220	

11. Vous arrive t'il de prendre le temps pour lire des journaux ou des magazines dans la Médiathèque ?

	Effectifs	%
oui	122	55%
non	94	43%
non réponse	4	2%
Total	220	

12. Vous arrive t'il de consulter un écran d'ordinateur ?

	Effectifs	%
non	122	55%
oui	95	43%
non réponse	3	1%
Total	220	

13. Vous arrive t'il de travailler sur place à la Médiathèque ?

	Effectifs	%
non	161	73%
oui	56	25%
non réponse	3	1%
Total	220	

14. Comment trouvez-vous les horaires d'ouverture ? (plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	%
ils conviennent	114	52%
pas assez ouvert	103	47%
pas ouvert aux bons moments	5	2%
non réponse	4	0%
Total	220	

Interrogés: 220 / Répondants: 216 / Réponses: 222
 Pourcentages calculés sur la base des interrogés

15. Selon vous, quels sont les avantages d'une bibliothèque traditionnelle ? (plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	%
le cadre est agréable	88	40%
on peut y travailler	76	35%
on y est facilement aidé par le personnel	74	34%
on n'y trouve que des livres	68	31%
non réponse	67	0%
on y trouve des places tranquilles	63	29%
on se sent libre	53	24%
c'est moins impressionnant	39	18%
on s'y réunit facilement entre amis	21	10%
on y trouve aussi de la musique, des vidéos ...	18	8%
Total	220	

Interrogés: 220 / Répondants: 153 / Réponses: 500
 Pourcentages calculés sur la base des interrogés

16. Selon vous, quels sont les avantages d'un médiathèque ? (plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	%
on y trouve aussi de la musique, des vidéos ...	171	78%
le cadre est agréable	169	77%
on se sent libre	123	56%
on y est facilement aidé par le personnel	105	48%
on y trouve des places tranquilles	101	46%
on peut y travailler	77	35%
on s'y réunit facilement entre amis	50	23%
c'est moins impressionnant	21	10%
non réponse	18	0%
on n'y trouve que des livres	13	6%
Total	220	

Interrogés: 220 / Répondants: 202 / Réponses: 830
 Pourcentages calculés sur la base des interrogés

17. Diriez-vous que vous venez à la Médiathèque en général pour ? (plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	%
le plaisir	152	69%
le savoir	125	57%
la détente	91	41%
le travail	59	27%
l'ambiance	42	19%
le contact	31	14%
autre	18	8%
non réponse	5	0%
Total	220	

Interrogés: 220 / Répondants: 215 / Réponses: 518
 Pourcentages calculés sur la base des interrogés

18. Fréquentez-vous une autre bibliothèque ?

	Effectifs	%
non	141	64%
oui	78	35%
non réponse	1	0%
Total	220	

19. Si oui laquelle ?

	Effectifs	%
non réponse	143	0%
celle d'une autre ville	48	22%
Annexe Les Coutures	18	8%
Annexe Pablo Neruda	15	7%
Total	220	

Interrogés: 220 / Répondants: 77 / Réponses: 81
 Pourcentages calculés sur la base des interrogés

20. Vous êtes ?

	Effectifs	%
une femme	136	62%
un homme	82	37%
non réponse	2	1%
Total	220	

22. Votre niveau d'étude ou votre dernier diplôme obtenu ?

	Effectifs	%
Supérieur	110	50%
CAP BEP BEPC...	46	21%
BAC	39	18%
aucun	12	5%
CEP	8	4%
non réponse	5	2%
Total	220	

23. Quelle est votre situation professionnelle ?

	Effectifs	%
en activité	110	50%
collégien ou lycéen	36	16%
retraité	24	11%
étudiant	22	10%
en recherche d'emploi	21	10%
au foyer	5	2%
non réponse	2	1%
Total	220	

24. Si vous êtes en activité dans laquelle de ces catégories peut-on classer la profession que vous exercez ?

	Effectifs	%
non réponse	100	45%
cadre	52	24%
employé	38	17%
autre	12	5%
technicien	10	5%
ouvrier	4	2%
artisan ou commerçant	4	2%
Total	220	

25. Vous habitez ?

	Effectifs	%
à Bagnolet	179	81%
hors Bagnolet	39	18%
non réponse	2	1%
Total	220	

26. Si vous êtes de Bagnolet, dans quel quartier habitez-vous ?

	Effectifs	%
non réponse	57	26%
Centre-ville	47	21%
Plateau	33	15%
la Dhuis	26	12%
Les Coutures	22	10%
Centre sud-la-Noue	18	8%
Malassis	17	8%
Total	220	

Annexe 3-3 : Résultats comparés anciens et nouveaux inscrits

1. Etes-vous inscrit(e) à la nouvelle Médiathèque ?

	Anciens	Nouveaux
oui	89,8%	95,7 %
non	9,4%	4,3 %
non réponse	0,8%	
Total	128	92

2. Auparavant, étiez-vous inscrit (e) ? (plusieurs réponses possibles)

	Anciens	Nouveaux
à la centrale	74,2%	-
dans une annexe	37,5%	-
dans la bibliothèque d'une autre commune	7,8%	52,2 %

3. Si vous êtes inscrit(e) à la nouvelle Médiathèque, qu'est-ce qui a motivé votre inscription ? (plusieurs réponses possibles)

	Anciens	Nouveaux
la gratuité	48,4%	66,3 %
la nouveauté	56,3%	63 %
le prêt de vidéos et de DVD	42,2%	47,8 %
l'offre documentaire	33,6%	42,4 %
autre	25,8%	28,3 %
la présence d'Internet et de cédéroms	23,4%	19,6 %
le bouche à oreille	4,7%	15,2 %
la publicité	0,8%	4,3 %
Non réponse	0%	0 %

4. Au cours des derniers mois, diriez-vous que vous êtes venu(e) ici ?

	Anciens	Nouveaux
une ou deux fois par mois	47,7%	47,8 %
une fois par semaine	27,3%	28,3 %
plusieurs fois par semaine	11,7%	13 %
moins souvent	10,9%	8,7 %
non réponse	2,3%	2,2 %

5. Au cours des derniers mois, avez-vous emprunté ?

	Anciens	Nouveaux
oui	88,3%	91,3 %
non	11,7%	7,6 %

6. Des livres ?

	Anciens	Nouveaux
souvent	58,6%	57,6 %
quelquefois	28,9%	26,1 %
jamais	1,6%	9,8 %
non réponse	10,9%	6,5 %
Total		

7. Des revues ou des magazines ?

	Anciens	Nouveaux
jamais	47,7%	52,2 %
quelquefois	25,8%	27,2 %
souvent	14,8%	14,1 %
non réponse	11,7%	6,5 %

8. Des films ?

	Anciens	Nouveaux
jamais	35,2%	39,1 %
quelquefois	32,8%	28,3 %
souvent	20,3%	26,1 %
non réponse	11,7%	6,5 %

9. Des cédérom ?

	Anciens	Nouveaux
jamais	75%	73,9 %
quelquefois	10,2%	10,9 %
non réponse	11,7%	7,6 %
souvent	3,1%	7,6 %
Total		

10. Des disques ?

	Anciens	Nouveaux
souvent	34,4%	38 %
jamais	27,3%	37 %
quelquefois	26,6%	18,5 %
Non réponse	11,7%	6,5 %

11. Vous arrive t'il de prendre le temps pour lire des journaux ou des magazines dans la Médiathèque ?

	Anciens	Nouveaux
oui	57%	53,3 %
non	41,4%	44,6 %
non réponse	1,6%	2,2 %

12. Vous arrive t'il de consulter un écran d'ordinateur ?

	Anciens	Nouveaux
non	58,6%	51,1 %
oui	39,8%	47,8 %
non réponse	1,6%	1,1 %
Total		

13. Vous arrive t'il de travailler sur place à la Médiathèque ?

	Anciens	Nouveaux
non	68,8%	79,3 %
oui	30,5%	18,5 %
non réponse	0,8%	2,2 %
Total		

14. Comment trouvez-vous les horaires d'ouverture ? (plusieurs réponses possibles)

	Anciens	Nouveaux
ils conviennent	51,6 %	52,2 %
pas assez ouvert	46,1 %	47,8 %
pas ouvert aux bons moments	2,3 %	2,2 %
non réponse	0 %	0 %

15. Selon vous, quels sont les avantages d'une bibliothèque traditionnelle ? (plusieurs réponses possibles)

	Anciens	Nouveaux
on y est facilement aidé par le personnel	39,8%	25 %
le cadre est agréable	39,8%	40,2 %
on peut y travailler	32,8%	37 %
on y trouve des places tranquilles	30,5%	26,1 %
on se sent libre	29,7%	16,3 %
on n'y trouve que des livres	27,3%	35,9 %
c'est moins impressionnant	17,2%	18,5 %
on y trouve aussi de la musique, des vidéos ...	10,2%	5,4 %
on s'y réunit entre amis	10,2%	8,7 %

16. Selon vous, quels sont les avantages d'une médiathèque ? (plusieurs réponses possibles)

	Anciens	Nouveaux
on y trouve aussi de la musique, des vidéos ...	74,2%	82,6 %
le cadre est agréable	75,8%	78,3 %
on se sent libre	54,7%	57,6 %
on y est facilement aidé par le personnel	45,3%	51,1 %
on y trouve des places tranquilles	47,7%	43,5 %
on peut y travailler	36,7%	32,6 %
on s'y réunit entre amis	25,8%	18,5 %
c'est moins impressionnant	7%	13 %
non réponse	0%	

17. Diriez-vous que vous venez à la Médiathèque en général pour ? (plusieurs réponses possibles)

	Anciens	Nouveaux
le plaisir	63,3%	77,2 %
le savoir	49,2%	67,4 %
la détente	41,4%	41,3 %
le travail	26,6%	27,2 %
l'ambiance	19,5%	18,5 %
le contact	14,1%	14,1 %
autre	9,4%	6,5 %

18. Fréquentez-vous une autre bibliothèque ?

	Anciens	Nouveaux
non	59,4%	70,7 %
oui	39,8%	29,3 %

19. Si oui laquelle ?

	Anciens	Nouveaux
celle d'une autre ville	20,3%	23,9 %
Les Coutures	11,7%	3,3 %
Pablo Neruda	10,2%	2,2 %

20. Vous êtes ?

	Anciens	Nouveaux
une femme	68,8%	52,2 %
un homme	30,5%	46,7 %
non réponse	0,8%	1,1 %

22. Votre niveau d'étude ou votre dernier diplôme obtenu ?

	Anciens	Nouveaux
Supérieur	46,9%	54,3 %
BAC	16,4%	19,6 %
CAP BEP BEPC...	25%	15,2 %
aucun	3,9%	7,6 %
non réponse	2,3%	2,2 %
CEP	5,5%	1,1 %

23. Quelle est votre situation professionnelle ?

	Anciens	Nouveaux
en activité	43,8%	58,7 %
collégien ou lycéen	20,3%	10,9 %
retraité	13,3%	7,6 %
étudiant	10,2%	9,8 %
en recherche d'emploi	8,6%	10,9 %
au foyer	3,1%	1,1 %
non réponse	0,8%	1,1 %

24. Si vous êtes en activité dans laquelle de ces catégories peut-on classer la profession que vous exercez ?

	Anciens	Nouveaux
non réponse	51,6%	37 %
cadre	22,7%	25 %
employé	15,6%	19,6 %
autre	4,7%	6,5 %
technicien	3,1%	6,5 %
artisan ou commerçant	0,8%	3,3 %
ouvrier	1,6%	2,2 %

25. Vous habitez ?

	Anciens	Nouveaux
à Bagnolet	85,9%	75 %
hors Bagnolet	13,3%	23,9 %
non réponse	0,8%	1,1 %

26. Si vous êtes de Bagnolet, dans quel quartier habitez-vous ?

	Anciens	Nouveaux
Centre-ville	22,7%	19,6 %
non réponse	18,8%	35,9 %
Plateau	16,4%	13 %
Les Coutures	11,7%	7,6 %
la Dhuis	10,9%	13 %
Centre sud-la-Noue	10,2%	5,4 %
Malassis	9,4%	5,4 %

Annexe 3-4 : Les motivations d'inscription par situation professionnelle

- Selon la situation professionnelle :

Si vous êtes inscrit(e) à la nouvelle Médiathèque, qu'est-ce qui a motivé votre inscription ? (plusieurs réponses possibles)

	collégien ou lycéen	étudiant	en activité	en recherche d'emploi	au foyer	retraité	Total
la nouveauté	21%	31%	21%	23%	26%	30%	23%
la gratuité	16%	22%	22%	21%	26%	30%	22%
l'offre documentaire	12%	10%	16%	16%	11%	12%	15%
le prêt de vidéos et de DVD	13%	17%	20%	11%	16%	18%	17%
la présence d'Internet et de cédéroms	16%	12%	7%	10%	5%		8%
le bouche à oreille	9%		4%	2%	5%		4%
la publicité	2%		1%		5%		1%
autre	11%	7%	10%	16%	5%	10%	11%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tableau: % Colonnes

- Selon la profession exercée :

Si vous êtes inscrit(e) à la nouvelle Médiathèque, qu'est-ce qui a motivé votre inscription ? (plusieurs réponses possibles).

	Non réponse	ouvrier	employé	technicien	artisan ou commerçant	cadre	autre	Total
non réponse	6%		1%			1%		3%
la nouveauté	25%	14%	22%	26%	25%	19%	18%	22%
la gratuité	21%	21%	22%	17%	13%	22%	21%	21%
l'offre documentaire	12%	7%	11%	13%	38%	19%	18%	14%
le prêt de vidéos et de DVD	14%	21%	17%	30%		21%	15%	17%
la présence d'Internet et de cédéroms	9%	14%	8%	9%	13%	6%	6%	8%
le bouche à oreille	3%	7%	7%			3%		3%
la publicité	1%	7%	1%			1%		1%
autre	10%	7%	11%	4%	13%	9%	21%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tableau: % Colonnes

Annexe 3-5 : Les représentations d'une bibliothèque traditionnelle et d'une médiathèque par situation professionnelle

- Selon la situation professionnelle :

Selon vous, quels sont les avantages d'une bibliothèque traditionnelle ? (plusieurs réponses possibles)

	Non réponse	collégien ou lycéen	étudiant	en activité	en recherche d'emploi	au foyer	retraité	Total
non réponse	13%	9%	15%	11%	7%	17%	25%	12%
le cadre est agréable	13%	11%	13%	17%	19%	17%	18%	16%
on se sent libre	13%	9%	11%	8%	6%	17%	16%	9%
on y trouve aussi de la musique, des films ...	13%	2%	4%	4%			5%	3%
on n'y trouve que des livres		13%	11%	13%	13%	17%	7%	12%
on y est facilement aidé par le personnel	13%	10%	6%	14%	19%	17%	14%	13%
c'est moins impressionnant		12%	4%	5%	11%	8%	2%	7%
on s'y réunit facilement avec des amis	13%	9%	2%	2%	4%			4%
on y trouve des places tranquilles	13%	10%	17%	12%	9%		9%	11%
on peut y travailler	13%	15%	17%	14%	13%	8%	5%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tableau: % Colonnes

Selon vous, quels sont les avantages d'une médiathèque ? (plusieurs réponses possibles)

	Non réponse	collégien ou lycéen	étudiant	en activité	en recherche d'emploi	au foyer	retraité	Total
non réponse	17%	2%	3%	2%	4%		2%	2%
le cadre est agréable		16%	23%	21%	19%	27%	20%	20%
on se sent libre		13%	14%	14%	18%	20%	19%	15%
on y trouve aussi de la musique, des films ...		16%	16%	23%	23%	27%	19%	20%
on n'y trouve que des livres	17%	3%	1%	1%	1%			2%
on y est facilement aidé par le personnel	17%	10%	13%	14%	12%		13%	12%
c'est moins impressionnant	17%	3%	4%	2%	3%		2%	2%
on s'y réunit facilement avec des amis	17%	14%	8%	4%	3%	7%	1%	6%
on y trouve des places tranquilles	17%	11%	11%	11%	14%	7%	16%	12%
on peut y travailler		13%	8%	9%	4%	13%	7%	9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tableau: % Colonnes

- Selon la profession exercée :

Selon vous, quels sont les avantages d'une bibliothèque traditionnelle ? (plusieurs réponses possibles)

	Non réponse	ouvrier	employé	technicien	artisan ou commerçant	cadre	autre	Total
Non réponse	13%	9%	7%	23%	17%	12%	17%	12%
le cadre est agréable	13%	9%	18%	9%	17%	19%	17%	16%
on se sent libre	9%	9%	8%	5%		11%	13%	9%
on y trouve aussi de la musique, des films ...	2%		5%			4%	4%	3%
on n'y trouve que des livres	13%	18%	12%	14%	33%	9%	9%	12%
on y est facilement aidé par le personnel	12%	9%	14%	14%		16%	4%	13%
C'est moins impressionnant	9%	9%	8%	9%		3%		7%
on s'y réunit facilement avec des amis	5%		5%			2%		4%
on y trouve des places tranquilles	11%	9%	10%	14%		10%	26%	11%
on peut y travailler	13%	27%	13%	14%	33%	13%	9%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tableau: % Colonnes

Selon vous, quels sont les avantages d'une médiathèque ? (plusieurs réponses possibles)

	Non réponse	ouvrier	employé	technicien	artisan ou commerçant	cadre	autre	Total
non réponse	3%		1%	3%		1%	5%	2%
le cadre est agréable	19%	20%	19%	24%	17%	21%	23%	20%
on se sent libre	14%	20%	15%	14%	17%	14%	15%	15%
on y trouve aussi de la musique, des films ...	18%	15%	22%	22%	33%	22%	23%	20%
on n'y trouve que des livres	2%		2%		8%	1%		2%
on y est facilement aidé par le personnel	11%	5%	13%	16%	8%	15%	8%	12%
c'est moins impressionnant	3%		1%	3%	8%	2%	5%	2%
on s'y réunit facilement avec des amis	9%		4%	3%	8%	4%		6%
on y trouve des places tranquilles	12%	20%	13%	11%		11%	13%	12%
on peut y travailler	9%	20%	10%	5%		9%	8%	9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tableau: % Colonnes

Annexe 3-6 : Les motifs de fréquentation par situation professionnelle

Diriez-vous que vous venez à la Médiathèque en général pour ? (plusieurs réponses)

	collégien ou lycéen	étudiant	en activité	en recherche d'emploi	au foyer	retraité	Total
le plaisir	17%	25%	33%	27%	45%	40%	29%
la détente	17%	15%	19%	20%	9%	15%	18%
le contact	7%	6%	5%	2%	9%	15%	6%
le savoir	17%	25%	25%	31%	27%	23%	24%
le travail	31%	21%	6%	8%		2%	11%
l'ambiance	9%	6%	9%	4%	9%	4%	8%
autre	2%	2%	4%	8%		2%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tableau: % Colonnes

	ouvrier	employé	technicien	artisan ou commerçant	cadre	autre	Total
le plaisir	50%	38%	25%	38%	29%	32%	32%
la détente	17%	20%	25%	25%	17%	14%	18%
le contact		6%			6%		5%
le savoir	33%	22%	25%	38%	25%	39%	26%
le travail		5%			9%	11%	6%
l'ambiance		8%	21%		9%	4%	9%
autre		2%	4%		5%		3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tableau: % Colonnes

Annexe 3-7 : Résultats des réponses libres

Les résultats donnés ici sont issus des questions offrant une réponse « autres, à préciser », rubrique qui n'a pas pu être traitée par le logiciel Modalisa.

- Question 3 : Si vous êtes inscrit à la nouvelle Médiathèque, qu'est-ce qui a motivé votre inscription ?

Motifs	Nombre d'occurrences
La continuité (fermeture de la bibliothèque Vaysse)	16
La situation géographique : proximité du lieu d'habitation ou de travail	13
L'architecture intérieure : le confort, l'agrément des lieux, le cadre agréable, le design, le décor, l'esthétique	11
Le plaisir de lire, le « besoin » d'une bibliothèque	7
Le prêt de CD	5
L'architecture du bâtiment	3
La modernité de l'établissement	3
La possibilité de faire ses devoirs	2
Ma famille est inscrite	2
L'implication culturelle sur sa ville	2
La possibilité d'emprunt	1
Total des réponses	65

- Question 12 : S'il vous arrive de consulter un ordinateur, est-ce pour ?

Usages ordinateurs	Nombre d'occurrences
Consulter le catalogue	47
Consulter Internet	49
Consulter un cédérom	7
Total des réponses	103

- Question 15 : Quels sont les avantages d'une bibliothèque traditionnelle ?

Avantages	Nombre d'occurrences
Plus petit dont plus facile d'avoir le contact	2
Plus d'échanges avec le personnel, moins informel	
Total des réponses	2

- Question 16 : Quels sont les avantages d'une médiathèque ?

Avantages	Nombre d'occurrences
Plus silencieux	2
Plus attractive pour les enfants	1
Plus de choix	1
Total des réponses	4

- Question 17 : Diriez-vous que vous venez à la Médiathèque en général pour ?

Raisons fréquentation	Nombre d'occurrences
Emprunter	7
La lecture	5
Les animations	2
Pour s'informer	2
Découvrir des livres	2
La gratuité	1
La discothèque	1
Total des réponses	20

- Question 24 : Votre profession ?

Artiste / Monde du spectacle : 11 réponses

Annexe 3-8 : Verbatim

Liste des réponses données par les usagers dans le rubrique « Voulez-vous ajouter quelque chose ? » : 86 usagers ont fait des commentaires (autant de nouveaux que d'anciens inscrits).

- **Les critiques** : 60 % des réponses

Thèmes	Citations	Nombre d'occurrence
Les horaires d'ouverture		10
	« plus ouverte et plus souvent »	4
	« plus d'horaires d'ouverture en nocturne : 20h »	2
	« un bémol : les horaires d'ouverture ; le jeudi fermé, les mardi et vendredis matins fermés »	1
	« dommage qu'elle ferme tôt le samedi »	1
	« dommage que vos horaires soient si limités »	1
	« plus d'horaires en août »	1
Les nouveautés		12
	« peut-on donner des souhaits d'achats de livres ? » « un cahier de suggestion pour les utilisateurs de nouveautés » « un présentoir et un catalogue pour les nouvelles acquisitions »	6
	« un choix plus grand sur les nouvelles parutions » « plus de livres récents » « plus de nouveautés romans »	3
	« des parutions récentes et moins orientées politiquement »	1
	« plus de vidéos récentes »	1
	« améliorer la visibilité des nouveautés »	1
Les DVD : problèmes techniques, l'offre de films		10

	« ils sont souvent rayés, abîmés » « problèmes de lecture des DVD »	4
	« pas assez de DVD »	3
	« un choix plus large de DVD »	2
	« trop de V.O. »	1
Bruit / Comportements de certains usagers		10
	« Dommage que le public ne sache pas respecter le silence qui sied lorsque l'on veut travailler » « trop de bruit ; la musique de fond incessante, les allées et venues des lecteurs, les éclats de voix, les bips ... un brouhaha désagréable et peu propice au travail » « l'attitude des jeunes visiteurs » « le squat des jeunes qui arrivent en bande et font du bruit » « la Médiathèque est beaucoup plus bruyante que l'ancienne bibliothèque. Je n'y reste pas pour lire » « le bruit de la Médiathèque, les enfants, les jeunes ; c'est pas toujours contrôlé par les employés » « ce n'est pas un endroit pour travailler dans le calme » « le bruit, le téléphone portable, pas toujours facile de travailler » « la bibliothèque est un lieu de calme ; on doit pouvoir concilier calme et convivialité. Il semble que l'architecte n'ait pas inclu ces données dans la conception du bâtiment » « j'ai un peu la nostalgie de l'ancienne bibliothèque qui était plus chaude et plus intime ».	
Des lacunes dans certains domaines du fonds		7
	« choix encore restreint, pas assez de références »	2
	« il faudrait enrichir le fonds SF »	1

	« il faudrait développer le rayon très jeunes (0-3ans) »	1
	« un plus grand choix de livres en langues étrangères »	1
	« plus de livres dans le rayon maternité et puériculture »	1
	« pas assez de livres dans certains domaines comme le graphisme »	1
Divers		18
	« les bornes d'écoute ne fonctionnent pas, cela fait un an »	1
	« il est rare de pouvoir emprunter des revues récentes »	1
	« il faudrait la souplesse du prêt comme avant »	1
	« les fauteuils ne sont pas très confortables »	1
	« il faudrait être plus exigeant avec les délais de retour, mettre des pénalisations »	1
	« il serait bien qu'il y ait des machines à boisson »	1
	« pourquoi pas des mangas »	1
	« trop de prises de position politiques affichées »	1
	« je ne connais pas tous les services, peut-être que des démonstrations vers le public faciliteraient l'abord »	1
	« il est dommage que la bibliothèque ait pris parti durant les grèves de fin d'année scolaire »	1
	« certaines personnes qui consultent les ouvrages de la Médiathèque ne sont pas assez soigneux et détériorent les ouvrages ou les CD »	1
	« j'aimerais des tables à thème autour d'un évènement, un écrivain ... »	1
	« j'aimerais pouvoir avoir accès à l'ensemble du fonds informatisé »	1
	« pourrait-on distinguer les BD des livres pour prendre 6 de chaque »	1
	« j'aime trouver de nouveaux livres ; cela me permet de n'acheter que ce qui me plaît vraiment »	1
	« je demande la permission de boire car quand on travaille on dépense de l'énergie »	1

	« plus d'animations, d'ateliers »	1
	« je me demande ce que font les bébés à la bibliothèque »	1
	Total général des remarques	68

- **Les félicitations** : 40 % des réponses

« merci pour votre accueil et votre disponibilité »
« le cadre est très agréable, les rayons se remplissent au fur et à mesure ; merci pour ce bel espace »
« les horaires d'ouverture sont très larges ce qui est très pratique »
« bravo pour le site Internet ; il ne manque plus que les réservations en ligne »
« merci de nous offrir un espace aussi design et confortable. Cela revalorisera le concept de bibliothèque. Très original. Merci à l'architecte et à toute l'équipe »
« merci pour le personnel qui est toujours à notre écoute, pour sa gentillesse »
« la bibliothèque jeunesse : extra »
« c'est agréable de venir »
« un lieu ouvert à tous, une sorte de joyau au milieu de la ville »
« continuez votre action culturelle »
« votre bibliothèque n'est pas comme les autres. Merci »
« c'est un lieu agréable car ouvert à tous et moins confidentiel qu'avant »
« merci de m'avoir permis de travailler en toute tranquillité dans un cadre convivial et original »
« la Médiathèque est très agréable, elle est spacieuse mais reste à taille humaine et on s'y sent bien »
« le personnel est toujours très avenant et toujours prêt à aider »
« je trouve les services rendus excellents »
« j'apprécie tout particulièrement l'accueil » « j'apprécie tout particulièrement l'accueil »
« manque plus que les jeux en réseau et c'est comme chez moi »
« une bibliothèque géniale » « superbe lieu »