

EVALUER L'ACTION CULTURELLE

VILLE DE BORDEAUX, DIRECTION DES
BIBLIOTHEQUES



Bibliothèque de Bordeaux

Tuteur au sein de la collectivité

Victoire PINEAU

Responsable du service de l'action culturelle

Rapport rédigé par

Julie CALMUS, calmus.julie@gmail.com

Date

07/03/2016



RAPPORT
STAGE DE
PROFESSIONNALISATION

INET

Élèves conservateurs de
bibliothèques
Promotion CABU



Remerciements

Je tiens à remercier chaleureusement la responsable du service de l'action culturelle, Victoire Pineau, ainsi que son équipe pour avoir partagé avec moi leur expérience avec enthousiasme.

Je remercie aussi toute l'équipe de direction pour le temps qu'elle m'a accordé et pour m'avoir associée à ses réflexions. Ce fut extrêmement formateur.

Plus largement, je remercie l'ensemble des agents des bibliothèques de Bordeaux, qui ont bien voulu se prêter au jeu de l'évaluation.

- De se donner la possibilité de rectifier ses propositions d'action et modes de communication
- De mieux répondre aux attentes des publics et non publics

Si certains critères sont quantifiables (taux de remplissage, coût par usager, temps de conception par ETP...), d'autres nécessitent une approche qualitative. Pour comprendre les freins des publics, il est en effet nécessaire d'aller à leur rencontre et d'échanger.

La conduite du changement est une notion importante de l'évaluation. Il est fondamental que les équipes en perçoivent les atouts afin de la mettre en œuvre.

Afin de contribuer à cette appropriation, il est important d'initier une concertation des équipes, pour s'accorder sur les objectifs.

Il est également impératif que l'institution distingue de manière claire l'erreur de la faute. En effet, l'évaluation va mettre en relief des erreurs, qui vont pouvoir être dépassées, dans une logique d'amélioration. Or la confusion entre erreur et faute rend toute évaluation impossible. L'erreur procède d'une activité de service qui innove et expérimente. Mesurer l'erreur n'est possible que si la hiérarchie la tolère. La faute en revanche est inacceptable. Distinguer clairement les 2 permet d'initier la démarche d'évaluation.

Il est enfin important de réserver un temps de transmission afin que chacun puisse se saisir des outils. Cela implique que ces derniers soient faciles d'utilisation et que le responsable de l'évaluation soit disponible pour en expliquer l'usage.

Méthode

C'est avec ces différents points de vigilance que la méthode exposée ci-dessous a été retenue.

Afin de comprendre les attentes et les freins des équipes pour définir collectivement les objectifs de l'évaluation, 6 responsables de pôles, 8 responsables de services et 3 directrices de bibliothèques de quartier ont été entendus.

6 réunions de pilotage ont ensuite été proposées à l'ensemble des chefs de service et directeurs des bibliothèques de Bordeaux. Cela a permis de confronter les outils aux attentes des équipes et de travailler simultanément à leur transmission. Tous les agents intéressés ne pouvant assister à l'ensemble des réunions, un compte-rendu détaillé a été envoyé à chaque étape. Ces copil ont été animés dans un esprit de « team building » et ont permis de conceptualiser collectivement les outils. Ces derniers ont ensuite été testés sur le terrain afin d'être rectifiés.

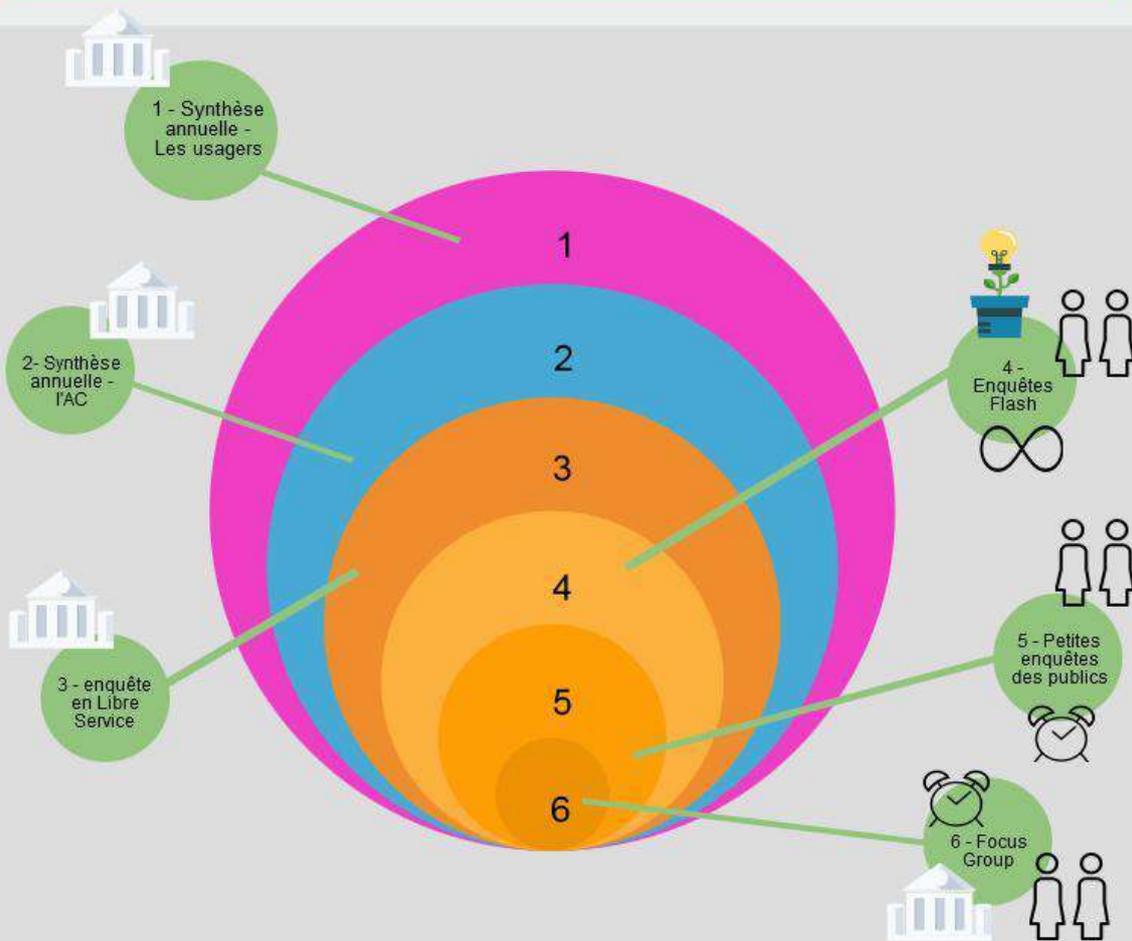
Finalement, un schéma d'évaluation en 6 phases, allant du niveau de compréhension le plus général au plus fin, a été proposé. Il s'agit d'une **méthode** dont les équipes doivent pouvoir s'emparer. Ce rapport insistera particulièrement sur les procédés, les moyens. Les résultats seront donc paradoxalement mis relativement moins en avant.

Pour que la démarche d'évaluation soit un outil de pilotage, ses résultats doivent être intégrés aux axes stratégiques de l'institution. La question de l'intégration des résultats est cruciale. Sans cela, le procédé semble vain et les équipes s'en désintéressent. Des pistes d'amélioration seront données, à titre d'illustration, en conclusion de chaque phase.

La démarche d'évaluation est résumée par le poster ci-après :

Les 6 phases de la démarche d'évaluation

Proposition d'un schéma annuel d'évaluation: 6 phases, 3 études annuelles menées par un pôle, 3 types d'enquêtes déclinés dans chaque service



 Projets menés par un service central, une direction

 Projets menés par les équipes

  Enquêtes menées ponctuellement ou lors de chaque événement

Des données enrichies, des analyses diffusées et une amélioration des services rendus en n+1

« Les 6 phases de la démarche d'évaluation » s'échelonnent sur une année :

- **Phase 1 : synthèse annuelle, les usagers**

Cette synthèse offre une description détaillée des usagers (par âge, sexe, catégorie socio-professionnelle, profil de fréquentation...). Elle est réalisée à l'aide des statistiques du SIGB ainsi que celles de l'INSEE. En effet, comparer le profil des usagers à celui des habitants de la ville, c'est en déduire qui sont les publics et les non-publics. Ce faisant, cela devient un outil de pilotage qui permet de définir des axes stratégiques annuels.

- **Phase 2 : synthèse annuelle, l'action culturelle**

Cette analyse décrit l'action culturelle sur le réseau (nombre d'actions, coût unitaire, thématiques les plus prisées, fréquentation moyenne...). Il manque aujourd'hui quelques données statistiques pour en dresser un portrait précis. Mais la phase 4 devrait permettre d'améliorer cette synthèse en n+1.

- **Phase 3 : L'enquête en libre-service**

Si une grande enquête des usagers demeure un outil appréciable⁵, il est impossible (et inutile⁶) d'en réaliser une chaque année. Il est cependant envisageable de réaliser des enquêtes plus modestes. Afin de limiter l'aspect chronophage de ce type de démarche, nous avons proposé un questionnaire, en libre-service, que les usagers pouvaient remplir dans les locaux de la bibliothèque. 86 réponses ont ainsi été récoltées en 3 semaines. En matière d'action culturelle il est ici possible de questionner :

- La connaissance des animations proposées
- La manière dont les usagers s'informent
- Les préférences
- La variation des réponses en fonction du profil sociologique

- **Phase 4 : Les enquêtes Flash**

Tous les services ne collectent pas systématiquement de données sur la fréquentation des actions culturelles. Et lorsqu'ils le font, la divergence des méthodes ne permet pas toujours de comparer les résultats. L'enquête flash se compose

- D'une photo de l'ensemble des participants, prise lors d'une animation
- D'un tableau excel que l'on peut remplir à partir de cette photo

Cette méthode permet de recueillir des informations sur

- Le nombre de participants
- Leur tranche d'âge
- Leur sexe

Le tableau Excel est également doté de formules automatisées qui permettent un suivi par action et annuel :

- Des taux de remplissage
- Du coût par usager
- Du temps de travail par ETP
- Du niveau de satisfaction
- De répartition par âge et par sexe des fréquentants

⁵ Réalisée par un prestataire extérieur, interrogeant 300/500 personnes

⁶ Le réseau de Saint Quentin en Yvelines, modèle en matière d'enquête des publics, a par exemple décidé de diligenter 1 grande enquête tous les 8 ans et de réaliser des enquêtes annuelles, plus modestes et sur des points précis, en interne.

Il est important que ces enquêtes soient réalisées lors de chaque animation, par l'ensemble des équipes.

- **Phase 5 : Les petites enquêtes des publics**

Ces petites enquêtes peuvent être réalisées ponctuellement, par les équipes, auprès de leurs publics afin de répondre à 3 types de question

- Quel est le profil sociologique du public ?
- Comment est-il venu ? Comment a-t-il eu l'information ?
- Cette action culturelle a-t-elle fait venir un nouveau public ?

Les questionnaires doivent être courts car on dispose d'à peine 20 minute en général pour interroger une quinzaine de personnes. Modestes, elles permettent toutefois de donner une réponse à des questions centrales. Ce faisant, elles constituent un outil de pilotage, d'aide à la décision.

- **Phase 6 : Le Focus Group**

Le focus Group permet en particulier d'aller interroger les non-publics. Démarche qualitative d'enquête, il est utile pour comprendre les attentes et les freins des individus. Etant donné qu'il interroge des axes stratégiques du développement des publics, il est intéressant qu'il procède d'une démarche partagée entre les services et les pôles. C'est une méthode qui permet d'éclairer des questions très précises, par exemple :

Pourquoi les entrepreneurs d'une quarantaine d'années ne fréquentent pas les bibliothèques ? Que pourrions-nous mettre en œuvre pour les attirer ?

Champ de l'étude

L'objet de ce rapport est de présenter une méthode dont les différents services peuvent se saisir. Ce ne sont pas tant les résultats qui sont importants mais le processus. Il ne s'agit donc pas d'une évaluation de l'action culturelle dans les bibliothèques de Bordeaux, mais bien d'un schéma d'évaluation.

Nous avons raisonné à effectif et moyens constants. Les solutions présentées peuvent être menées par les équipes présentes. Le recours à des prestataires extérieurs n'a pas été envisagé.

L'évaluation questionne ici le service rendu. Elle n'aborde pas l'organisation du service. Pourtant c'est une composante de la réussite ou de l'échec de l'animation. Cela sort cependant du cadre de l'évaluation, en s'apparentant plutôt à un audit. La refonte actuelle de l'organigramme rend de plus obsolète toute analyse sur l'organisation, appelée à évoluer.

Sommaire

Phase 1 : Synthèse annuelle, les usagers	p 9
Phase 2 : Synthèse annuelle, l'action culturelle	p 17
Phase 3 : L'enquête en libre-service	p 25
Phase 4 : Les enquêtes Flash	p 35
Phase 5 : Les petites enquêtes des publics	p 38
Phase 6 : Le Focus Group	p 62
Annexes	
Annexe 1 Questionnaire de l'enquête en libre-service	p 80
Annexe 2 Enquête en LS, réponses libres, suggestions	p 82
Annexe 3 Focus Group, modèle de fiche	p 84
Annexe 4 Focus Group, réponses des participants	p 85
Bibliographie	p 93

Phase 1 – Synthèse annuelle, Les usagers des bibliothèques de Bordeaux



Escale du Livre, Bibliothèque du Grand Parc, Sud-Ouest, 20/10/2014

Objectif

Etablir une synthèse annuelle des usagers des bibliothèques de Bordeaux permet de comprendre qui sont les publics des bibliothèques de Bordeaux. Ce faisant, il est possible de définir des cibles, pour les actions culturelles notamment.

Les statistiques de fréquentation nous donnent quant à elles d'utiles informations pour les jours et horaires de programmation.

Méthode

Cette photographie statistique des usagers a été réalisée à partir de

- l'extraction des données du SIGB pour 2015 (merci à Isabelle Dumora)
- l'enquête coordonnée en 2002 par Mme Klymus
- les données du fichier Thème/territoire 2012 de l'INSEE, afin de procéder à des comparaisons sur le territoire
- le rapport 2013 de l'observatoire de la lecture publique afin de procéder à des comparaisons entre bibliothèques

Taux de pénétration

Il permet de mesurer la portion de bordelais qui est inscrite dans les bibliothèques. Pour les bibliothèques de Bordeaux, il est de : 15,2% (14.84% hors Collectivité)

A titre de comparaison, la moyenne nationale établie en 2013 dans le rapport de l'observatoire de la lecture publique est de 17% pour tout type d'établissement confondu et de 13% pour les bibliothèques desservant + de 100 000 habitants.

Les usagers, par âge

	INSEE Bx ⁷	MK ⁸	BQ ⁹	Réseau ¹⁰
Total 0-14	13.6% ¹¹	15% ¹²	42% ¹³	26% ¹⁴
total 15-29	30.9%	30%	13%	23%
tot 30-44	20.5%	24%	19%	22%
tot 45-59	16.2%	17%	13%	16%
tot 60-74	10.6%	12%	9%	10%
Total 75+	8.1%	2%	4%	3%
Total	100%	100%	100%	100%

La pyramide des âges des usagers des bibliothèques est relativement différente selon qu'il s'agisse de la bibliothèque centrale ou des bibliothèques de quartier.

A Mériadeck, la structure par âge est assez proche de celle de la ville. Néanmoins, on peut noter que les 75 ans et + fréquentent relativement moins les services de la bibliothèque.

En revanche, les 30-44 ans sont quant à eux légèrement mieux représentés que la moyenne. Fait paradoxal, alors que l'on déplore en général l'absence de 15-29 ans, ils sont présents à proportion de leur poids sur le territoire.

Les 15-29 ans et l'espace Etude de MK

Les 15-29 ans présentés ici sont ceux qui sont inscrits à la bibliothèque. Or l'enquête en libre-service (phase 3) a permis d'estimer que seuls 58% des étudiants présents à MK étaient inscrits à la bibliothèque. Les « jeunes » fréquentant réellement le lieu sont donc plus nombreux que dans ce portrait.

Pour les BQ, le constat est différent. Les 0-14 ans sont relativement sur-représentés¹⁵ par rapport à leur poids sur le territoire bordelais. Les autres catégories sont relativement sous-représentées et en particulier les 15-29 ans. Cela vient peut-être confirmer l'importance des espaces d'étude pour attirer « les jeunes ».

Parmi les BQ, celle du Jardin Public est spécialisée dans le public jeunesse. Néanmoins, eu égard au nombre d'inscrits, cette spécialisation n'est pas de nature à

⁷ D'après des statistiques de l'INSEE de 2012 pour la ville de Bordeaux

⁸ D'après les statistiques extraites du SIGB pour la bibliothèque Mériadeck

⁹ Idem, pour les bibliothèques de quartier

¹⁰ Idem, pour l'ensemble du réseau

¹¹ Lecture « les 0-14 ans représentent 13.6% de la population bordelaise ».

¹² Lecture « les 0-14 ans représentent 15% des inscrits de la bibliothèque Mériadeck »

¹³ Lecture « les 0-14 ans représentent 42% des inscrits des bibliothèques de quartier »

¹⁴ Lecture « les 0-14 ans représentent 26% des inscrits sur l'ensemble du réseau »

¹⁵ Terme statistique, il ne s'agit pas d'un jugement de valeur

influencer les résultats présentés ci-dessus. Il s'agit donc d'une tendance profonde des BQ.

...Par sexe

sexe	INSEE BX hommes ¹⁶	Inscrits réseau Hommes ¹⁷	INSEE Bx femmes	Inscrites Femmes
0-14	7%	13%	6.7%	15%
15-64	34.6%	24%	37.7%	39%
65+	5.2%	3%	8.8%	6%
total	46.8%	40%	53.2%	60%

La différenciation des pratiques suivant le genre est très nette pour la tranche d'âge 15-64 ans (qui est un peu large et qui mériterait franchement d'être affinée¹⁸). Là, les femmes sont relativement plus nombreuses que leur distribution sur le territoire. En effet, alors que les femmes de 15-64 ans représentent 37.7% de la population bordelaise, elles constituent 39% des inscrits de cette tranche d'âge, contre 24% pour les hommes (qui représentent pourtant 34.6% de la population).

...Par Catégorie socioprofessionnelle (CSP)

	MK		BQ		Réseau	
agriculteur	7	0,03%	4	0,03%	11	0,03%
artisan, commerçant	156	0,74%	108	0,73%	264	0,73%
cadre	2171	10,31%	1195	8,04%	3366	9,37%
employé/ouvrier	3345	15,89%	1820	12,25%	5165	14,38%
étudiant	3120	14,82%	491	3,30%	3611	10,05%
scolaire	3826	18,17%	6241	41,99%	10067	28,03%
préscolaire	320	1,52%	688	4,63%	1008	2,81%
demandeur d'emploi	3692	17,53%	1892	12,73%	5584	15,55%
retraité	2232	10,60%	1536	10,33%	3768	10,49%
sans profession	762	3,62%	325	2,19%	1087	3,03%
non précisé	1426	6,77%	563	3,79%	1989	5,54%

Sur le réseau dans son ensemble, il est intéressant de noter que les scolaires représentent 28% des usagers. Les demandeurs d'emploi (15%) et les employés et les ouvriers (14%) sont également des catégories qui fréquentent beaucoup les bibliothèques.

Les résultats sont néanmoins assez différents selon que l'on s'intéresse aux BQ ou à MK.

En effet, à **Mériadeck**, les scolaires ne sont pas une catégorie aussi importante que dans les BQ. S'ils représentent 18% des usagers, ils sont suivis de près par les demandeurs d'emploi (17%), les employés et les ouvriers (16%) et les étudiants (15%). Dans les **BQ** en revanche, les scolaires représentent 42% des usagers suivis des demandeurs d'emploi (12%) et des employés et des ouvriers (12%).

¹⁶ Il s'agit du nombre d'hommes selon leur âge habitant la ville de Bordeaux.

¹⁷ Il s'agit des hommes inscrits dans une bibliothèque de Bordeaux

¹⁸ Ce sont des tranches définies par l'INSEE qui ont imposé ce découpage

Pour les autres catégories, les cadres constituent environ 10% des usagers et sont relativement plus nombreux à venir à MK. Les retraités représentent également 10% des usagers. Les artisans commerçants et chefs d'entreprise représentent moins d'1% des usagers.

Afin de donner davantage de sens à ces statistiques, il est intéressant de les comparer à celles établies pour la ville, par l'INSEE. Comme pour le sexe et les tranches d'âge, on verra ainsi quelle catégorie socioprofessionnelle la bibliothèque attire relativement plus.

De légers problèmes de méthode doivent toutefois être soulignés. Tout d'abord, la catégorie « profession intermédiaire » est absente des statistiques collectées par la bibliothèque ; cela ajoute donc une marge d'erreur.

La catégorie des demandeurs d'emploi, non ventilée par la bibliothèque suivant la catégorie d'emploi précédemment occupé vient, là aussi, ajouter une légère marge d'erreur.

Il faut aussi souligner que les CSP sont par nature des statistiques qui comportent une part importante d'aléa. En effet les demander comme les renseigner constituent toujours des opérations délicates.

Enfin, comme pour le taux de fréquentation, il a été choisi de comparer les statistiques à celles de la ville de Bordeaux, alors que ses usagers dépassent les frontières de la ville. C'est un choix discutable mais qui n'est pas de nature à induire des variations importantes.

En termes de méthode cela a demandé quelques retraitements. En effet, les CSP établies par l'INSEE sont des pourcentages de la population en âge de travailler (les + de 15 ans). Ci-dessous, les taux sont différents du tableau précédent (en l'absence des – de 15 ans).

	Insee Bx ¹⁹	MK ²⁰	BQ	Réseau
agriculteur	0%	0%	0%	0%
artisan, commerçant	3.2%	1%	1%	1%
cadre et PIS ²¹	15.1%	<u>13%</u>	15%	14%
employé/ouvrier	22.7%	<u>20%</u>	23%	21%
retraité	18.5%	<u>13%</u>	19%	<u>15%</u>
Autres personne sans activité professionnelle non précisé	24.4%	22%	<u>10%</u>	19%
demandeur d'emploi	##	8%	7%	8%
	10.4% ²²	<u>22%</u>	<u>24%</u>	<u>22%</u>

Si l'on compare avec les statistiques de la ville, on constate que les usagers sont assez représentatifs du tissu social de la ville.

Les bibliothèques attirent toutefois légèrement moins de cadres et PIS qu'il n'en existe sur le territoire. Ce constat est particulièrement sensible pour les cadres dans les BQ. C'est également vrai pour les employés et les ouvriers.

¹⁹ Répartition de la population de Bordeaux de + de 15 ans suivant sa catégorie socioprofessionnelle ; INSEE 2012

²⁰ Répartition des usagers de Mériadeck de + de 15 ans, suivant leur catégorie socioprofessionnelle

²¹ PIS : professions intellectuelles et supérieures

²² INSEE 2012

Pour les retraités, s'ils fréquentent à la hauteur de leur présence statistique les BQ, ils sont relativement moins nombreux à venir à MK.

Les demandeurs d'emploi en revanche fréquentent largement les bibliothèques, bien au-delà de leur poids statistique.

En dynamique : quand viennent-ils ?

Méthodologie

Les statistiques quotidiennes sont une moyenne réalisée sur les mois de Janvier, février, mars et Avril. Au-delà, le comptage a connu des dysfonctionnements, au niveau des BQ en particulier. C'est néanmoins suffisant pour donner des moyennes fiables.

Fréquentation hebdomadaire

	MK	LAC	La Bas	SMI	BAC	GP	FT	JVM
samedi	21,10% ²³	11,24%	20,30%	23,62%	16,89%	18,92%	27,94%	17,46%
lundi	12,97%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
mardi	18,08%	25,07%	17,57%	19,94%	20,63%	22,76%	18,13%	16,52%
mercredi	19,21%	24,31%	28,45%	25,02%	24,36%	24,47%	25,84%	24,20%
jeudi	13,16%	17,11%	13,13%	13,26%	15,81%	14,44%	12,38%	12,71%
vendredi	15,49%	20,25%	19,46%	17,39%	19,05%	17,87%	14,86%	28,36%
total	100,00%	97,99% ²⁴	98,92%	99,23%	96,75%	98,47%	99,16%	99,25%

Il est remarquable de noter que les affluences sont très différentes suivant les BQ. Pour MK elles correspondent à celles classiquement enregistrées dans les centrales.

Pour MK, les 3 journées d'affluence (par ordre d'importance) sont le samedi, le mercredi et le mardi.

Pour le Lac, les 3 journées d'affluence sont Mardi, Mercredi et Vendredi.

Pour La Bastide, les 3 journées d'affluence sont Mercredi, Samedi et Vendredi

Pour Saint Michel, les 3 journées d'affluence sont Mercredi, Samedi et Vendredi

Pour Bacalan, les 3 jours d'affluence sont mercredi, mardi, vendredi

Pour Grand Parc, les 3 jours d'affluence sont mercredi, mardi et samedi

Pour Flora Tristan, les 3 jours d'affluence sont samedi, mercredi et mardi

Pour Jean de la Ville de Mirmont, les 3 jours d'affluence sont vendredi, mercredi et samedi

²³ A MK, 21.1% du public hebdomadaire vient le samedi, cette statistique surlignée en gris indique qu'il s'agit de la journée la plus chargée. La journée la moins fréquentée (statistique soulignée) est le lundi avec 12.97% de l'ensemble des usagers de la semaine ; mais le lundi la bibliothèque n'est ouverte que l'après-midi. Le jour plein le moins fréquenté est donc le vendredi (statistique en bleue) avec 15.49% des usagers de la semaine.

²⁴ Pour les BQ, le total est inférieur à 100% en raison des « bug » du lundi. En effet, elles enregistraient toutes entre 0.5% et 3.2% de fréquentation le lundi... ces anomalies ne sont pas de nature à modifier la valeur des conclusions qui suivront.

Fréquentation de MK par tranche horaire²⁵

jour semaine	10h - 12h	12h - 14h	14h - 17h	17h - 19h	Total général
Lundi	0%	25% ²⁶	55%	18%	100%
Mardi	22%	23%	41%	13%	100%
Mercredi	20%	21%	43%	14%	100%
Jeudi	0%	24%	52%	20%	100%
vendredi	21%	22%	42%	14%	100%
Samedi	24%	19%	46%	10%	100%
Total général	16%	22%	46%	14%	100%

On constate que le temps fort, l'affluence correspond au créneau 14h-17h. C'est particulièrement sensible pour les jours fermés le matin.

En revanche, l'affluence est relativement faible entre 17h et 19h. Ces comportements sont pérennes quel que soit le jour de la semaine.

Fréquentation mensuelle de Mériadeck

	MK
janvier	10,39%
février	9,55%
mars	10,56%
avril	9,89%
mai	8,15%
juin	9,45%
juillet	6,28%
août	4,79%
septembre	9,91%
octobre	11,13%
novembre	9,90%

En raison des pannes répétées des portiques, il est impossible de calculer des tendances mensuelles pour l'année 2015 dans les BQ. C'est en revanche possible pour MK. Il se dégage 3 mois de forte affluence : Janvier, Mars et Octobre. Les chiffres d'octobre ont certainement profité du passage à la gratuité et favorisé ce pic de fréquentation. En effet, on enregistrait en octobre +21% de visiteurs par rapport à la moyenne mensuelle et +8% en Novembre.

Outre les mois d'été, Mai avec ses ponts printaniers est également un petit mois

Fréquentation annuelle

A Mériadeck...

On compte 451000 entrées par an, soient 37600 par mois, 8850 par semaine, 1476 par jour (ou 1771 par jour plein, contraction faite des demies journées) et 188 par heure.

Le taux de fréquentation est de 189%. Cela signifie que chaque habitant de Bordeaux vient 1.89 fois à la bibliothèque chaque année. Cette statistique (artificielle

²⁵ Ces statistiques ont été calculées à partir d'extractions de fréquentation par heure, du 1/01/2015 au 30/04/2015

²⁶ Entre 12h et 14h le lundi, se concentrent 25% des entrées du jour.

naturellement puisque l'ensemble des bordelais malheureusement ne vient pas à la bibliothèque) peut être comparée à celle établie par l'observatoire de la lecture publique. Dans son rapport de 2013, les bibliothèques de niveau 1 ou correspondant à des territoires de 150000 habitants et plus ont un taux de fréquentation de + de 300%. Ces statistiques sont à nuancer ; en effet, tous les établissements ne renseignent pas la fréquentation, loin s'en faut. Il est toutefois notable qu'alors que le taux de pénétration est plus important que la moyenne des villes de + de 100000 habitants, le taux de fréquentation est quant à lui substantiellement inférieur. Cela signifie qu'un usager inscrit fréquente relativement moins la bibliothèque que dans d'autres grandes villes.

Les résultats de l'enquête de 2002

Une étude du public a été réalisée dans les bibliothèques de Bordeaux en Mars 2002, sous la coordination de Mme. Klymus et avec la participation de G. Buisson, S. Chambard, C. Dupont, I. Dumora, F. Morey, F. Pages et A. Verret ; disponible dans [la bibliothèque numérique de l'ENSSIB](#).

A Mériadeck, les non inscrits représentaient alors 13.6% des enquêtés. Les statistiques de l'observatoire de la lecture publique soulignent que si les inscriptions en bibliothèque ont tendance à baisser, les fréquentations hors inscriptions ont quant à elles tendance à augmenter. Il serait intéressant de savoir si le phénomène s'est lui aussi accentué à Bordeaux.

L'enquête a également montré que les usagers déclaraient fréquenter la bibliothèque « par plaisir » à 67% et pour des raisons scolaires à 53%. 12% venaient pour des raisons professionnelles et 24% pour lire la presse.

16% des enquêtés déclaraient fréquenter aussi au moins une bibliothèque de quartier.

Si la grande majorité des enquêtés se déclarait très satisfaite des services proposés par Mériadeck, l'absence de parking et la condamnation de l'accès par la dalle étaient des motifs fréquents de mécontentement.

Il est intéressant de noter que le taux de pénétration en 2002 était de 15.95% ; il est aujourd'hui de 15.2%. Malgré la baisse tendancielle des inscriptions en France, on peut en conclure que le bassin bordelais s'est relativement bien maintenu.

Pour l'action culturelle, 15.29% des enquêtés ont répondu être venus à MK pour visiter une exposition ou assister à des manifestations culturelles ; cette statistique monte à 25% dans les BQ. Le rapport en concluait donc que l'impact des animations était plus fort dans les BQ.

Des résultats aux pistes d'amélioration

Des propositions pour illustrer

Objectif général : augmenter le taux de pénétration, le nombre d'inscrits

Moyen : cibler les publics sous-représentés

Suivant l'âge : les 15-29 ans pour les BQ
Les 75 ans et + pour MK

Suivant le sexe : les hommes de 15-54 ans

Suivant les CSP : les artisans et commerçants
Les cadres dans les BQ
Les retraités à MK

Phase 2 - Synthèse annuelle - L'Action culturelle



Événement : « ça vibre à la Bibliothèque Saint Michel », journée Concert à la bibliothèque Saint Michel

Si l'action culturelle est définie librement par les services de Mériadeck et les bibliothèques de quartier, le service de l'action culturelle, transversal au réseau, a vocation à harmoniser les démarches.

Ce service se compose

- D'un atelier (réalisation d'expositions et de vitrines) – 2 personnes
- D'une régie audiovisuelle (gestion de l'auditorium, prêt de matériel audio pour des animations et accompagnement) – 1 personne
- D'un service dédié à l'ingénierie (dialogue budgétaire, définition des thématiques annuelles, appui à la recherche de partenariats, mécénat et relation de presse) – 3 personnes

Il est au service de la rationalisation de la programmation et de l'esprit réseau.

En effet, il définit, en concertation avec l'ensemble des équipes impliquées, la thématique annuelle (Les séries en 2015, Le corps en 2016, le Paysage en 2017 ?), dans laquelle vont venir s'inscrire des actions du réseau.

Il propose également les événements du territoire : temps forts culturels, locaux, nationaux ou internationaux (exemple Le Printemps des Poètes) auxquels vont faire écho des animations du réseau

Afin de contribuer à offrir aux bordelais une offre culturelle lisible et cohérente, le service insiste sur la nécessité de réduire l'offre pour éviter la dispersion des publics et clarifier la compréhension de la programmation.

Le service souhaite aussi que les actions qui échappent à la thématique annuelle ou aux événements du territoire, s'inscrivent dans des cycles. Il est important qu'elles donnent lieu à d'autres animations associées, afin de renforcer la lisibilité de la programmation.

Le service travaille enfin à une harmonisation du calendrier de programmation, afin d'éviter un excès d'offre sur certains jours.

Ce service transversal permet aussi d'affiner « l'esprit réseau ». Il a en effet pour vocation de faire travailler ensemble les services de Mériadeck et les bibliothèques de quartier. Certaines animations sont ainsi conçues collaborativement, circulent sur le réseau et mettent en œuvre une politique culturelle de proximité.

La synthèse statistique ci-dessous a été réalisée grâce au travail de recensement de Naïma Bouchekhchoukha pour l'Action culturelle en 2016.

Vue d'ensemble

	nbre actions	%	budget	Nbre AC / mois	budget / hab	budget / AC	ETP	AC / ETP
réseau	535²⁷	100%	122910²⁸	45²⁹	0,51³⁰	230³¹	267³²	2,00³³
MK	99	19%³⁴	32871	8		332	217	0,46
BQ	346	65%	39476	29		114	50	6,92
TR³⁵	90	17%	50564	8		562		

Le réseau des bibliothèques de Bordeaux est particulièrement dynamique puisqu'il propose 535 événements culturels par an, soit une moyenne de 45 par mois. Cela représente un budget de 0.51€/habitant et 230€ en moyenne par action. MK produit 19% de l'AC sur le réseau et les BQ en produisent 65%.

Les pratiques sont toutefois différentes selon que l'on se situe du côté de MK ou des BQ. En effet, il y a en moyenne 8 AC/mois à MK et 29 dans les BQ (soient 3 AC/mois/BQ). Cela représente 2 Actions culturelles par ETP sur l'ensemble du réseau, avec 0.46 AC/ETP pour MK et 7 pour les BQ. Cette statistique est intéressante car elle peut souligner plusieurs phénomènes :

- l'investissement polyvalent des agents en BQ
- le poids des fonctions support et transversales présentes à MK qui minorent le résultat

²⁷ Lecture « Sur le réseau chaque année on compte 535 AC ».

²⁸ Lecture : « l'AC sur le réseau en 2015 constitue un budget de 122 910€ »

²⁹ Lecture « il y a environ 45 AC par mois sur le réseau »

³⁰ Lecture « l'AC sur le réseau en 2015 correspond à un budget de 0.51€ par habitant »

³¹ Lecture « en moyenne en 2015 ont été consacrés 230€ par AC »

³² Lecture « il y a 267 équivalents temps plein (ETP) sur le réseau »

³³ Lecture « en moyenne sur le réseau, chaque ETP réalise 2 AC par an »

³⁴ Lecture « 19% de l'AC a lieu à MK »

³⁵ TR : Actions culturelles transversales sur le réseau

- la surcharge de travail en BQ où les bibliothécaires compensent la baisse des ressources humaines et financières en redoublant de dynamisme, ce qui est inquiétant du point de vue de la charge de travail.

Cette statistique interpelle et invite peut-être à concentrer davantage le nombre d'actions culturelles.

Cycles

« Cycles » recouvre l'ensemble des actions culturelles qui ne correspondent pas à un événement du territoire, qu'elles soient ponctuelles ou véritablement cycliques. Cette dénomination signe la volonté du service de l'AC d'impulser une dynamique de cycle, afin que disparaissent progressivement les événements ponctuels. On peut toutefois regretter que les statistiques collectées par le service ne reflètent pas cette dichotomie.

	nbre actions	budget	%AC³⁶	%B³⁷
réseau	504³⁸	65857,2	94%	54%
MK	86	16265	16%	13%
BQ	338	36909	63%	30%
TR	80	12683,52	15%	10%

Ils représentent 94% de l'AC sur l'ensemble du réseau, avec là encore une distinction très nette selon que l'on se situe du côté des BQ ou de MK (16% du volume de l'AC pour Mk et 63% pour les BQ).

Evènement du territoire

	nbre actions	budget	%AC	%B
réseau	31	57053	5%	46%
MK	13	16606	2%	14%
BQ	8	2567	1%	2%
TR	10	37880	2%	31%

Les événements de territoire correspondent aux programmations qui font écho aux manifestations culturelles locales ou nationales. Ils se distinguent aussi des cycles car ils ont souvent généré des partenariats avec des intervenants extérieurs et/ou ont bénéficié d'une programmation transversale à plusieurs bibliothèques.

Là le constat s'inverse ; la centrale est en effet moteur dans la proposition des événements du territoire.

Les objectifs de la feuille de route

³⁶ En Pourcentage de l'AC (en quantité)

³⁷ En Pourcentage du budget (B)

³⁸ Lecture de la ligne : « on décompte 504 AC cycliques sur le réseau en 2015, cela correspond à un budget de 65 857€. Cela constitue 94% de l'AC et utilise 54% du budget »

objectif feuille route					
cycle		ET		total	
objectif	décrochage	objectif	décrochage	objectif	décrochage
254³⁹	+101,97%	35	+188,57%	289	112,46%

La feuille de route pour l'année 2014 s'est accompagnée d'objectifs chiffrés. Ces derniers n'ont pas été tenus et le décrochage moyen est de 112% (il y a eu une augmentation de 112% de nombre d'actions, soit plus d'un doublement).

Ce net décrochage soulève plusieurs questions :

- les objectifs étaient-ils atteignables ? Un tel décrochage suggère peut-être qu'un fonctionnement par palier, avec des objectifs plus modestes étalés sur 3 ans et la cible finale de 289 AC/an fonctionnerait mieux.
- les différentes parties prenantes de l'AC sur le réseau ont-elles eu un espace et un temps de concertation suffisants (les objectifs chiffrés étaient thématiques et non assignés par BQ, ce qui impliquait un important temps de concertation) ?

L'action culturelle par grande thématique

L'ensemble des actions culturelles peut être ventilé suivant les grandes thématiques suivantes :

- lecture
- culture musicale
- égalité LCD
- handicap
- sensibilisation arts visuels
- numérique
- culture scientifique
- loisirs
- sensibilisation au patrimoine

Les 3 thématiques qui concentrent le plus d'actions culturelles sur le réseau sont

- La lecture (31% des l'AC sur le réseau a pour thématique la lecture)
- le numérique (21%)
- les loisirs (21%)

A Mériadeck, les 2 thématiques les plus importantes sont

- la sensibilisation aux arts visuels (7%)
- la lecture (5%)

Dans les BQ, les 2 thématiques saillantes sont :

- le numérique (18%)
- les loisirs (15%)

Les 2 thématiques qui engagent le moins d'AC sur le réseau sont

- la sensibilisation au patrimoine (1,5%)
- la culture scientifique (2%)

³⁹Lecture « L'objectif fixé en 2015 pour l'action culturelle cyclique en 2016 était de 254 AC pour l'ensemble du réseau. Finalement, puisqu'il devrait y avoir 534 actions, cela correspond à une augmentation de 101% »

Ce constat se prolonge selon que l'on se situe dans les BQ (respectivement 0% et 2%) ou à MK (respectivement 0.6% et 1%). Dans les BQ s'ajoute une thématique particulièrement sous-représentée, la sensibilisation au handicap concerne seulement 1% des AC mises en œuvre.

Lecture

	nbre actions	budget	%AC	%B
réseau	166⁴⁰	23281,82	31%⁴¹	19%⁴²
MK	29	5925	5%	5%
BQ	126	13958	24%	11%
TR	7	1408,82	1%	1%

Culture musicale

	nbre actions	budget	%AC	%B
réseau	90	15311,5	17%	12%
MK	9	2250	2%	2%
BQ	53	8629	10%	7%
TR	30	5982,5	6%	5%

Egalité LCD

	nbre actions	budget	%AC	%B
réseau	26	5750	5%	5%
MK			0%	0%
BQ	20	4100	4%	3%
TR	2	1550	0%	1%

Handicap

	nbre actions	budget	%AC	%B
réseau	16	3400	5%	3%
MK	9	1600	3%	1%
BQ	2	1300	1%	1%
TR	5	500	1%	0%

Sensibilisation Arts visuels

	nbre actions	budget	%AC	%B
Réseau	54	6200	16%	5%
MK	25	4350	7%	4%
BQ	18	1400	5%	1%
TR	11	450	3%	0%

⁴⁰ Lecture « sur le réseau, 166 événements s'inscrivaient dans la thématique « lecture » et correspondaient à un budget de 23 281€ »

⁴¹ Lecture : 31% de l'AC sur le réseau a pour thème la lecture

⁴² Lecture : 19% du budget consacré à l'AC sur le réseau est destiné à des animations consacrées à la lecture

Numérique

	nbre actions	budget	nbre actions	budget
Réseau	70	1600	21%	1%
MK	10	1350	3%	1%
BQ	60	250	18%	0%
TR			0%	0%

Culture scientifique

	nbre actions	budget	%AC	%B
Réseau	8	1040	2%	1%
MK	2	490	1%	0%
BQ	6	550	2%	0%
TR			0%	0%

Loisirs

	nbre actions	budget	%AC	%B
réseau	69	8674,2	21%	7%
MK	0	0	0%	0%
BQ	49	6622	15%	5%
TR	20	2052	6%	2%

Sensibilisation patrimoine

	nbre actions	budget	nbre actions	budget
réseau	5	600	1,5%	0,5%
MK	2	300	0,6%	0,2%
BQ			0,0%	0,0%
TR	22	35090	6,6%	28,5%

La fréquentation

La fréquentation de l'AC n'est pas recensée in extenso sur MK ; elle l'est en revanche au niveau des BQ. Cette partie présentera donc uniquement les statistiques de fréquentation des BQ réalisées à partir du travail de recensement de M. Cintas Flores.

	fréquentation	nbre AC	nbre pers / AC	part AC
total	12863 ⁴³	480 ⁴⁴	27 ⁴⁵	
AC enfants	397	19	21	4% ⁴⁶
AC adultes	2007	106	19	22%
AC adultes enfants⁴⁷	4065	88	46	18%

Il y a en moyenne 27 personnes par AC et 46 lorsque l'animation s'adresse à des familles. La plus grande part des AC est destinée aux adultes (22% des actions concernées), la fréquentation y est relativement plus faible : 19 personnes / animation.

Limites : la ventilation des actions par catégorie laisse entrevoir quelques oublis et les chiffres ne sont peut-être pas toujours exacts.

L'information, la communication :

L'utilisateur, pour obtenir l'information des différentes animations culturelles auxquelles il peut assister sur le réseau, peut :

- consulter le bulletin d'information papier (BIP), mais ce dernier ne recense pas de manière exhaustive l'agenda
- consulter la page Facebook de la bibliothèque, là encore seuls quelques événements sont cités
- visiter le portail métropolitain des bibliothèques (non exhaustif)
- obtenir un flyer (ne concerne pas toutes les actions)
- recevoir un mail (ne concerne pas toutes les actions)
- consulter l'affiche mensuelle sur place (programmation exhaustive)
- consulter l'agenda du portail des bibliothèques de Bordeaux (programmation exhaustive)
- consulter l'agenda métropolitain (non exhaustif)
- être averti via la communication des partenaires

Moyens de communication	Nombre de tirages ou d'envois	Nombres de visiteurs
BIP	52500	
flyers	25464	
Mail performance	non archivé ⁴⁸	
Facebook de la bibliothèque		146880 de portée totale
Agenda de la bibliothèque		36445 visiteurs de l'agenda
total	77964 ++	183245

Estimation du nombre de personnes touchées (hors mail) par an : 261209

Au moins 107% de la population bordelaise aura vu un élément de communication concernant la programmation culturelle des bibliothèques de Bordeaux. Il serait intéressant à l'avenir, de suivre l'évolution de cette statistique.

⁴³ 12863 sont venues assister en 2015 à une AC dans une BQ

⁴⁴ Les BQ ont réalisé en tout 480 AC ; malheureusement, cela ne correspond pas au décompte réalisé par le service de l'AC (346). Il s'agit sans doute d'un problème de ventilation entre AC et accueil de groupe. Cette inadéquation met en valeur le besoin d'harmonisation de la collecte de données en matière d'AC.

⁴⁵ Cela représente 27 personnes en moyenne par AC

⁴⁶ L'AC spécifiquement et uniquement adressée aux enfants représente 4% du volume total de l'AC

⁴⁷ Il y a d'autres catégories, comme les adolescents ou les « non classés »...

⁴⁸ Malheureusement, toutes les statistiques présentées ci-dessous seront donc hors mails !

Des résultats aux pistes d'amélioration

Des propositions pour illustrer

Objectif : renforcer des thématiques sous-programmées

- Sensibilisation au patrimoine
- Culture scientifique
- Sensibilisation au handicap (BQ)

Objectif : assurer une fréquentation stable

- Récolter les données de fréquentation à MK
- Programmer des événements familiaux qui assurent une fréquentation de fond

Phase 3 - L'enquête des publics en libre-service

1 Méthode

Enquête des publics et démarche d'évaluation de l'action culturelle

Enquêter les publics fait partie de la démarche d'évaluation. En effet, il est important de sonder leur degré de connaissance et de satisfaction de nos services.

Dans le cadre de l'action culturelle, cette évaluation devait nous être utile pour comprendre

- le degré de connaissance des actions proposées
- la préférence en matière d'action culturelle
- le degré de satisfaction
- la manière dont l'utilisateur a connaissance du programme
- les éventuels freins matériels à sa fréquentation (les horaires par exemple)

Enquête passive vs enquête active

L'enquête active nécessite d'interviewer de vive voix l'utilisateur. Cela permet de collecter beaucoup d'informations (formelles et informelles). C'est néanmoins chronophage.

L'enquête passive demande d'installer un dispositif d'enquête à un endroit de passage de la bibliothèque. Ce dispositif, commode, ne permet pas d'aller chercher des publics qui n'iraient pas spontanément donner leur avis. C'est ce modèle qui a été testé ici.

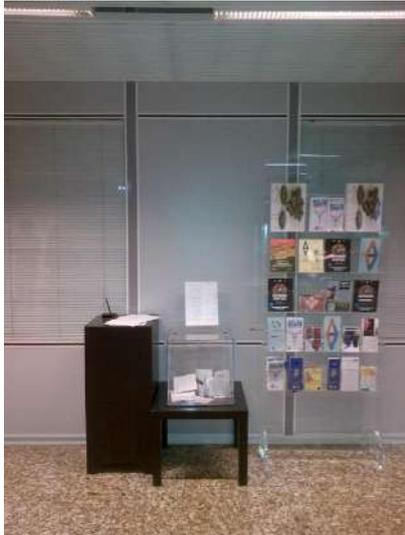
Publics vs Non publics

L'enquête en libre service est dans les murs. Elle ne permet pas d'interroger les désirs et représentations des non publics. C'est le focus group, dans le cadre du schéma d'évaluation, qui a été utilisé à cet effet.

Taux de retour

L'enquête en libre-service s'est déroulée du 25/01/2016 au 13/02/2016 et a permis de récolter 86 questionnaires. Si l'on compte en moyenne 1500 entrées par jour, le taux de retour est de : 0.3%.

Choix de l'emplacement de l'enquête en libre service



Afin d'obtenir suffisamment de réponses, le dispositif d'enquête en libre-service doit être installé dans un lieu de passage et de flânerie. Ainsi les usagers ont le temps de répondre au questionnaire. Il a été installé à côté des machines à café, niveau 0. Maintenant que le taux de retour pour cet emplacement est connu, il serait intéressant de le comparer à d'autres endroits.

Suggestions :

Espace « accueil » : à côté des I-Pad

Coursives du 1^{er} et du 3^e

Outils utilisés

Google Forms : pour saisir le questionnaire et les réponses

Google Forms summary : pour les graphiques en couleur qui apparaissent dans la synthèse

Google forms tableur : pour extraire les données en fichiers excel

Excel : pour les analyses croisées avec les variables de contrôle, qui apparaissent dans la synthèse. Google Forms ne permet pas un traitement par variable de contrôle et c'est la faiblesse majeure de ce logiciel.

Word : pour la mise en page du formulaire présenté en annexe

Temps de traitement associé

Si une enquête en libre-service participe de la démarche d'évaluation, il est important d'estimer le temps de travail que cela a nécessité.

Temps de préparation du questionnaire : 6h

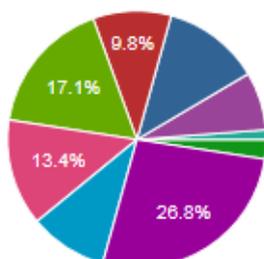
Logistique de l'enquête en libre-service : 2h

Saisie et analyse des réponses : 15h

2 Analyse générale des réponses

A Variables de contrôle

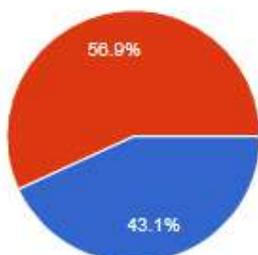
1 Tout d'abord, quelques questions indiscretes. Quel âge avez-vous?



0 - 5 ans	0	0%
5 - 10 ans	0	0%
10 - 15 ans	0	0%
15 - 18 ans	2	2.4%
18 - 25 ans	22	26.8%
25 - 30 ans	8	9.8%
30 - 40 ans	11	13.4%
40 - 50 ans	14	17.1%
50 - 60 ans	8	9.8%
60 - 70 ans	10	12.2%
70 - 80 ans	6	7.3%
80 ans et +	1	1.2%

Les 18-25 ans sont relativement plus nombreux à avoir répondu à l'enquête suivis par les 40-50 ans et les 30-40 ans.

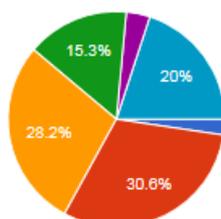
2 Vous êtes



un homme	25	43.1%
une femme	33	56.9%

57% de femmes contre 43% d'hommes ont répondu à l'enquête. Dans les statistiques de la bibliothèque, les femmes représentent 60% des inscrits. Il y a donc relativement plus d'hommes qui ont répondu à l'enquête, malgré leur moindre poids.

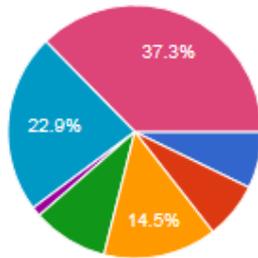
3 Quelle est votre activité?



scolaire (de la maternelle au lycée)	2	2.4%
étudiant	26	30.6%
en activité, en emploi	24	28.2%
en recherche d'emploi	13	15.3%
sans profession	3	3.5%
retraité(e)	17	20%

Le poids des étudiants parmi les enquêtés est particulièrement important (30.6%).

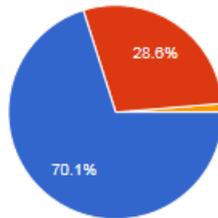
4 Quel est votre niveau de diplôme?



sans diplôme	6	7.2%
BEP/CAP	6	7.2%
BAC	12	14.5%
BAC+2	8	9.6%
BAC+3	1	1.2%
BAC+4	19	22.9%
BAC+5 et +	31	37.3%

Ce faisant, la proportion des «Bac+4, Bac+5 et + » est elle aussi particulièrement importante (70% des enquêtés).

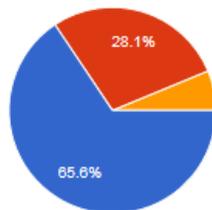
5 Dans quelle commune résidez-vous?



Bordeaux	54	70.1%
Une autre commune de la métropole	22	28.6%
Other	1	1.3%

70% des enquêtés résident à Bordeaux, presque 100% dans une commune de la métropole.

6 Si vous êtes en situation d'emploi, dans quelle commune travaillez-vous?



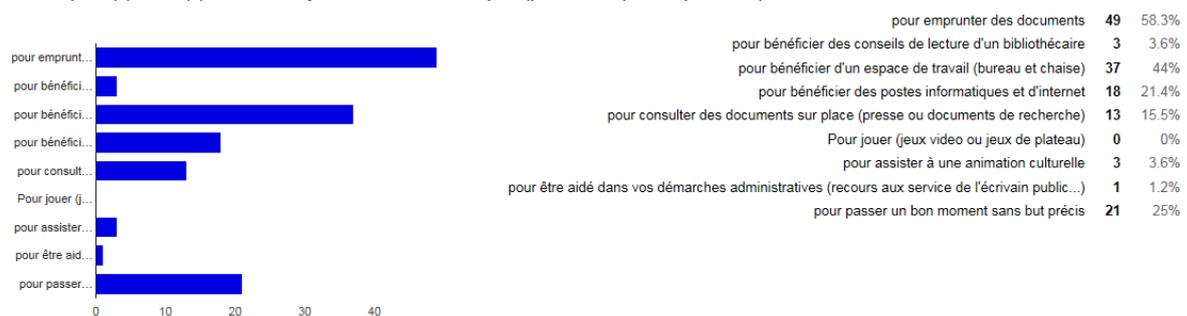
Bordeaux	21	65.6%
Une autre commune de la métropole	9	28.1%
Other	2	6.3%

65% travaillent à Bordeaux, 28%, dans une commune de la métropole.

B Motifs de la visite

Cette question figurait dans l'enquête de 2002 et m'a semblé intéressante.

7 Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous aujourd'hui à la bibliothèque? (plusieurs réponses possibles)



Les principaux motifs de fréquentation de MK sont (par ordre d'importance)

- emprunter des documents (58%)⁴⁹
- passer un bon moment sans but précis (25%)
- bénéficier d'un espace de travail (21%)
- bénéficier de postes informatiques et d'internet (21%)

Les réponses sont assez différentes suivant la catégorie considérée

Les étudiants par exemple viennent pour

- bénéficier d'un espace de travail (88%)
- emprunter des documents (34%)

Les retraités quant à eux viennent pour

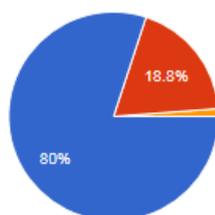
- emprunter des documents (64%)
- passer un bon moment sans but précis (31%)
- consulter sur place (25%)

Les personnes en recherche d'emploi quant à elles invoquent le besoin de

- emprunter des documents (53%)
- bénéficier d'un espace de travail (physique + internet) (38%)
- passer un bon moment sans but précis (30%)

C Quel usager des bibliothèques êtes-vous ?

8 Etes-vous inscrit(e) dans une bibliothèque de Bordeaux ?

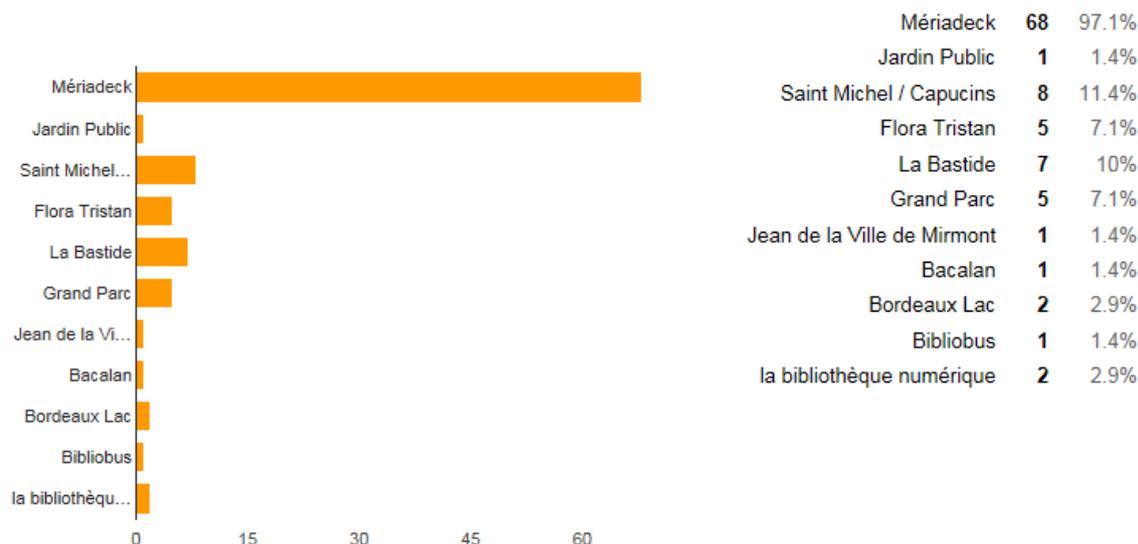


Oui	68	80%
Non	16	18.8%
une autre bibliothèque de la métropole	1	1.2%

80% des enquêtés sont inscrits dans une bibliothèque de Bordeaux.

Pour les étudiants, cette statistique tombe à 58% d'inscrits.

9 Si oui, lesquelles fréquentez-vous principalement ?

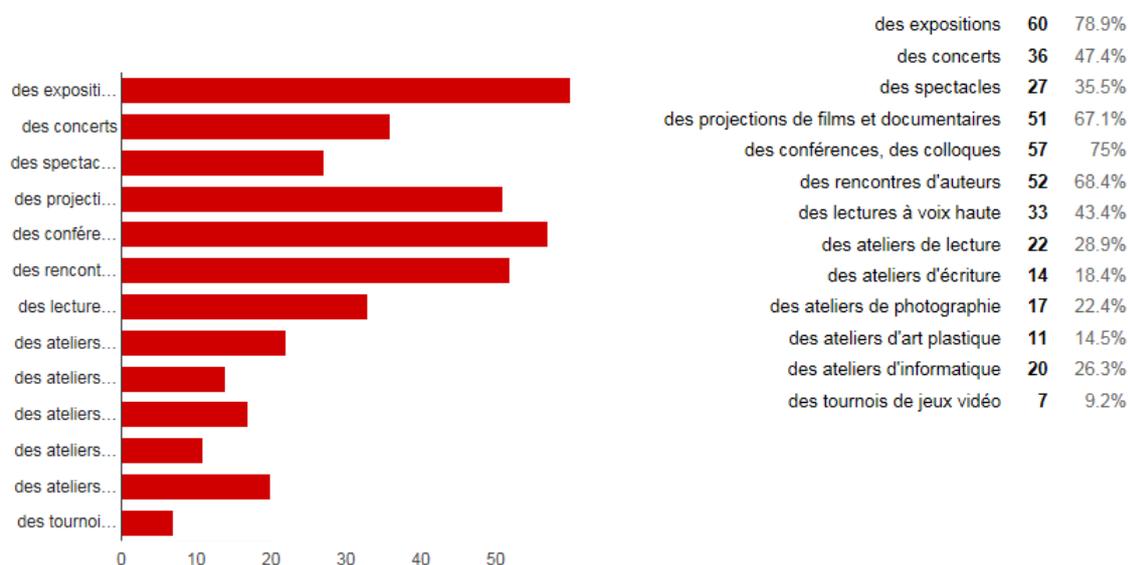


⁴⁹ Lecture : 58% des réponses invoquent l'emprunt de documents comme raison principale de fréquentation de la bibliothèque

Sans surprise, les enquêtés de MK fréquentent principalement MK, viennent ensuite Saint Michel, La Bastide et Flora Tristan.

D Quelle est votre connaissance de l'action culturelle ?

10 Savez-vous que la bibliothèque propose... (cocher lorsque vous saviez que nous proposons ces animations)



Les actions proposées par la bibliothèque les mieux identifiées par les enquêtés sont (par ordre d'importance) :

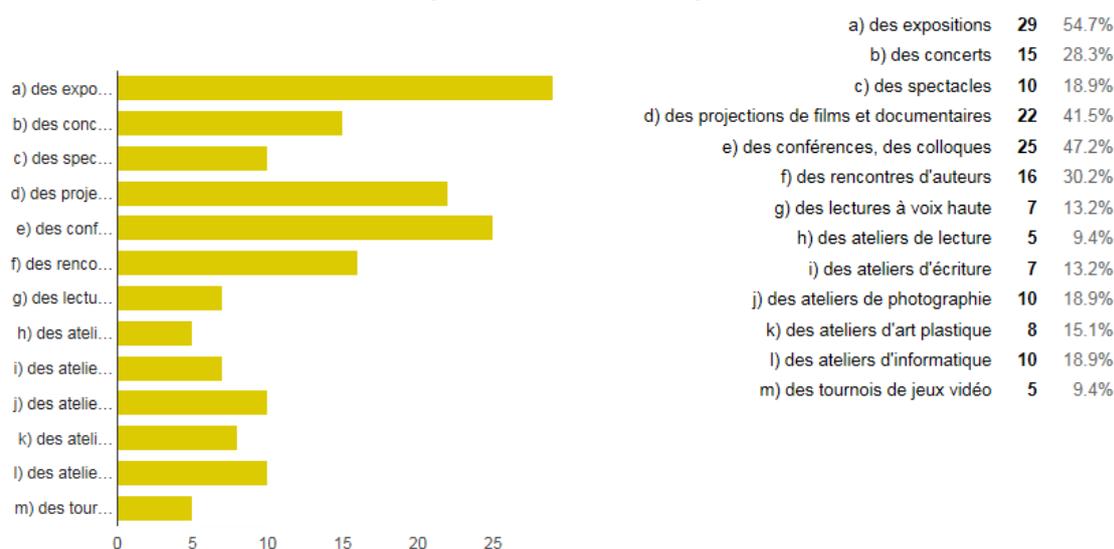
- les expositions (78.9%)
- les rencontres d'auteurs (68.4%)
- les projections de films et documentaires (67.1%)

... plus loin

- les concerts (47.4%)
- les lectures à voix haute (43.4%)

E Quelles sont vos préférences en matière d'action culturelle ?

11 Parmi les activités listées ci-dessus, lesquelles vous intéressent le plus ?

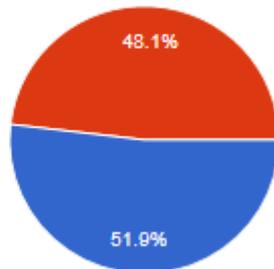


Par ordre d'importance, les enquêtés préfèrent :

- les expositions (54.7%)

- les conférences (47.2%)
- les projections de films et documentaires (41.5%)

12 Avez-vous déjà participé à l'une des activités citées ci-dessus?



oui	42	51.9%
non	39	48.1%

52% seulement des enquêtés ont déjà participé à l'une de ces activités. Il faut donc être prudent avec les déclarations d'intention plus haut. Lister ce qui serait susceptible de les intéresser ne garantit pas qu'ils viennent. Toutefois, les statistiques de la question 11 bougent peu avec un filtre « avoir déjà participé à une activité ».

F Des suggestions ?

Ci-dessous, les suggestions telles qu'elles me sont parvenues... certaines viennent appuyer la réponse à la question 11, l'enquêté réitère son envie d'action culturelle. D'autres sont étonnantes...

13 Avez-vous une suggestion? Une animation que la bibliothèque pourrait proposer?

cours, découverte histoire, arts, littérature

conférences d'universitaires pour actualisation et diffusion des savoirs

cafés philo, ateliers théâtre, dictées, initiation aux échecs, conversation en langue étrangère

rencontres débats entre personnes d'horizons différents sur tout et rien

un atelier de savoir vivre pour éviter les incivilités

concerts

le scoutisme et la religion et la politique

concert avec des jeunes

stop motion

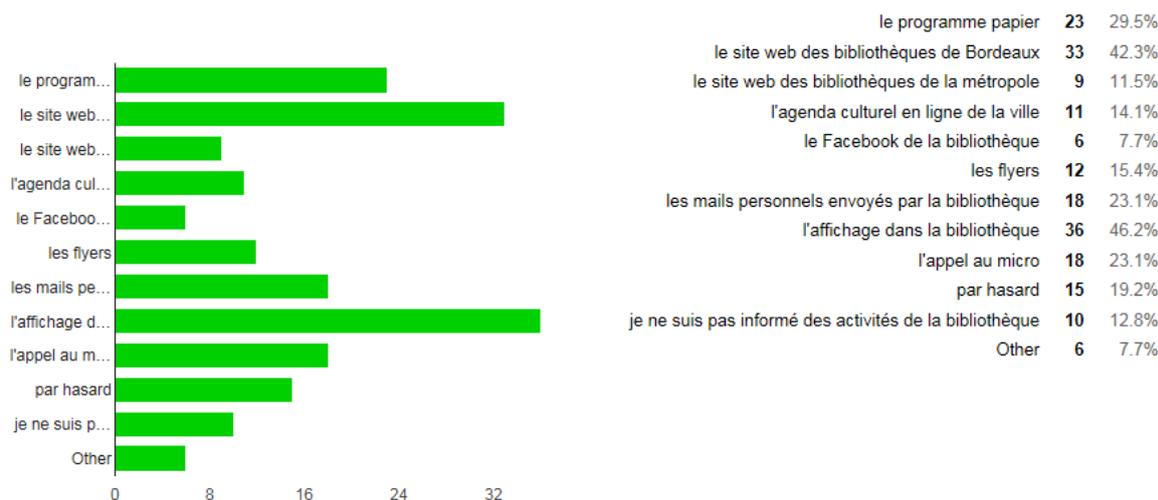
cours d'informatique

non c'est très bien

faire venir des auteurs

H Comment nos usagers ont-ils l'information sur notre programmation culturelle ?

14 Où trouvez-vous l'information sur l'offre de la bibliothèque? (plusieurs réponses possibles)



Dans l'ensemble, ce sont

- le site web de la bibliothèque de Bordeaux (42%)
- l'affichage dans la bibliothèque (46%)

qui ressortent.

Pour les personnes retraitées, les éléments de communication les plus consultés sont

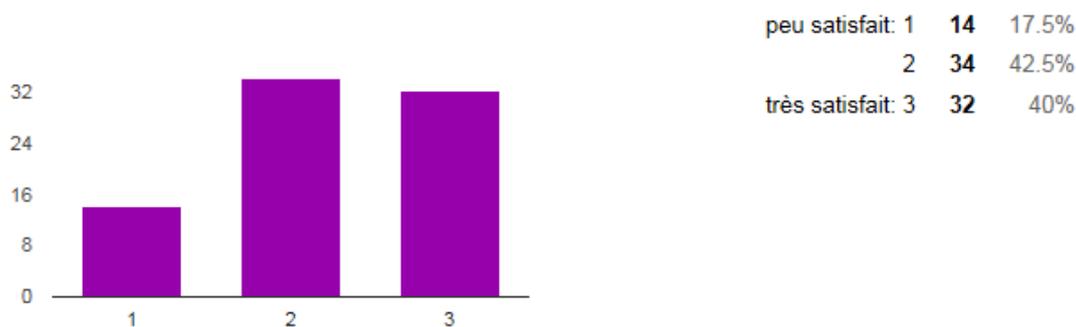
- le programme papier (70%)
- l'affichage dans la bibliothèque (50%)

Malgré la question n°15 qui les invitait à formuler des suggestions pour améliorer leur information, rien n'a été proposé.

I Quels sont les freins matériels à leur fréquentations ? La question des horaires.

Question polémique s'il en est en ces temps de restrictions budgétaires.

15 Etes-vous satisfait par les horaires d'ouverture de la bibliothèque Mériadeck?



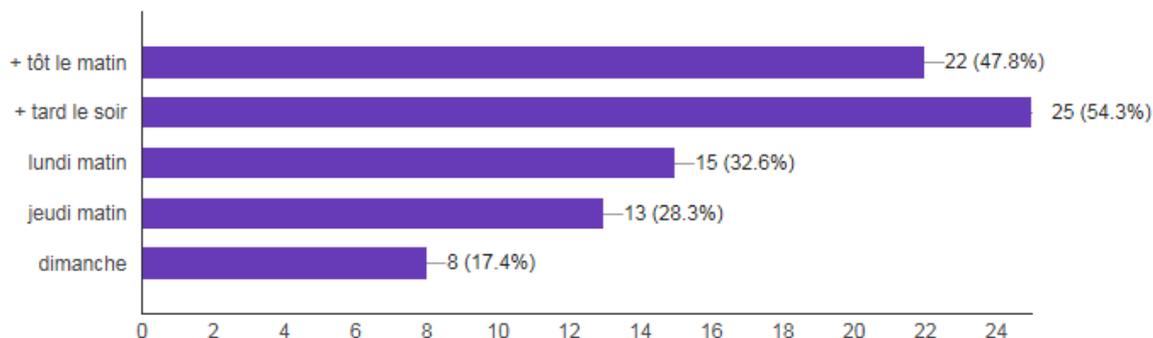
40% des enquêtés sont très satisfaits par les horaires. 82% en sont satisfaits (total des réponses correspondant aux notes 2 et 3). C'est donc un score tout à fait appréciable.

C'est une question qui a toutefois suscité de nombreux commentaires. En effet, la Question 16 invitait les usagers à rédiger des suggestions. Afin de ne pas influencer les réponses, aucune suggestion n'était clairement formulée dans le questionnaire. Nous avons obtenu 46 commentaires que j'ai reclassés dans le tableau ci-après.

Des suggestions pour les horaires ?

Traitement ex post des bulletins de réponse

suggestions de modifications par les usagers (46 réponses)

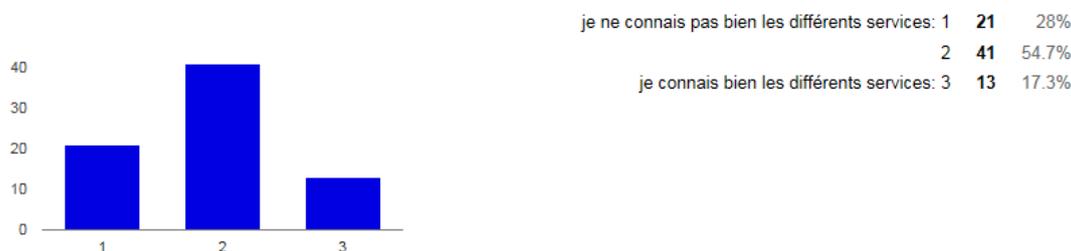


Sur les 86 bulletins de réponse, 46 formulaient des suggestions.

L'ouverture du dimanche correspond à une part minoritaire des suggestions (17.4%). 54,3% des enquêtés ayant formulé des suggestions aimeraient que la bibliothèque ouvre plus tardivement, 54.3% aimeraient qu'elle ouvre + tôt, 32% souhaiteraient qu'elle ouvre le lundi matin et 28%, le jeudi matin.

J Connaissance des différents espaces et services proposés par la bibliothèque

16 Estimez-vous que vous connaissez bien les différents espaces et services proposés par la bibliothèque?



Il apparaît que 28% des enquêtés ne connaissent pas bien les services proposés (seuls 17% estiment bien les connaître).

Les suggestions :

16 Avez-vous des suggestions pour améliorer votre information sur les services proposés par la bibliothèque?

c'est parfait pour moi
des visites guidées un affichage plus clair pour les nouveaux
je regrette de ne plus disposer du livret papier qui était remis à l'inscription le programme papier "new look" n'est pas très clair, un peu fouillis
un panneau d'affichage à chaque étage en face de l'escalator, pour informer quels services sont proposés à cet étage, ainsi que les événements
mettre des affiches sur la programmation dans d'autres lieux que la bib
difficile de trouver les bonnes infos, les horaires
non

Des résultats aux pistes d'amélioration

Des propositions pour illustrer

Objectif : Tirer parti du réservoir de spectateurs constitués par ceux qui viennent « passer un bon moment sans but précis »

Travailler sur l'offre culturelle courte sans inscription

Objectif : Consolider la visibilité de l'action culturelle

Rappel des animations couramment connues : exposition, concerts, projections

Renforcer la communication sur les animations les moins connues : les ateliers, les jeux vidéo

Répondre à des besoins spécifiques de communication

Exemple des personnes âgées, elles auraient besoin d'un programme papier exhaustif

Objectif : Renforcer la connaissance des espaces et services de la bibliothèque

Consolider la stratégie d'accueil et les visites

Phase 4 – La collecte systématique de données avec l'enquête flash

*Afin d'homogénéiser et de systématiser la collecte de données en matière d'action culturelle, un tableur Excel avec des indicateurs automatisés et un guide pratique peuvent être proposés aux équipes. Ci-dessous, **le guide pratique**.*

Objectif

On manque aujourd'hui de données précises sur l'Action Culturelle. Pourtant, connaître les pratiques, c'est pouvoir améliorer, affiner notre programmation (au niveau de chaque service ou BQ, comme au niveau du service de l'Action culturelle). Afin d'économiser le temps de chacun, nous avons pensé que « l'enquête Flash » serait un outil rapide, commode et assez complet d'information et de pilotage.

Principe

C'est un tableau Excel à renseigner pour chaque Action Culturelle.

Il suffit de prendre une photo (d'où le **FLASH**) des participants au début de l'animation.



Ensuite, quand vous avez le temps (le lendemain, la semaine d'après...), vous remplissez la grille.

Ci-contre : une photo prise avec un téléphone portable suffit !

Si prendre le public en photo vous gêne, vous trouverez également dans le dossier une grille de comptage.

Usage de la grille

Les cases grises

Seules **les cases grises** doivent être complétées.

Tous **les calculs (en rouge)** sont **automatisés**.

En-dessous de la grille principale, la **synthèse annuelle** s'affiche.

Cette dernière pourra être communiquée au service de l'Action Culturelle qui pour ainsi aisément réaliser une synthèse annuelle.

Les ETP

Attention n'oubliez pas de renseigner le nombre d'ETP qu'il y a dans votre service ou BQ, tout en haut du tableau !

Estimations

Certaines données doivent être estimées

C'est le cas des âges des participants

Le temps de travail consacré à l'élaboration de l'animation sera aussi une estimation. Si ce chiffrage est impossible, passer à la colonne suivante.

Pour la satisfaction du public, une échelle resserrée de 1 à 3 permet de limiter les divergences d'interprétation entre personnes. Par défaut, inscrire « 2 ».

Commode et rapide cet outil ne peut se passer de commentaires plus fins et qualitatifs qui peuvent être ajoutés grâce à la commande « insertion – commentaires » sur Excel.

Phase 5 - Les Petites Enquêtes de publics

Principes

Les petites enquêtes de publics peuvent être réalisées lors des actions culturelles. Elles sont modestes mais permettent de répondre à 3 questions :

Quel est le profil sociologique de mon public ?

Comment est-il venu ? Comment a-t-il eu l'information ?

Est-ce un « non-public »⁵⁰ ?

Non inscrit ?

D'un autre quartier ?

D'une autre commune ?

Récurrence

C'est un exercice intéressant qui peut être réalisé 2 ou 3 fois par an ; cela dépend naturellement des besoins du service. Il permet d'éclairer un questionnement de l'équipe sur les thématiques citées ci-dessus.

Méthode

On dispose de peu de temps pour interroger les usagers avant l'événement. Et puis, il est important de ne pas déranger le public avec des questions trop indiscrettes et nombreuses. Enfin, il faut remplir 10/15 questionnaires. Dès lors, il est impératif de poser moins de 10 questions.

Interroger les usagers après l'événement permettrait d'évaluer le niveau de satisfaction. Malheureusement, à l'issue de l'animation, le public est souvent pressé de partir et il est difficile de l'interroger.

NB

Interroger 10/15 personnes est scientifiquement insuffisant. On considère en effet, en vertu du théorème central limite⁵¹, que le minimum est de 30 par échantillon homogène. On peut néanmoins s'affranchir de ces normes, car notre objectif n'est pas de soutenir un mémoire d'étude d'une part et que l'on récolte ainsi aisément, avec les ressources disponibles, des données très utiles et exploitables.

Outils

Pour réaliser les questionnaires, saisir les données et analyser les résultats, j'ai utilisé le logiciel gratuit « Google Forms ».

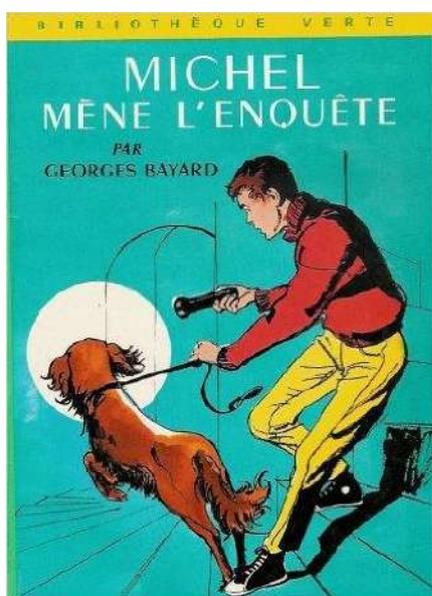
⁵⁰ Le concept de « non public » est par essence polémique. Il est en effet sage de considérer que tout citoyen est un public potentiel. Nous désignons ici par non publics les « non inscrits » et non ou rarement fréquentant.

⁵¹ Théorème fondamental de l'analyse quantitative ; il pose que pour que l'étude d'un échantillon permette d'obtenir des résultats significatifs, il doit comprendre au moins 30 individus par échantillon homogène. Cela signifie que si dans une enquête générale, on veut connaître plus spécifiquement les moins de 18 ans, on doit avoir au moins 30 données par tranche d'âge... dans notre enquête cela nécessiterait que nous en ayons 120...

Dans un souci de proposer des outils efficaces et peu chronophages, les analyses, les graphiques que vous verrez ci-dessous sont entièrement réalisés grâce à l'option « summary of responses » de Google forms.

Temps de travail associé : 3h (de l'élaboration du questionnaire à la rédaction de la synthèse)

Petites enquêtes de publics menées du 24/11/2015 au 28/01/2016



6 enquêtes, 79 personnes interrogées

La qualité des questions et du traitement des données s'est améliorée dans le temps (l'évaluation s'inscrit aussi dans un processus d'amélioration continue).

Table des matières

La Glace et le ciel, 24/11/2015, 20h30, Utopia	40
Thulé Tuvalu, 26/11/2015, 18h30, GP.....	43
Sud Eau nord Déplacer 27/11/2015, 18h30, MK.....	46
Atelier d'écriture de Rémi Checchetto, 5/12/2015, 14h, Bibliothèque de La Bastide.....	49
La Fabrique du citoyen – conférence, 7/01/2016, 19h, MK.....	52
Vernissage, Alexandre Dupeyron, 12/01, 18h30, Flora Tristan	55
Calamité, 28/01/2016,18h30, GP	58

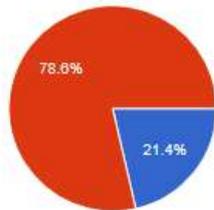
La Glace et le ciel, 24/11/2015, 20h30, Utopia

Enquête menée par Julie

De 20h à 20h30

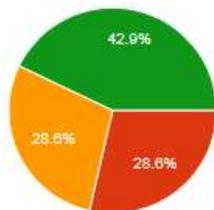
14 personnes interrogées

sexe



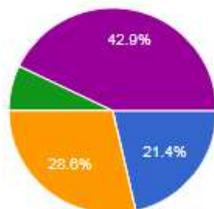
homme	3	21.4%
femme	11	78.6%

tranche d'âge



- de 18 ans	0	0%
18-30 ans	4	28.6%
30-50 ans	4	28.6%
+ de 50 ans	6	42.9%

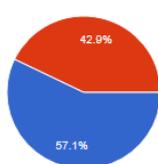
Quelles études avez-vous suivies?



CAP/BEP/sans diplôme	3	21.4%
BAC	0	0%
BAC+2	4	28.6%
BAC+3	1	7.1%
BAC+5 et +	6	42.9%

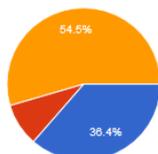
Ci-dessus, les variables de contrôle. Elles sont impératives, car elles donnent du sens statistique à l'enquête. Elles ne décrivent pas la composition du public (c'est l'enquête flash qui le permettra – sa formalisation est actuellement en test) ; elles révèlent simplement « qui » a été interrogé. Ce sont les données qui permettent par exemple de construire des tableaux croisés. La 3^e question peut être un peu gênante. Je recommande donc de souligner avec délicatesse qu'il s'agit de la seule question indiscreète du questionnaire (les 2 premières peuvent être renseignées à discrétion).

Saviez-vous que cette projection s'inscrivait dans le mois du film documentaire et qu'à ce titre, il y avait d'autres séances cette semaine, dans les bibliothèques de Bordeaux?



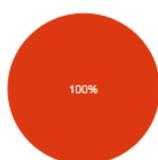
oui	8	57.1%
non	6	42.9%

Comment avez-vous eu l'information sur cette séance?



programme de l'Utopia	4	36.4%
programme de la bibliothèque	1	9.1%
Other	6	54.5%

Si vous avez eu l'information sur la projection grâce au programme de la bibliothèque, veuillez préciser quel support vous avez consulté?



le programme papier BIP	0	0%
le flyer	4	100%
le portail web bibliothèques de Bx	0	0%
le portail ville de Bx	0	0%
le portail des médiathèques de la métropole	0	0%
Other	0	0%

Information

Nous voulons savoir ici comment le public est parvenu à cette séance. On peut en déduire que dans ce cas, la communication mise en œuvre par la bibliothèque n'a pas été déterminante. En revanche le programme de l'Utopia et les listes de diffusion liées aux réseaux associatifs et professionnels ont bien fonctionné. En effet, c'est ce que révèlent les réponses de la catégorie « other ». Là les individus ont tous répondu qu'ils avaient été informés par des mails reçus via leur réseau.

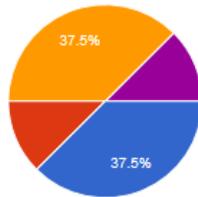
Paradoxe

Il peut être intéressant d'accorder une place aux contradictions et paradoxes. Alors qu'une seule personne avait été informée via le programme de la bibliothèque, 4 répondent, à la question suivante, qu'elles disposaient du flyer.

Flyer

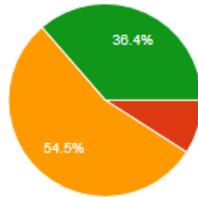
Pour cette dernière question, nous voyons que, parmi les éléments de communication mis en œuvre par la bibliothèque, l'outil déterminant est le flyer.

A quelles autres séances aimeriez-vous venir?



mercredi 19h MK	3	37.5%
jeudi 18h GP	1	12.5%
vendredi 18h30 MK	3	37.5%
samedi 15h MK	0	0%
samedi 17h30 (famille) MK	1	12.5%
dimanche 17h Utopia	0	0%

Qu'est-ce qui pourrait éventuellement freiner votre venue?



l'accès ou le caractère excentré de MK	0	0%
l'éloignement du GP	1	9.1%
les horaires de programmation	6	54.5%
Other	4	36.4%

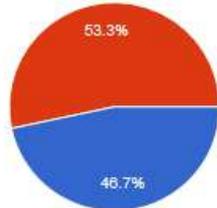
Ces 2 questions abordent les freins éventuels à la fréquentation d'une animation culturelle similaire dans les bibliothèques de Bordeaux.

Il ressort assez nettement que le public de l'Utopia préfère une programmation assez tard le soir (19h30/20h30). Des horaires plus tôt peuvent ainsi constituer un frein. Dans les commentaires enregistrés en « other », les enquêtés ont souligné qu'ils aimeraient aller à l'Utopia pour le lieu en lui-même et qu'une programmation similaire en bibliothèque ne les attirait pas autant.

Thulé Tuvalu, 26/11/2015, 18h30, GP

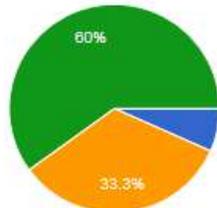
Enquête menée par
Julie, Victoire et Manuel
De 18h à 18h30
15 personnes interrogées

sexe



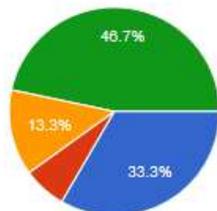
homme	7	46.7%
femme	8	53.3%

Tranche d'âge



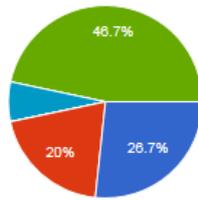
lycéen / étudiant	1	6.7%
- de 30 ans	0	0%
30-60 ans	5	33.3%
retraité	9	60%

Quel est votre niveau d'étude?



CAP/BEP/Sans diplôme	5	33.3%
BAC	1	6.7%
BAC+2	2	13.3%
BAC+5 et +	7	46.7%

Comment avez-vous eu l'information sur cette projection?

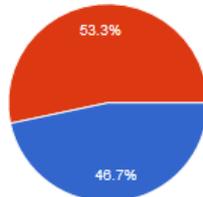


affichage dans la bibliothèque	4	26.7%
flyer	3	20%
programme de la bibliothèque (BIP)	0	0%
portail @ des bibliothèques de Bordeaux	0	0%
portail @ des bibliothèques de la métropole	0	0%
mails envoyés par la bibliothèque	1	6.7%
Facebook de la bibliothèque	0	0%
Other	7	46.7%

Réseau

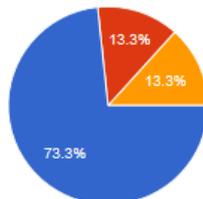
Il est intéressant de noter ici que 46% de l'information reçue par les usagers échappe aux media traditionnels. Les usagers ont répondu qu'ils avaient été informés par des amis, des mails de leurs réseaux...

Habitez-vous dans ce quartier?



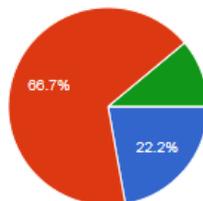
oui	7	46.7%
Non	8	53.3%

Etes-vous inscrits à une bibliothèque de Bordeaux?



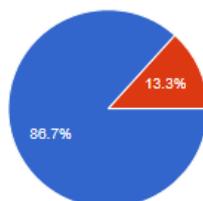
oui	11	73.3%
non	2	13.3%
Other	2	13.3%

Laquelle?



MK	2	22.2%
GP	6	66.7%
FT	0	0%
La bastide	1	11.1%
JVM	0	0%
LAC	0	0%
SMI	0	0%

Est-ce que cette action vous donne envie de fréquenter davantage votre bibliothèque de quartier?

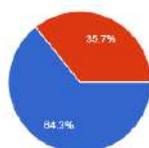


oui	13	86.7%
non	2	13.3%

Attractivité de l'AC

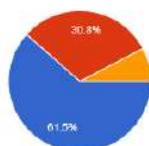
On essaie de tester ci-dessus l'attractivité de l'AC. Une manifestation de ce type est-elle susceptible d'attirer un nouveau public ? Nous constatons qu'il s'agit plutôt d'usagers des bibliothèques de Bordeaux qui se déplacent. En effet, ce sont 73% des personnes interrogées qui viennent des bibliothèques de Bordeaux. Les 13.3% « other » étaient inscrites dans des bibliothèques de la CUB. 13% (soient 2 personnes) n'étaient pas inscrites ; c'est loin d'être négligeable et constitue, en soi, une réussite.

Saviez-vous que cette projection s'inscrivait dans le mois du film documentaire et qu'à ce titre, il y avait d'autres séances cette semaine, dans les bibliothèques de Bordeaux?"



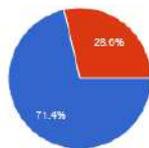
oui	9	64.3%
non	5	35.7%

Pourriez-vous assister à une séance...



... en semaine à 18h	9	61.5%
... en semaine à 19h	4	30.8%
... en semaine à 20h	1	7.7%
... le week-end à 17h	0	0%

Seriez-vous intéressé pour être informé par mail des projections ayant lieu tout au long de l'année dans les bibliothèques de Bordeaux



oui	10	71.4%
non	4	28.6%

La dernière question est un ajout du service Art et Image qui en profite pour tester l'un de ses questionnements.

Attention, ici encore il s'agit d'une photographie des pratiques des usagers existants ; ce ne sont pas des préconisations de pilotage. En effet, si l'objectif est d'attirer des « non publics », cela signifie qu'il faut peut-être proposer des horaires différents.

Des remarques utiles, abruptes parfois, des usagers.

Avez-vous des suggestions?

trop de bruit désormais dans la bibliothèque

+ de films projetés au GP +de communications spécifiques à la projection

trop de propositions le choix est difficile il manque un programme exhaustif

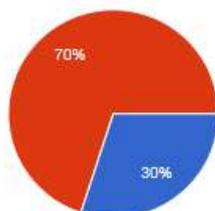
il manque le programme exhaustif du mois; la dame n'est pas au courant, donc ne vient plus

le mail reçu n'avait pas d'intérêt; il renvoyait à un clic sur le portail peu clair

Sud Eau nord Déplacer 27/11/2015, 18h30, MK

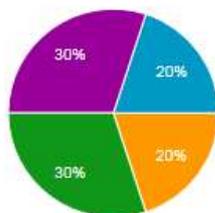
Enquête menée par
Julie et Victoire
De 18h à 18h30
10 personnes interrogées

Sexe



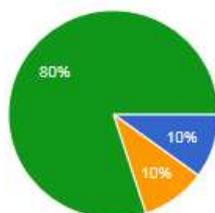
homme	3	30%
femme	7	70%

Tranche d'âge



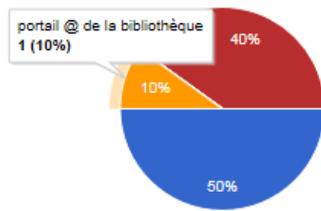
0-10 ans	0	0%
10-15 ans	0	0%
lycéen/étudiant	2	20%
25-30 ans	3	30%
30-60 ans	3	30%
retraité	2	20%

Quel est votre niveau d'étude?



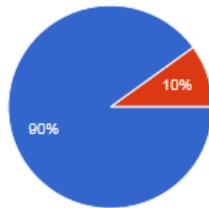
CAP/BEP/sans diplôme	1	10%
BAC	0	0%
BAC+2	1	10%
BAC+5 et +	8	80%

Comment avez-vous eu l'information sur cette projection?



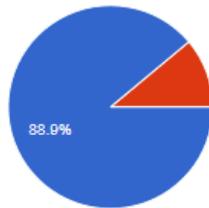
flyer	5	50%
programme papier de la bibliothèque BIP	0	0%
portail @ de la bibliothèque	1	10%
portail @ de la métropole	0	0%
mails envoyés par la bibliothèque	0	0%
Facebook de la bibliothèque	0	0%
affichage dans la bibliothèque	0	0%
annonce micro	0	0%
Other	4	40%

Etes-vous inscrit dans une bibliothèque de Bordeaux?



oui	9	90%
non	1	10%
Other	0	0%

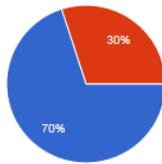
Laquelle?



MK	8	88.9%
FT	1	11.1%
GP	0	0%
BAC	0	0%
JVM	0	0%
LA BASTIDE	0	0%
LAC	0	0%
SMI	0	0%

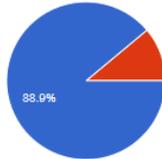
Là encore nous confirmons les tendances évoquées précédemment. Le public présent est plutôt composé d'utilisateurs de la bibliothèque. Ils ont eu l'information grâce aux flyers ou les mails reçus via leurs réseaux.

Est-ce que cette action vous donne davantage envie de fréquenter votre bibliothèque?



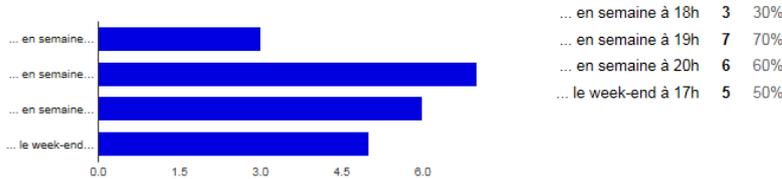
oui 7 70%
non 3 30%

Saviez-vous que cette projection s'inscrivait dans le mois du film documentaire et, qu'à ce titre, il y avait d'autres séances cette semaine, dans les bibliothèques de Bordeaux?



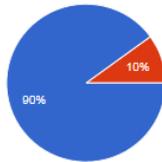
oui 8 88.9%
non 1 11.1%

Quels horaires correspondent le mieux à vos habitudes de sortie?



... en semaine à 18h 3 30%
... en semaine à 19h 7 70%
... en semaine à 20h 6 60%
... le week-end à 17h 5 50%

Souhaiteriez-vous être informé par mail des projections ayant lieu tout au long de l'année dans les bibliothèques de Bordeaux?



oui 9 90%
non 1 10%

Pour le public de cette animation, on note une bonne connaissance de l'événement et notamment de son inscription dans un cycle.

Quant aux horaires, il semblerait préférer 19h et 20h.

Enfin, ils aimeraient être informés par mail de cette programmation.

Atelier d'écriture de Rémi Checchetto, 5/12/2015, 14h, Bibliothèque de La Bastide

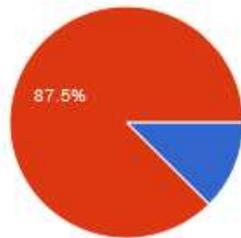
Méthode :

Personnes enquêtées : 7 usagers sur 10 présents

Le format de l'atelier d'écriture nous a permis de proposer à chacune des personnes un formulaire d'enquête à remplir en fin de séance.

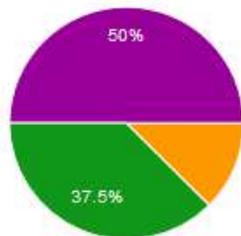
Grâce à ce format, nous avons pu les interroger en fin d'atelier et évaluer leur satisfaction.

sexe



homme	1	12.5%
femme	7	87.5%

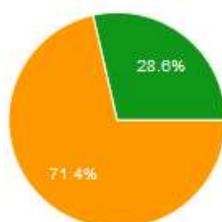
tranche d'âge



- de 18 ans	0	0%
18-25 ans	0	0%
25-35 ans	1	12.5%
35-60 ans	3	37.5%
+ 60 ans	4	50%

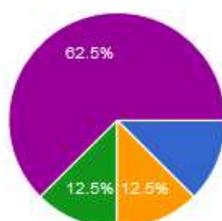
Nous remarquons une forte présence de femmes (il y avait en réalité un homme de plus qui n'a pas souhaité répondre au questionnaire) ainsi qu'une part importante des + de 60 ans. Cela ne saurait cependant obérer la présence sensible des 35-60 ans.

Activité



scolaire	0	0%
étudiant	0	0%
en activité	5	71,4%
retraité	2	28,6%
Other	0	0%

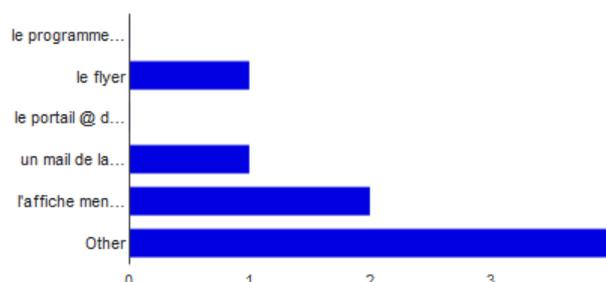
Niveau d'étude



CAP/BEP	1	12,5%
BAC	0	0%
BAC+2	1	12,5%
Bac+3	1	12,5%
BAC + 5 et +	5	62,5%

Les + de 60 ans ne sont d'ailleurs pas forcément des retraités. En effet, les graphiques ci-dessus nous montrent que 2 d'entre eux seulement le sont. Cela confirme l'appétence des personnes en fin de carrière et à la retraite pour les animations en bibliothèques.

Comment avez-vous eu l'information pour cet atelier?



le programme papier de la bibliothèque	0	0%
le flyer	1	14,3%
le portail @ de la bibliothèque	0	0%
un mail de la bibliothèque	1	14,3%
l'affiche mensuelle affichée par votre bibliothèque de quartier	2	28,6%
Other	4	57,1%

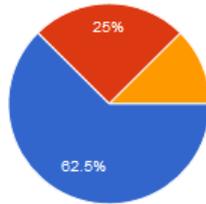
La question cruciale du « comment êtes-vous arrivé dans nos murs ? » que tout chargé de programmation culturelle se pose aujourd'hui ne trouvera pas de réponse très claire dans cette enquête. Une fois encore est confirmée l'importance du réseau professionnel. En effet, c'est ce qui est décrit dans les 4 réponses « autre ». Nous pouvons toutefois souligner l'impact de l'affiche mensuelle.

Etes-vous inscrit dans une bibliothèque de Bordeaux?



oui	8	100%
non	0	0%
Autre (Bx métropole)	0	0%

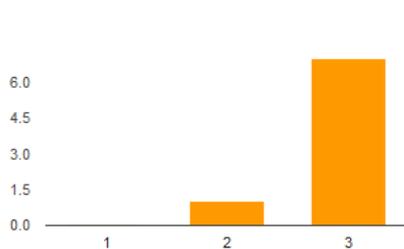
Laquelle?



Bastide	5	62.5%
Mériadeck	2	25%
Flora Tristan	1	12.5%
Grand Parc	0	0%
Jean de la Ville de Mirmont	0	0%
Bx Lac	0	0%
St Michel	0	0%
Jardin Public	0	0%

A la question « l'atelier a-t-il fait venir des non publics ? », cette enquête laisserait penser que non. En effet, l'ensemble des enquêtés était inscrit dans une bibliothèque de Bordeaux, dont 60% à La Bastide.

Qu'avez-vous pensé de cet atelier? Donnez lui une note de satisfaction de 1 à 3 (1 étant le score le + faible)



peu satisfaisant: 1	0	0%
2	1	12.5%
très satisfaisant: 3	7	87.5%

Avez-vous des suggestions?

en faire d'autres!

à renouveler

+ d'ateliers d'écriture et des siestes musicales! bravo pour ce qui est réalisé déjà

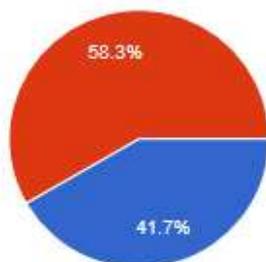
L'enquête de satisfaction est sans appel : l'atelier a été un franc succès (en tant que participante, je confirme pleinement). L'atelier était complet, les usagers satisfaits et ils demandent que l'expérience soit renouvelée.

La Fabrique du citoyen – conférence, 7/01/2016, 19h, MK

35 personnes présentes lors de l'événement, 12 personnes ont été enquêtées.

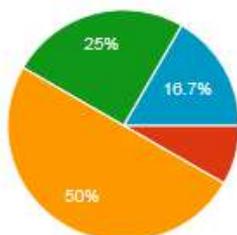
La moyenne d'âge des personnes interrogées est de 48 ans,
Majoritairement des femmes :

sexe



homme	5	41.7%
femme	7	58.3%

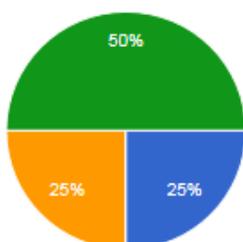
Activité



scolaire	0	0%
étudiant	1	8.3%
en activité - emploi	6	50%
en recherche d'emploi	3	25%
sans profession	0	0%
retraite	2	16.7%

Les enquêtés sont majoritairement en activité (50%) ou en recherche d'emploi (25%).

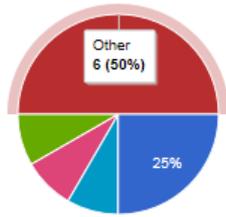
Niveau d'étude



BEPC/CAP...	3	25%
BAC	0	0%
BAC+2-3	3	25%
BAC+5 et +	6	50%

50% des enquêtés est de niveau BAC+5 et +, 25% de niveau Bac+2+3 et 25% de niveau CAP/BEPC...

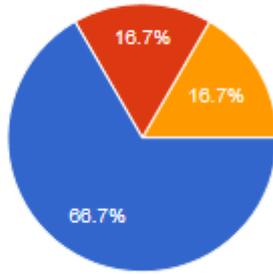
Comment avez-vous eu l'information sur cette conférence?



flyer	3	25%
portail @ de la bibliothèque	0	0%
portail @ des bibliothèques de la métropole	0	0%
programme papier (BIP)	0	0%
mails envoyés par la bibliothèque	0	0%
Facebook de la bibliothèque	1	8.3%
affichage dans la bibliothèque	1	8.3%
appel micro	1	8.3%
Other	6	50%

Là encore, la majeure partie des enquêtés ont obtenu l'information de cet événement à partir de leur propre réseau social ou professionnel. Quant aux dispositifs de communication mis en œuvre par la bibliothèque, celui qui a eu le plus d'impact est le flyer (25% du public touché).

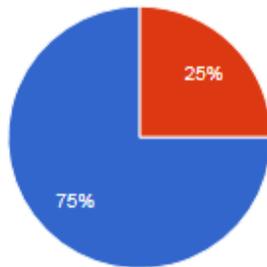
Etes-vous inscrit dans une bibliothèque de Bordeaux?



oui	8	66.7%
non	2	16.7%
Other	2	16.7%

66% des enquêtés sont inscrits dans une bibliothèque de Bordeaux. La Fabrique a donc potentiellement attiré 44% de non publics.

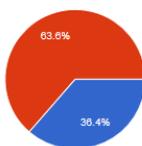
Laquelle fréquentez-vous principalement?



Mériadeck	6	75%
Other	2	25%

Parmi les usagers inscrits dans une bibliothèque de Bordeaux, 75% l'étaient à MK.

Saviez-vous que cette conférence s'inscrivait dans un cycle et que de nombreuses autres animations sur le thème de la citoyenneté allaient être réalisées cette année?



oui	4	36.4%
non	7	63.6%

63% des enquêtés n'avaient pas conscience que la Fabrique du citoyen était un cycle d'animation et de conférences.

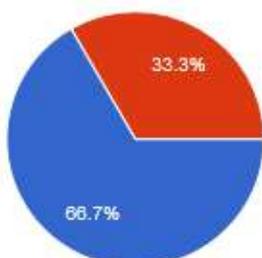
Comme le questionnaire a été posé en début de séance, il n'y a pas pu y avoir d'évaluation du niveau de satisfaction. Dans ce cas de figure, on pourrait peut-être proposer une urne à la sortie dans laquelle les usagers glissent un billet sur lequel serait inscrit leur niveau de satisfaction (en reprenant l'échelle de 1 à 3).

Cette enquête nous a permis de cerner les canaux d'information qui avaient mené les usagers à l'action culturelle. Elle nous a également permis de mesurer l'impact de l'AC sur les non publics.

Vernissage, Alexandre Dupeyron, 12/01, 18h30, Flora Tristan

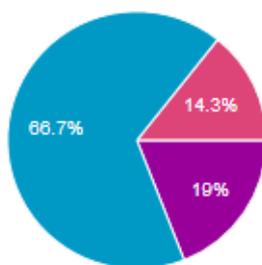
L'enquête réalisée le 12/01 m'a conduit à interroger 21 personnes, principalement des hommes. On estime qu'il y a eu 70 spectateurs lors de l'événement.

sexe



homme	14	66.7%
femme	7	33.3%

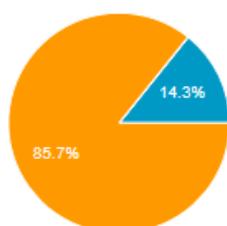
âge



0-5 ans	0	0%
5-10 ans	0	0%
10-15 ans	0	0%
15-18 ans	0	0%
20-30 ans	4	19%
30-50 ans	14	66.7%
50-70 ans	3	14.3%
70 ans et +	0	0%

2/3 des personnes interrogées avaient entre 30 et 50 ans.

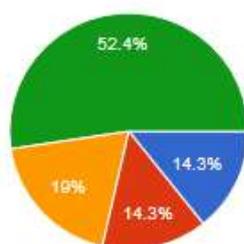
Activité



scolaire	0	0%
étudiant	0	0%
en activité - emploi	18	85.7%
en recherche d'emploi	0	0%
sans profession	0	0%
retraite	3	14.3%

Elles étaient à 85% en situation d'emploi.

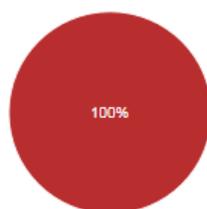
Niveau d'étude



BEPC/CAP...	3	14.3%
BAC	3	14.3%
BAC+2-3	4	19%
BAC+5 et +	11	52.4%

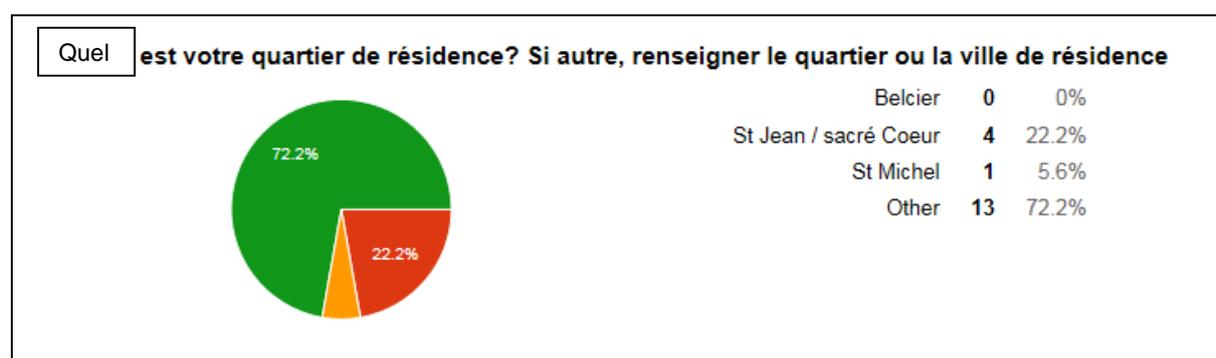
71% étaient diplômées du supérieur (52% d'un cycle long – Bac+5 et +).

Comment avez-vous eu l'information sur ce vernissage?



flyer	0	0%
portail @ de la bibliothèque	0	0%
portail @ des bibliothèques de la métropole	0	0%
programme papier (BIP)	0	0%
mails envoyés par la bibliothèque	0	0%
Facebook de la bibliothèque	0	0%
affichage dans la bibliothèque	0	0%
appel micro	0	0%
Other	21	100%

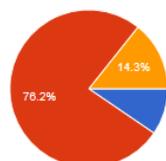
Plus étonnant encore (bien que des hommes de 30-50 ans diplômés du supérieur en tenue de surf hypster ne constituent déjà pas le profil type de nos usagers), 100% des personnes interrogées ont eu l'information grâce au réseau de « cdanslaboite ». Pour avoir discuté avec la responsable de communication de l'association, elle fonctionne beaucoup par les réseaux sociaux où dans ce cas, l'amical se superpose au



professionnel.

72% des spectateurs venaient d'un quartier différent de ceux de la gare, et une part importante venait d'autres communes de la métropole ou même de Biganos ! Cette forte attractivité du vernissage est aussi à mettre en relation avec le jeune âge de l'artiste pour lequel une exposition dans une bibliothèque signifie beaucoup et l'encouragement à faire venir un large public.

Etes-vous inscrit dans une bibliothèque de Bordeaux? (dans la case "autre" renseigner l'inscription dans une bibliothèque de la région)

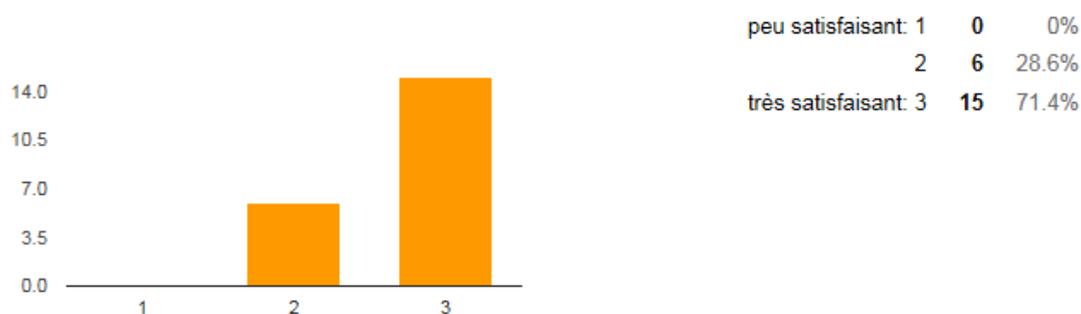


oui	2	9.5%
non	16	76.2%
Other	3	14.3%

76% du public n'était pas inscrit dans une bibliothèque de Bordeaux (14% « other » étaient inscrits dans une bibliothèque en Gironde). Ces 76% sont donc du non public pur.

Les 2 inscrits des bibliothèques de Bordeaux fréquentaient principalement la bibliothèque Flora Tristan.

Sur une échelle de 1 à 3 (note maximale) qu'avez-vous pensé de cette manifestation?



Les usagers semblaient tout à fait satisfaits de l'événement.

Avez-vous des remarques, suggestions?

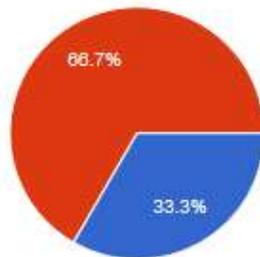
éclairage
autre salle
de la musique d'ambiance!
légènder les photos et tirer la photo de l'affiche
plus de photos
trop peu de photos
découvre la bib et cela transforme l'image qu'il avait de la bib
+ d'expos et un éclairage ad hoc
non
la page de l'adresse de FT donnée par Google ne correspond pas à la bonne adresse

Les suggestions d'amélioration concernaient beaucoup le déficit d'éclairage des photos. A ce titre, une rampe de rétro éclairage serait un plus indéniable.

Calamité, 28/01/2016,18h30, GP

Environ 60 personnes présentes, 12 interrogées

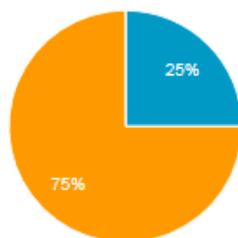
sexe



homme	4	33.3%
femme	8	66.7%

1/3 des personnes interrogées sont des hommes, 2/3, des femmes.

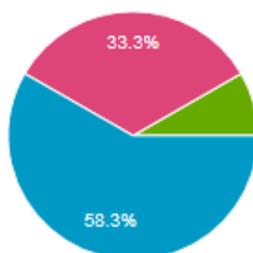
activité



scolaire	0	0%
étudiant	0	0%
en activité - emploi	9	75%
en recherche d'emploi	0	0%
sans profession	0	0%
retraite	3	25%

75% des personnes interrogées sont en situation d'emploi.

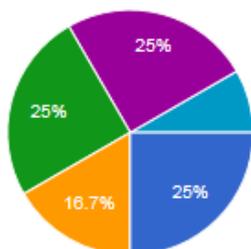
âge



0-5 ans	0	0%
5-10 ans	0	0%
10 - 15 ans	0	0%
15 - 18 ans	0	0%
20-30 ans	0	0%
30 - 50	7	58.3%
50 - 70 ans	4	33.3%
70 ans et +	1	8.3%

60% des personnes interrogées ont entre 30 et 50 ans.

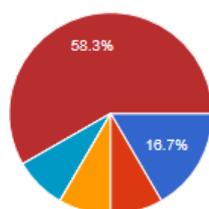
Niveau d'étude



sans diplôme	3	25%
BEP/CAP	0	0%
BAC	2	16.7%
BAC + 2	3	25%
BAC + 3/4	3	25%
BAC + 5 et +	1	8.3%

Pour le niveau de diplôme, aucun trait saillant n'apparaît. Il y a autant de sans diplôme que de Bac+2 et Bac+3 et 4.

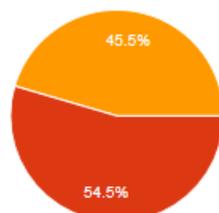
Comment avez-vous eu l'information sur cette animation?



flyer	2	16.7%
portail @ des bibliothèques de Bordeaux	1	8.3%
portail @ des bibliothèques de la métropole	1	8.3%
programme papier BIP	0	0%
mails envoyés par la bibliothèque	0	0%
Facebook de la bibliothèque	1	8.3%
affichage dans la bibliothèque	0	0%
appel micro	0	0%
Other	7	58.3%

Fait récurrent, 60% de la communication semble échapper aux éléments que nous avons mis en œuvre. Dans ce cas, des spectateurs sont venus à partir d'OVS (on va sortir) et d'autres avaient eu l'information grâce à leurs réseaux amicaux et familiaux. C'est à l'image de ce qui a été enquêté jusqu'alors.

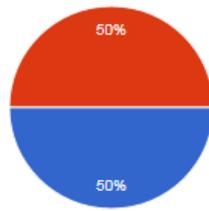
Où habitez-vous?



Bx - Gd Parc	0	0%
Bx en dehors du GP	6	54.5%
une autre commune de la métropole	5	45.5%
Other	0	0%

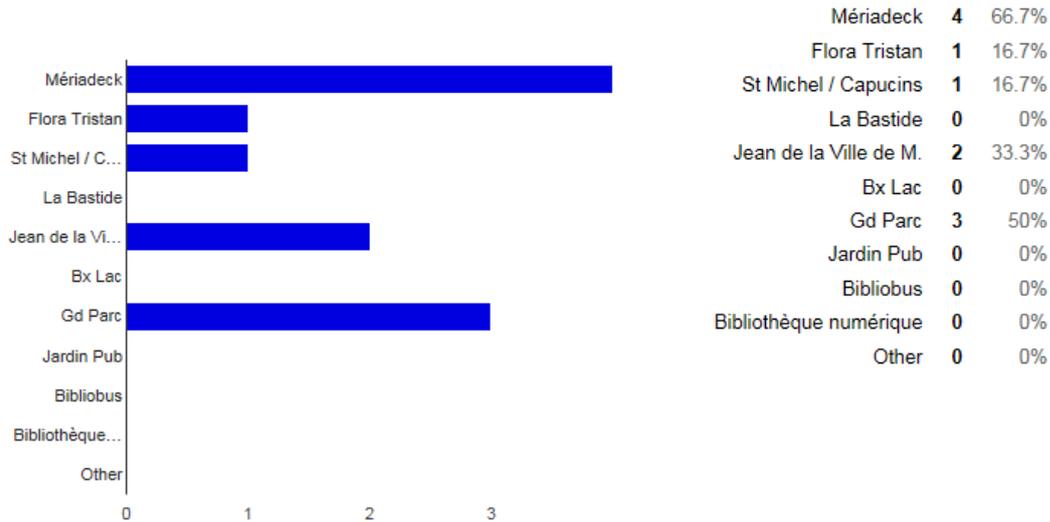
Parmi les spectateurs, 45% viennent d'une autre commune de la métropole. On peut donc en conclure ici que l'action culturelle a été un bon levier pour faire venir des non publics. Plus surprenant, aucune des personnes interrogées ne vient du GP.

Etes-vous inscrit dans une bibliothèque de Bordeaux?



oui	6	50%
non	6	50%
Other	0	0%

Lesquelles fréquentez-vous principalement?



Dans la thématique des non publics encore, 50% des individus interrogés n'étaient pas inscrits dans une bibliothèque de Bordeaux. Parmi les inscrits, 50% fréquentaient le GP.

Avez-vous des remarques, suggestions?

- bonne programmation dans les bib de bx et bon accueil
- pb de parking à MK et les animations à 18h30 sont trop tôt
- vient fréquemment aux animations
- formidable

Des résultats aux pistes d'amélioration

Des propositions pour illustrer

Objectif : Faire davantage connaître les événements

Renforcer le recours aux réseaux de communication des partenaires (très utile pour attirer des non publics)

Développer un ciblage thématique de l'actuel mail performance, pour faire venir les usagers (ceci est un exemple, dans l'immédiat, impossible. Il faudrait en effet changer de SIGB)

Phase 6 – Entendre les « non publics » avec le Focus Group



Un Focus Group pour comprendre les attentes des publics et non publics

Dans le cadre de la mission sur l'évaluation de l'action culturelle, il était important d'interroger les attentes des usagers. L'aspect quantitatif a été estimé à partir d'une enquête de publics en libre-service. En revanche, comprendre de manière fine les blocages et attentes de publics ou de non publics demandait de sortir de l'enquête traditionnelle. Le Focus Group s'est alors imposé.

I Travail préparatoire du Focus Group **64**

1 Pourquoi ?	64
2 Qui ?	64
3 Quoi ?	66
4 Comment ?	67
5 Quand ?	67

II Déroulement du Focus Group	68
1 Les Participants	68
2 Le lieu, l'espace.....	68
3 Les différents ateliers	68
4 Retour d'expérience	69
III Analyse synthétique des freins et préférences en matière d'AC	70
1 Les freins à la fréquentation	70
2 Les préférences en matière d'action culturelle :	71
III Créer une Action culturelle qui nous ressemble	73
Sortir de sa bulle.....	73
Brunch'Art.....	74
Une autre image.....	75
Multi collectif participatif.....	76
Cinéma en bib	77
Le Bistro de Flora	78
Annexe 1 – Modèle de fiche	79
Annexe 2 –Réponses des participants	85
Réponse des « Diderot »	85
Réponse des Entrepreneurs.....	87
Réponse des 19 - 20	89
Réponse des professionnels de la culture.....	90
Réponse des professionnels des centres d'animation.....	92

I Travail préparatoire du Focus Group

Cette partie reprend les éléments du compte-rendu du copil n°5

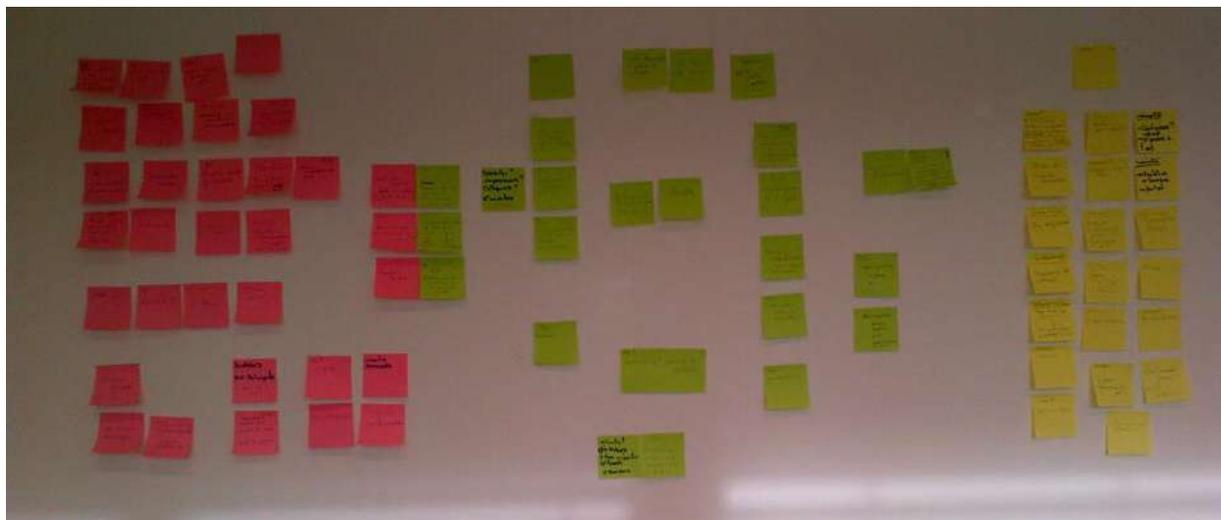
1 Pourquoi ?

....constituer un Focus Group ?

Un focus group est un groupe d'usagers réunis afin de cerner des usages, des blocages et des envies. Méthode d'enquête qualitative, fondée sur l'échange et la discussion, à l'origine utilisée dans des démarches marketing, elle est de plus en plus mise en œuvre dans la sphère publique⁵². Elle permet en effet d'obtenir une information riche en engageant peu de moyens.

Ce focus Group va nous aider sur 2 points

- comprendre les freins à la fréquentation de certains types d'usagers
- collecter des idées innovantes pour rénover nos actions, dans un esprit de co-création



Afin de définir publics cibles et questionnements, une séance de « brainstorming » a été organisée lors du copil du 14/01

2 Qui ?

Un focus group se compose d'usagers et/ou de personnes ressources. Les usagers doivent représenter un groupe sociologique resserré et homogène. Les personnes ressources viennent témoigner des besoins spécifiques de certains types d'usagers, que l'on ne pourrait inviter, pour des raisons pratiques ou symboliques (stigmatisation). Pour les usagers, il faut les inviter en binôme, les personnes ressources quant à elles se suffisent à elles-mêmes et peuvent être seules.

Mélanger personnes ressources, usagers et bibliothécaires est une démarche qui favorise la multiplication des éclairages et peut dynamiser la séance.

Et concrètement ?

⁵² L'enquête est associée à une méthode pour faire émerger représentations et propositions appelée « Design Thinking » et popularisée entre autres par Tim Brown

Le focus group fait appel à nos réseaux professionnels et personnels ; on invite des individus qui vont venir éclairer nos interrogations .C'est une démarche prudente lorsque l'on souhaite s'assurer de leur venue à la réunion.

2 démarches sont possibles : mêler différents types de publics afin de diversifier points de vues et innovations ou constituer plusieurs focus groups avec des publics homogènes. Nous avons retenu la première solution, car je suis convaincue de sa pertinence et que le temps de ma mission⁵³ ne me permet pas d'en faire davantage. La deuxième méthode permet d'approfondir des points plus précis. Dans une démarche d'idéation⁵⁴, un groupe très diversifié peut donner des résultats intéressants.

Ci-dessous, nos propositions de publics cibles (propositions du copil du 14/01) :

1 le public en situation de handicap

Proposition de Diderot : publics déficients visuels.

Plutôt des usagers de la bibliothèque afin de faciliter les échanges. Cela nous permet aussi de disposer aisément de contacts.

Objectif : interroger l'accessibilité de nos actions

2 les 19-21 ans

Des jeunes étudiants, non usagers de préférence.

Nous avons écarté les adolescents (mineurs) pour des raisons pratiques (plus délicat de les recruter et de les faire venir le soir).

Objectif : comprendre les envies, la démarche et les interactions possibles avec cette tranche d'âge dont le dynamisme nous fascine

3 Les hommes de 30-40 ans chefs d'entreprises ou professions libérales

Des non usagers absents de manière flagrante de la bibliothèque.

Objectif : comprendre leurs besoins, étudier une offre complémentaire qui pourrait les attirer, interroger les conditions matérielles (horaires) et symboliques de leur accueil.

4 Des professionnels de la culture

Artistes ou administratifs, pour le regard créatif et en miroir de ce que l'on propose

Objectif : appui à la créativité du groupe

5 les nouveaux arrivants de langue étrangère

Pour des raisons pratiques et afin de ne pas être dans une démarche stigmatisante, on pourrait travailler ici avec une personne ressource.

Ex : un membre de l'association Alif ou la CIMADE

Objectif : cerner les besoins et comprendre les adaptations de nos services à mettre en œuvre

6 les jeunes travailleurs peu qualifiés relativement absents de nos usagers

Contact : un membre de l'association du foyer pour jeune travailleur L'éveil

Objectif : comprendre comment les toucher et leur être utile

7 Un responsable de centre d'animation de quartier

⁵³ Stage de professionnalisation de 3 mois dans le cadre de la formation des élèves conservateurs territoriaux de bibliothèque

⁵⁴ Veuillez m'excuser pour ce terme barbare, j'emprunte ici le vocabulaire du « design thinking », j'essaie de gommer les anglicismes ; les termes traduits qui leur sont associés ne sont toutefois pas extraordinaires.

Pour la complémentarité de nos actions

Objectif : appui à la créativité du groupe et respect des mandats mutuels

3 Quoi ?

Un focus Group permet d'aborder les freins à la visite et de proposer des actions susceptibles d'attirer notre public cible.

Pendant l'atelier, il est donc important que chaque usager puisse exprimer

-ce qu'il sait ou ne sait pas de l'offre des bibliothèques

-ce qu'il en pense/ l'analyse qu'il en fait

Cette phase permet de faire émerger les freins

- matériels : horaires d'ouverture, accessibilité...
- symboliques : connaissance des services proposés par une bibliothèque, image associée...

Pour reprendre les termes du « design thinking » dont sont issues ces consignes, c'est la phase d'empathie avec le public, qui permet de faire émerger leur « say, think, do, feel ».

Il s'agit ensuite de cerner les attentes et les propositions des membres du groupe. Pour cela, il est nécessaire que l'animateur(rice) recense l'offre des bibliothèques de Bordeaux et présente des expériences innovantes vues en France, à l'étranger ou en gestation dans l'imaginaire des bibliothécaires. Il s'agit alors d'expliquer peu, pour suggérer plutôt, afin de favoriser une appropriation intuitive.

En terminologie « design thinking », il s'agit de la phase d'idéation.

Pour donner de la consistance à cette phase, dans la présentation des possibilités d'action culturelle en Bibliothèques, on pourra insister (entre autres) sur les thèmes suivants :

- **de nouvelles actions**

il s'agit de savoir si l'utilisateur souhaite être acteur ou spectateur ; ainsi, cela permet de creuser la question des

ateliers : photo ? bricolage ? jardinage ? cuisine ?

conférences : café philo ? café citoyen ? Sur quelles thématiques ? littéraires ? Scientifiques ?

moments conviviaux : moments d'échanges et de rencontres avec des bordelais sur le modèle des repas de quartiers ?

Une nuit des bibliothèques ?

- **de nouveaux espaces**

maker space (salles de travail, salles de création artistique, studio...)

espaces associatifs : maker space dédiés à des associations

- **de nouvelles formes de conception de l'AC**

les bibliothèques comme espace où les associations peuvent proposer une animation ou s'emparer temporairement des lieux pour proposer un service (type café/AMAP associatifs)

les bibliothèques comme espace de co-création avec le public

4 Comment ?

Les intentions listées ci-dessous diffèrent légèrement du déroulement finalement retenu, notamment en raison de la présence de personnes malvoyantes. Cela nous a offert l'occasion de repenser et améliorer nos propositions (cf Partie II).

Demander à des publics de participer à la réflexion sur la bibliothèque nécessite de les accueillir dans la convivialité.

Ainsi, il est impératif de pouvoir se restaurer.

Afin de donner envie et ancrer la réflexion en immersion, il est fortement recommandé de situer l'événement au cœur de la bibliothèque. Les membres du copil ont proposé Flora Tristan : neuve et agréable, elle peut être ouverte sans mobiliser des agents de sécurité et offre un aperçu éclairant sur les bibliothèques du XXI^e siècle.

Afin de faire émerger de fertiles suggestions et « briser la glace », il est intéressant d'utiliser de petits jeux de rôles.

Par exemple, dans la phase du « say think feel do », on peut inviter les participants à se présenter 2 à 2 et échanger sur ce qu'ils pensent de la bibliothèque. Ensuite, Chaque participant présente son binôme ainsi que sa représentation des bibliothèques. Normalement, à l'issue de cette phase, on a évoqué les freins.

On se restaure.

On passe à la phase d'idéation. L'animateur(rice) présente les bibliothèques idéales, et sur des post-it de couleurs différentes, les participants notent

- une/des idée(s) d'atelier
- une/des idée(s) de spectacle/conférence
- une/des idée(s) de nouveaux espaces

Pour l'accueil des publics en situation de Handicap (l'équipe Diderot propose de travailler sur le handicap visuel), il faut réfléchir à l'accessibilité des supports utilisés et de la médiation mise en œuvre. Nous travaillerons donc en étroite collaboration avec Diderot.

5 Quand ?

Le 09/02/2016 de 19h à 21h à la bibliothèque Flora Tristan. Dans l'idéal, nous serions 4/5 pour animer le groupe.

II Déroulement du Focus Group

1 Les Participants

Afin de constituer ce Focus Group, de nombreuses invitations ont été lancées. Malheureusement, toutes les catégories ciblées n'ont pu répondre à l'appel. Nous nous sommes toutefois réjouis d'accueillir :

- les « Diderot » : Gisèle, Evelyne, Dominique et Nicolas
- les « entrepreneurs » : Gaël, Mathieu D. , Mathieu G., Arnaud
- les professionnels de la culture : Loïc, Lauranne et Albane
- une professionnelle des centres d'animation : Christine
- les 19-20 ans : Sarah et Sylvio
- les bibliothécaires animatrices : Cécile (MK), Marie-Emmanuelle (MK), Séverine (MK), Bérangère (GP), Laurence (FT) et Julie

Il manquait à l'appel un représentant des

- primo-arrivants
- jeunes travailleurs en situation de précarité. L'association l'Eveil était vraiment déçue de ne pouvoir participer et se tient à notre disposition pour toute sollicitation de ce type.

2 Le lieu, l'espace

Afin de travailler ensemble dans une atmosphère conviviale et inspirante, nous avons installé le groupe au milieu des collections de Flora Tristan.



3 Les différents ateliers

a) Comprendre les freins

Après une courte phase de présentation de la démarche (il ne faut pas trop en dire pour ne pas orienter les réponses) les participants ont été invités à prendre la parole et répondre aux questions suivantes :



Je suis...

Ce que j'apprécie à la bibliothèque c'est...

Ce que je n'apprécie pas ou aimerais améliorer c'est...

Afin de conserver une trace de ces éléments, je leur ai demandé de noter sur une feuille leurs réponses. Les personnes malvoyantes étaient accompagnées d'une bibliothécaire qui notait leurs réponses.

b) Parler des bibliothèques et de l'offre d'action culturelle

Afin d'informer les participants de la programmation des bibliothèques de Bx et leur donner suffisamment de clefs pour pouvoir créer, j'avais préparé des affiches (merci à ITM) et un dossier

- reprenant la programmation des bibliothèques de Bordeaux pour le mois de Février
- présentant des actions culturelles innovantes dans d'autres bibliothèques

Les participants étaient invités à consulter ce dossier, sélectionner une action culturelle qui les intéressait particulièrement et exposer les raisons de ce choix.

c) Créer

Chaque groupe a ensuite été invité à proposer une action culturelle (voir III).

d) Se rencontrer

Cet atelier fini, la rencontre s'est naturellement terminée par un banquet.

4 Retour d'expérience

L'expérience est indéniablement intéressante. La mixité des publics a permis à chacun de sortir de sa problématique particulière. Ce faisant, cela a dopé la créativité des groupes. Il serait maintenant intéressant d'investiguer plus en profondeur les problématiques de chaque groupe. A ce travail d'ensemble, devraient succéder 5 autres ateliers.

Le groupe était dynamique, soucieux de contribuer avec bienveillance mais... nombreux. La phase 1 a donc connu quelques longueurs.

Ce fut aussi l'occasion d'exposer la gamme de services et d'actions mises en œuvre sur notre réseau, ce qui contribue à améliorer naturellement l'image des bibliothèques en général.

III Analyse synthétique des freins et préférences en matière d'AC

1 Les freins à la fréquentation

Outre la sympathie prononcée qu'a manifestée l'ensemble des participants pour les bibliothèques, des limites à la fréquentation de notre réseau apparaissent néanmoins. Ces éléments d'analyse sont tirés des réponses des participants reproduites en annexe 4.

Pour les « Diderot » :

Les 4 participants, usagers de Diderot, sont déficients visuels. S'ils sont profondément attachés à l'ensemble des services proposés par l'espace et l'équipe Diderot, ils aimeraient que

- l'accessibilité du bâtiment soit améliorée
 - o cheminement podotactile
 - o repère sonore pour l'ascenseur
 - o feu sonore cours du maréchal Juin
- l'ouverture sur les autres espaces soit amplifiée

Ils ont en effet le sentiment d'être enfermés dans leur bulle. Ils souhaiteraient avoir un accès facilité aux autres collections et animations.

Pour les « entrepreneurs »

Les 4 entrepreneurs ont signifié leur attachement à l'ouverture, la gratuité, la diversité et la mixité du lieu et des collections. Ils ne fréquentent pas ou très peu les bibliothèques de Bordeaux. Ils ont toutefois souligné

- l'inadéquation des horaires et jours d'ouverture avec leurs emplois du temps
- le manque de connaissance des missions et services proposés par une bibliothèque aujourd'hui

Pour les 19-20 ans

Les 2 jeunes qui sont venus ne fréquentent pas les bibliothèques de Bordeaux. Ils vont parfois dans les BU. Ils ont parlé de la bibliothèque comme étant une caverne d'Ali Baba, avec des collections finalement pas ringardes du tout. Ils ont visité avec étonnement et enthousiasme FT. Ils soulignent que

- la communication sur ce qu'est une bibliothèque aujourd'hui est très insuffisante. Dans leur esprit, elle apparaît comme un lieu dédié aux « adultes et aux enfants ». Il manque donc, dans leurs représentations du lieu, « les jeunes ».
- les visites en BM sont organisées en primaire et ils s'étonnent que le dispositif ne suive pas au collège et au lycée.
- L'absence d'éléments de communication sur notre programmation sur le campus

Pour les professionnels de la culture

Ils soulignent leur attachement à l'espace d'échange et de rencontres que constitue la bibliothèque. Ils connaissent bien les services et le potentiel d'une bibliothèque aujourd'hui. Ils soulignent néanmoins

- le côté « convenu » de l'accueil : on attend par exemple des enfants qu'ils soient silencieux, alors que cela pourrait être un espace sonore d'amusement

- le manque de répétition et de RDV dans la durée, dans nos programmations (ex : répéter les RDV avec un même auteur, programmer plusieurs ateliers avec un même intervenant...)

Ils ont également remarqué

- à l'unanimité : le déficit d'information sur la programmation culturelle des bibliothèques de Bordeaux
- l'atout des bibliothèques comme lieu de sérendipité
- qu'il était possible d'éprouver une certaine gêne, honte, à demander conseil à un bibliothécaire. On risquerait d'être jugé comme insuffisamment cultivé !

2 Les préférences en matière d'action culturelle :

Les animations citées font référence aux propositions données dans le dossier joint.

Pour les « Diderot »



- propositions tactiles (ex parcours tactiles BM de Toulouse)
 - lectures théâtralisées (ex Programme Bib de Bx)
 - moments de convivialité et d'échange entre Diderot
- Il est ici attendu des expériences artistiques et sensorielles renouvelées ainsi qu'un espace d'échange.

Pour les « entrepreneurs »



- bibliothèque humaine (3/4 - 3 entrepreneurs sur 4 ont cité cette animation) (ex événement « Histoires de Vie » à la médiathèque de Valais en Suisse)
 - quinzaine du jeu
 - sieste musicale
- Ce sont ici les propositions innovantes, ludiques et axées sur la détente et l'interaction qui ont été retenues.

Pour les « 19-20 ans »



- la fabrique du Citoyen
 - la braderie de livres
 - les matchs d'impro
 - l'exposition de Marc Montréal – prisons
- Là ce sont les démarches participatives qui semblent plaire davantage avec aussi un intérêt marqué pour la découverte d'univers inconnus.

Pour les « professionnels de la culture »



- fablab (2/3) (ex du fablab de la bibliothèque de Fayetteville à NYC)
 - résidences d'artistes (2/3) (ex « Créer c'est résister » - résidence d'artistes à la BM de Lyon)
 - bibliothèque humaine
- Cela montre un intérêt marqué pour les démarches créatives et innovantes.

Pour les « professionnels des centres d'animation »



- l'atelier multimedia
- Il a été souligné à cette occasion que c'est la possibilité d'y assister sans engagement qui est intéressante.

III Créer une Action culturelle qui nous ressemble

Les participants se sont ensuite divisés en groupes pour créer, proposer des actions culturelles. Aucune limite ne leur était imposée, l'objectif était de laisser jaillir toutes les idées, même les plus folles ! La bibliothèque ne s'est naturellement pas engagée à mettre en œuvre leurs propositions. Il a été clairement exposé qu'il s'agissait d'une séance de remue-méninge, destinée à tester ce type de dispositifs.

Thème choisi	Par : Les Diderot assistés par : Marie Emmanuelle, Bérangère, Séverine Sortir de Diderot – thématique sur une année
Je souhaite être...	<input type="radio"/> acteur <input type="radio"/> Spectateur <input checked="" type="radio"/> Les 2
Description de l'animation Idées folles Bienvenues !!	Acteur : participer à une lecture théâtralisée dans un autre service (jeunesse par ex) avec un bibliothécaire / jouer avec les enfants à des jeux de société ou d'adresse Objectif : connaître autre chose que Diderot et faire connaître la malvoyance aux autres / envie de partage des savoirs Destiné à : tout public Spectateur : Découvrir les lieux de la bib (services et coulisses) = visite spécifique qui développe l'audio et le tactile Les 2 : Créer un « festival de cannes » (jeu de mot avec les cannes blanches) après les projections en AD, il y aurait des conférences et un moment de restauration où il serait possible de se rencontrer et échanger
Des idées d'intervenants ?	Des comédiens pour capter et captiver ; si l'intervenant est trop techno ou intello, on s'ennuie... voire, un clown ?
Des idées pour communiquer sur cet événement ?	Des mails pour certains
Heure de l'événement ? lieu ?	Pas trop tard pour les malvoyants, pas trop tôt pour ceux qui travaillent... attention aux transports
Titre	Sortir de sa bulle

Thème choisi	Par : Les Entrepreneurs Animation du Dimanche
Je souhaite être...	<input type="radio"/> acteur <input checked="" type="radio"/> Spectateur <input type="radio"/> Les 2
Description de l'animation Idées folles Bienvenues !!	3 composantes à ce concept : 1 temps libre animé pour les adultes Parcours conseils, découverte de lectures Sieste musicale Exposition Concerts Bibliothèque humaine 2 des ateliers, des animations pour les enfants (qui peuvent y être laissés librement) Créer un effet « wahou » pour capter leur attention Ateliers créatifs / bricolages Jeux vidéo... 3 Un brunch pour profiter du temps qui passe, en famille
Des idées d'intervenants ?	
Des idées pour communiquer sur cet événement ?	SMS, Mails
Heure de l'événement ? lieu ?	11h – 15h
Titre	Brunch'Art

Thème choisi	Par : Les jeunes + 1 entrepreneur Changer l'image de la bibliothèque
Je souhaite être...	<input type="radio"/> acteur <input type="radio"/> Spectateur <input checked="" type="radio"/> Les 2
Description de l'animation Idées folles Bienvenues !!	2 possibilités 1 Une communication ciblée sur les jeunes Proposer des visites de la bibliothèque ou des animations avec les classes de collégiens et de lycéens Pour les animations à proposer : les sujets sur la citoyenneté font écho au programme d'ECJS par ex Disposer des éléments de communication sur les bibliothèques à l'université (idée du portail web auxquels les élèves sont obligés de se connecter et sur lequel pourrait figurer un lien pour les bibliothèques de la métropole par exemple) 2 Solliciter les étudiants pour intervenir bénévolement dans la bib pour aider les usagers malvoyants par exemple
Des idées d'intervenants ?	
Des idées pour communiquer sur cet événement ?	+ d'infos sur les réseaux sociaux Elaborer une application qui génère des alertes
Heure de l'événement ? lieu ?	
Titre	Une autre image

Thème choisi	Par : Les Professionnels de la culture , assistés par Cécile B. Atelier au long cours intergénérationnel impliquant différents intervenants culturels (et éventuellement sur plusieurs lieux)
Je souhaite être...	<input type="radio"/> acteur <input type="radio"/> Spectateur <input checked="" type="radio"/> Les 2
Description de l'animation Idées folles Bienvenues !!	Un thème commun : assez ouvert qui permette d'envisager plusieurs formes d'ateliers, événements culturels Ou Une œuvre : par exemple « les lettres de Calamity Jane à sa fille » 1 spectacle (ex Calamité) Ateliers d'écriture (par ex épistolaire) Atelier d'illustration (des productions d'écrits) Ateliers sérigraphie, typographie (fabrication d'une expo ou d'un livre) Atelier théâtre, à plusieurs niveaux : adultes, enfants, tout petits Atelier de fabrication d'instruments ou création sonore Restitution A la fin, restitution sous la forme de mini festival ou après midi + soirée (expos, spectacles, mini édition, concert dessiné, lectures etc... Règle du jeu Chacun s'investit dans l'atelier qui lui plaît, chaque module peut durer 3 semaines ou 1 mois dans différents lieux, simultanément ou non...
Des idées d'intervenants ?	Théâtre, musicien, groupes Illustrateur, illustratrice, auteur comédien Différentes bibliothèques du réseau Sérigraphie/imprimeur Graphiste/infographiste
Des idées pour communiquer sur cet événement ?	Utiliser les réseaux de communication de tous les acteurs en direction de tous les publics. Annonce de tous les ateliers lors du 1 ^{er} événement en début de saison
Heure de l'événement ? lieu ?	Événement en début de saison
Titre	Multi collectif participatif

Thème choisi	Par : Les Professionnels de la culture Le cinéma dans les bibliothèques de Bordeaux
Je souhaite être...	<input type="radio"/> acteur <input type="radio"/> Spectateur <input checked="" type="radio"/> Les 2
Description de l'animation Idées folles Bienvenues !!	RDV réguliers de projection et ateliers Une projection/ mois avec circulation dans toutes les bibliothèques de Bx Sélection des films par un jury de bibliothécaires ? incluant des lecteurs ? en lien avec l'ACPA ? Ateliers vidéo avec les enfants l'après-midi précédant la projection Résidences d'artistes pour les réalisateurs C'est quand même un super lieu pour penser un film Le réalisateur peut animer des ateliers avec le public présentation de films en public...
Des idées d'intervenants ?	Réalisateurs et producteurs locaux et nationaux Liste des partenaires sur Bx : ECLA FIFIB ACPA APCZ ATIS UTOPIA Liste des partenaires en France : ACID MOIS DU DOC IMAGES EN BIB
Des idées pour communiquer sur cet événement ?	Flyers, affiches, facebook, mailing, twitter ?
Heure de l'événement ? lieu ?	Le soir
Titre	Cinéma en bib

Thème choisi	Par : Les professionnels des centres d'animation , assistés par Laurence La bibliothèque comme espace festif et de convivialité
Je souhaite être...	<input type="radio"/> acteur <input type="radio"/> Spectateur <input checked="" type="radio"/> Les 2
Description de l'animation	Ponctuer les différents moments de la journée par des RDV culturels
Idées folles Bienvenues !!	Sur l'heure du déjeuner : pour les travailleurs du quartier Musique/journal/film & déjeuner tapas, salades Sur l'heure du goûter : séniors, enfants, familles Chansons, contes & goûter Sur l'heure de l'apéro : Actualités, philo, documentaires, débats & diner tapas Moyens : Autofinancement grâce aux déjeuners, goûters et dîners, pas chers
Des idées d'intervenants ?	Bénévoles, artistes, le centre d'animation, le conseil citoyen, les assos
Des idées pour communiquer sur cet événement ?	Journal de quartier, journal ville de Bx, les assos, les entreprises du quartier...
Heure de l'événement ? lieu ?	Rythme : 1 journée par mois sur les 3 temps de la journée
Titre	Le Bistro de Flora

Des résultats aux pistes d'amélioration

Des propositions pour illustrer

Lever les freins à la fréquentation des animations proposées

Communiquer davantage sur les missions et services proposés par une bibliothèque

Augmenter l'impact de la communication des bibliothèques de Bordeaux sur leur programmation culturelle

Lancer un chantier sur les horaires, jours d'ouverture et les rythmes de vie

Diversifier la programmation culturelle : fablab, résidences d'artistes



Tout d'abord, quelques questions indiscrètes.

1 - Quel âge avez-vous ?

.....ans

2 - Vous êtes

Un homme

Une femme

3 - Quelle est votre activité ?

Scolaire (de la maternelle au lycée)

Etudiant(e)

En activité, emploi

En recherche d'emploi

Sans profession

Retraité(e)

4 - Quel est votre niveau de diplôme ?

sans diplôme

BEP/ CAP

BAC

BAC+2

BAC+3/4

BAC+5 et+

5 - Dans quelle commune résidez-vous?

Bordeaux

Une autre commune de la métropole

Préciser :

Autre (préciser).....

6 - Si vous êtes en situation d'emploi, dans quelle commune travaillez-vous ?

Bordeaux

Une autre commune de la métropole

Préciser :

Autre (préciser).....

7 - Pour quelles raisons êtes-vous aujourd'hui à la bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)

Pour emprunter des documents

Pour des conseils de lecture d'un(e) bibliothécaire

Pour bénéficier d'un espace de travail (bureau et chaise) ?

Pour consulter internet ?

Pour se servir des postes informatiques ?

Pour consulter des documents sur place (presse ou document de recherche) ?

Pour jouer (jeux vidéo et jeux de plateau) ?

Pour assister à une animation culturelle ?

Pour un accompagnement (démarches administratives ou autres...) ?

Pour passer un bon moment sans but précis ?

8 - Etes-vous inscrit(e) dans une bibliothèque de Bordeaux ?

Oui

Non

Une autre bibliothèque de la métropole ?

Préciser :

9 - Si oui, quelles bibliothèques fréquentez-vous principalement (plusieurs réponses possibles) ?

Mériadeck

Grand Parc

Jardin Public

Jean de la Ville de

M.

St Michel/Capucins

Bacalan

Flora Tristan

Bordeaux Lac

La Bastide

Le Bibliobus

La bibliothèque numérique

10 – Savez vous que la bibliothèque propose... (cocher lorsque vous saviez que nous proposons ces animations)

- a) Des expositions ?
- b) Des concerts ?
- c) Des spectacles ?
- d) Des projections de films et documentaires ?
- e) Des conférences, des colloques ?
- f) Des rencontres d’auteurs ?
- g) Des lectures à voix haute ?
- h) Des ateliers de lecture ?
- i) Des ateliers d’écriture ?
- j) Des ateliers de photographie ?
- k) Des ateliers d’art plastique ?
- l) Des ateliers d’informatique ?
- m) Des tournois de jeux vidéos ?

11 – Parmi les activités listées ci-dessus, lesquelles vous intéressent le plus ? (Noter les lettres des animations concernées)

.....

12 - Avez-vous déjà participé à l’une des activités citées ci-dessus ?

- Oui
- Non

13 - Avez-vous des suggestions ? Une animation qui pourrait être proposée par la bibliothèque ?

14 - Où trouvez-vous l’information sur l’offre de la bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)

- Le programme papier
- Le site web des bibliothèques de Bordeaux

- L’agenda culturel en ligne de la Ville de Bordeaux
- Le Facebook de la bibliothèque
- Les flyers
- Les mails envoyés par la bibliothèque
- L’affichage dans la bibliothèque
- Les annonces au micro
- Par hasard
- Je ne suis pas informé(e) des activités de la bibliothèque
- Autre, préciser.....

15 - Etes-vous satisfait(e) par les horaires d’ouverture de la bibliothèque ?

- Peu satisfait(e)
- Moyennement satisfait(e)
- Très satisfait(e)

16 - Avez-vous des suggestions concernant les horaires d’ouverture ?

17 - Estimez-vous que vous connaissez bien les différents espaces et services proposés par la bibliothèque ?

- je ne les connais pas bien
- je les connais assez bien
- je les connais très bien

18 - Avez-vous des suggestions pour améliorer votre information sur les services proposés par la bibliothèque ?

Les Bibliothèques de Bordeaux vous remercient chaleureusement pour votre participation

Annexe 2 –l'enquête en libre-service, réponses libres à la dernière question

Afin de conserver l'esprit de l'enquête des publics mise en œuvre par « l'espace à la une », une case « autres suggestions » invitait les enquêtés à s'exprimer sur le sujet de leur choix. Des remarques charmantes, intéressantes, agaçantes, glaçantes parfois... A lire avec une petite dose d'humour donc !

Veillez excuser les fautes de frappe, le logiciel est très capricieux lorsqu'il s'agit de corriger les coquilles après coup !

17 d'autres suggestions?

renouveler le stock de DVD

un espace silencieux réservé aux lecteurs; il existe un espace silencieux réservé aux études. Au 3e, le bruit est important et ne permet pas de se concentrer sur sa lecture prévoir un affichage enjoignant à respecter les documents!

merci pour l'accueil et le sourire du personnel

ouvrir les toilettes du 1er étage et du hall sans qu'ils soient fermés vers 17h

au 3e niveau (litté) matérialiser en bout de rayonnage des repères alphabétiques (par initiale d'auteur) les catalogues informatisés ne sont pas très fonctionnels, les postes de consultation peu nombreux au 1er niveau, une seconde borne de prêt serait très utile au 3e niveau il est toujours très désagréable de voir l'éclairage s'éteindre régulièrement à la nuit tombée. Aquand la réparation? NB: l'urne est bien cachée. C'est par hasard que je l'ai découverte. Est-ce à dire que vous ne souhaitez pas recevoir de réponses à ce questionnaire?

dire bonjour et merci serait un minimum certains de vos employés ressemblent à des terroristes; où va la France? (on va considérer qu'il s'agissait d'un humour de mauvais goût?)

les toilettes sont très fréquentées

trop d'étudiants

des livres en VO dans les BQ et bibliobus

la cafet' ferme trop tôt besoind 'une fontaine d'eau en particulier l'été le ménage est très bien fait

pas suffisamment de DVD de pagnol

peut-être que les affectations des différents étages soient davantage mis en évidence, au début, on est un peu perdu! per exemple: 3e étage: romans 2e étage: informatique

faire un effort pour proposer des ouvrages récents en sciences et en sciences sociales (histoire, socio...) propositions d'ouvrage: l'introduction à la poésie française

continuez comme vous le faites!

oui! finir le studio et y avoir accès

il vous manque de la bibliographie agrégation/capes histoire, de + certains de vos romans médiévaux sont proposés en version bilingue sont uniquement en consultation sur place.

une photocopieuse avec carte pour éviter de courir après la monnaie

+ de conseils de lecture sous forme de fiches thématiques directement dans les rayons

diminuer le bruit mettre + de chauffage en hiver

un arrêt minute pour les voitures devant la bib serait bien: les livres, c'est lourd!

le personnel est vraiment super sympa et à l'écoute! venir ici est très agréable... merci et bonne année ps: le café + miam sont un peu chers mais cela n'a rien à voir avec vous

votre bibliothèque est très bien, elle n'a pas à envier globalement les bibliothèques de la mairie de Paris où j'ai vécu 17 ans

mettre des transats à disposition

continuez à être bons!

journaux pas côté wc

Moins de politiquement correct dans les conférences et interventions, afin d'avoir de vrais débats entre gens d'opposition et d'opinions réellement divergentes

+ d'espace de travail pour les étudiants

retour des documents: remettre en place la boîte "retour de documents" lorsque la bibli est fermée prendre prétexte des terroristes pour la supprimer c'est faire leur jeu, leur donner raison, voire, être complices un peu de courage, un peu de résistance citoyens!

faire respecter les usages dans l'espace de travail: 1 place = 1 personne et non 1 table = 1 personne

c'est une bibliothèque très agréable où je me rends tous les jours, seul inconvénient, les horaires

il faudrait davantage de tables et de chaises en salle d'étude

difficile de trouver des places assises parfois; lieu agréable

regrette qu'il n'y ait pas de porte manteaux dans les toilettes du 1er étage (c'est son 3e mot à ce sujet)

pb: l'espace multimedia est souvent saturé; suggestion: diminuer le temps de connexion afin d'éviter un effet "cyber café" les places en étude sont prises d'assaut par les étudiants



**Bibliothèque
de Bordeaux**

Annexe 3 Focus Group – Modèle de fiche

Bienvenus et merci pour le temps que vous acceptez de consacrer à la bibliothèque de Bordeaux



Manuscrit médiéval, Recueil de chansons lyriques Françaises et Italiennes, composées vers 1460–1476, Jean de Montchenu

1 Vous et la bibliothèque

Je suis.....

Ce que j'apprécie à la bibliothèque c'est...

Ce que je n'apprécie pas ou ce que j'aimerais améliorer c'est...

2 Choix d'une sortie

Parmi les différentes propositions d'actions culturelles, laquelle auriez-vous retenue et pourquoi ? Peut-être qu'aucune ne vous intéresse, c'est tout à fait légitime. Veuillez alors en exposer les raisons

Description de l'animation	
Ce que vous aimez particulièrement dans la proposition	
Vos craintes/doutes ou aspects dont on devrait tenir compte	

Annexe 4 – Focus Group, Réponses des participants

Réponse des « Diderot »

	Nicolas	Dominique
Je suis...	Lecteur à la bibliothèque de MK Diderot depuis 2011, je suis malvoyant et malentendant	Sans profession, malvoyante, inscrite à la bibliothèque depuis très longtemps
Ce que j'apprécie à la bibliothèque c'est...	La variété des documents que l'on trouve difficilement ailleurs et le fait de pouvoir utiliser le matériel adapté, notamment le téléagrandisseur	L'accueil, d'y passer un moment de loisirs, chercher des livres et faire de la saisie de texte, le cinéma en audiodescription
Ce que je n'apprécie pas ou aimerais améliorer c'est...	Les documents massacrés par les autres lecteurs L' accessibilité à la bibliothèque : il manque un feu sonore cours du maréchal Juin et il est difficile de se repérer dans la bibliothèque et de repérer les documents L' offre éditoriale en braille est trop limitée	Qu'il y ait + d'offre de spectacle : musique, théâtre
Choix d'une sortie :	Très surpris par la diversité de l'offre des bibliothèques de Bx ! Comment se passe le mailing ? Intéressé par : lecture théâtralisée : change de l'audiodescription et du livre lu, trop monotone Tous les concerts Les actions de Diderot	Autre proposition : créer davantage de moments de rencontre et convivialité entre les « Diderot »

	Evelyne	Gisèle
Je suis...	Une grande lectrice, devenue aveugle tardivement, j'ai 63 ans.	Mal-voyante, fréquente depuis 2/3 ans l'espace Diderot
Ce que j'apprécie à la bibliothèque c'est...	L'espace Diderot, espace dédié. Je lis tous les supports adaptés : braille, audio, Daisy. Une médiatrice m'aide à me familiariser avec l'informatique. Je vais aux projections en audiodescription, même si l'AD m'énerve un peu	L'accueil (MK), les outils proposés (espace Diderot)
Ce que je n'apprécie pas ou aimerais améliorer c'est...	Inconvénient : avec un espace dédié, on ne connaît rien du reste de la bibliothèque. On n'est jamais mélangé aux autres lecteurs. Envie d'aller à L'esperluette. Il faudrait aussi améliorer l'accès en autonomie à Diderot, notamment avec un cheminement podotactile. L'ascenseur également pourrait disposer d'un système de reconnaissance audio.	Le classement trop élitiste en section musique et le manque de nouveautés Est-il possible de faire des démarches auprès des éditeurs en braille ? Il n'y a pas assez de production ! L'accueil des nouveaux inscrits est insuffisant Il en résulte une méconnaissance des autres services de la bib (géographique et services proposés) Souligne également des pb pour utiliser de manière autonome la bibliothèque Elle souligne aussi la difficulté à trouver des documents et la honte de demander conseil aux bibliothécaires
Choix d'une sortie :	Il y a peu de propositions tactiles à la bibliothèque, or le toucher est très développé chez les DV.	

Réponse des Entrepreneurs

	Mathieu D.	Arnaud
Je suis...	Entrepreneur, vente et réparation de machines agricoles	Entrepreneur, mon métier est d'accompagner les personnes fragilisées soit par le handicap, soit par l'âge
Ce que j'apprécie à la bibliothèque c'est...	Les livres, les BD, la découverte , la diversité, la sérendipité	Un lieu ouvert à tous , multiculturel , les moments de conte parmi les enfants
Ce que je n'apprécie pas ou aimerais améliorer c'est...	Les horaires d'ouverture, les jours Aimerait avoir accès à des ressources sur Internet <i>Ne savait pas qu'on le proposait</i>	Rien, sauf que je n'y vais pas Les horaires ? les jours ?
Choix d'une sortie :	<i>A été très étonné de la diversité des propositions</i> La quinzaine du jeu Pour découvrir de nouveaux vecteurs ludiques, apprendre à jouer ensemble, partager un moment ludique	Bibliothèque humaine : intéressant : rencontre, découverte des autres, connaître la différence Animations, ateliers pour les enfants (le mien a 11 ans)

	Gaël	Mathieu
Je suis...	Entrepreneur, PDG d'une start-up qui fabrique des voitures durables	Directeur des ventes d'une entreprise de distribution vers l'Afrique, usager de FT
Ce que j'apprécie à la bibliothèque c'est...	La diversité des supports disponibles et la gratuité	La diversité des média et supports proposés, l'accueil à FT, les conférences, concerts, rencontres, la diversité des manifestations
Ce que je n'apprécie pas ou aimerais améliorer c'est...	Le manque de communication sur les différents événements Le manque de conseils, d'accompagnement, de chaleur quand on rentre dans la bibliothèque, la crainte d'être jugé par le bibliothécaire (Je lis très peu) Les horaires , les jours d'ouverture (le dimanche)	Le faible public lors des manifestations, ce qui est assez décourageant Communication externe sur ces événements ?
Choix d'une sortie :	La Bibliothèque Humaine La sieste musicale : l'échappée belle rives du Bosphore	Bibliothèque humaine : une ouverture empirique, sans avoir besoin de voyager Ouverture à d'autres cultures, modes de vie de façon volontaire et partagée Une envie de partager mutuelle véritable, de la part du raconteur et du récepteur, un échange pour créer une vraie empathie Activité collaborative, création de liens forts dans un endroit

Réponse des 19 - 20

	Sarah	Silvio
Je suis...	Etudiante en 1 ^{ère} année d'histoire	Etudiant en 1 ^{ère} année d'histoire
Ce que j'apprécie à la bibliothèque c'est...	<i>A visité et découvert étonnée la bibliothèque FT</i> <i>Etonnée car le fond musique par ex n'est pas ringard ; elle s'attendait à ce que les collections proposées soient à destination des « enfants et des adultes »</i> J'aime le côté Caverne d'ali-baba, gratuit, ouvert à tous	Que la bibliothèque est un endroit calme de concentration Mais aussi qu'il se transforme en lieu de culture et de divertissement
Ce que je n'apprécie pas ou aimerais améliorer c'est...	Les heures d'ouverture : ouvrir le dimanche et le soir Le manque de communication sur ce qu'est une bibliothèque (image vieillotte alors que les animations proposées et les services sont supers) Souligne que les collégiens et lycéens ne visitent pas les bib avec leur classe et que c'est un manque Souligne encore qu'il n'y a aucune communication sur les activités des bib à l'université <i>Propose que des activités bénévoles de services aux usagers soient mises en place (ex : accompagnement des personnes handicapées dans les espaces)</i>	Son accès , ses horaires et son manque de communication (il faudrait promouvoir ce que sont les bibliothèques)
Choix d'une sortie :	La Fabrique du citoyen : à cause du thème, la citoyenneté, l'échange La braderie de livres : pour pouvoir acheter des livres à petits prix Les matchs d'impro (LFDC) Elle craint néanmoins que durant les conférences la parole soit monopolisée par l'organisateur	Prisons – photographies de Marc Montréal ; rencontre découverte et compréhension du monde carcéral Car c'est un monde étranger avec une approche sûrement + humaine et donc intéressante

Réponse des professionnels de la culture

	Albane	Lauranne
Je suis...	Chargée des publics + médiation + accueil à la Manufacture Atlantique	Illustratrice jeunesse, Bordeaux
Ce que j'apprécie à la bibliothèque c'est...	Un espace culturel convivial . J'y vais pour emprunter, lire des livres, des revues. J'en profite pour échanger avec les bibliothécaires de ma bibliothèque de quartier que je connais bien et ça c'est chouette	Un lieu de rencontres , de création , d'échanges (en ateliers) ; un lieu où la découverte individuelle peut rencontrer les autres et se transformer en émulation collective. Un lieu où le temps dehors s'arrête
Ce que je n'apprécie pas ou aimerais améliorer c'est...	Les horaires ne sont pas toujours compatibles avec mon emploi du temps. Ce serait génial d'avoir des nocturnes ! souvent, j'ai du retard parce-que j'ai du mal à trouver un moment pour y aller. Je ne trouve pas toujours l'info sur les événements, il faut vraiment aller la chercher, c'est dommage. Souvent, je m'aperçois que j'ai loupé une animation qui m'aurait vraiment intéressée A MK, il m'arrive de tomber sur des bibliothécaires particulièrement désagréables Aussi, le public n'est pas toujours au RDV . J'ai assisté à un atelier à la bibliothèque de La Bastide (atelier Chapeaux) et il n'y avait que 5 personnes (dt 1 bibliothécaire) alors que c'était gratuit	Le fait que la programmation soit ponctuelle et bénéficie rarement de rappels dans la durée. Il faudrait + de prolongations, de jeux avec les expos, d'ateliers suivis (mini-résidences), de projets à + long terme, + d'interaction entre bibliothèques, une meilleure communication sur les événements et + de ponts entre les publics
Choix d'une sortie :	Mes préférés : FabLab , création numérique J'adore l'idée de formation continue à la carte J'ai des craintes concernant les horaires de programmation qui à mon avis peuvent être un frein pour avoir le + de monde possible	J'aime le principe de l'atelier fablab , dans un contexte de rencontres et échanges ponctuels. C'est un espace qui peut réunir plusieurs publics et qui peut s'étendre à plusieurs domaines d'activités. J'aime aussi les projets de résidences (artistes, auteurs et illustrateurs) et encore + si cela fait intervenir plusieurs publics (de manières libre) et plusieurs intervenants (par ex auteur illustrateur conteur spectacle vivant) autour d'un thème par ex En résidence, il y a un suivi des prochains RDV qui renforcent le lien avec les participants...

	Loïc
Je suis...	Producteur de films, ma société de production : Prima Luce (Bègles)
Ce que j'apprécie à la bibliothèque c'est...	Le côté caverne d'Ali Baba , j'y trouve énormément de choses, autant pour mon travail que pour mon plaisir personnel ou pour mes enfants. J'y trouve des œuvres que je recherche, mais j'emprunte aussi beaucoup au hasard .
Ce que je n'apprécie pas ou aimerais améliorer c'est...	Le côté convenu , notamment pour les enfants où l'on considère qu'ils doivent être sages et silencieux Le manque d'animations culturelles <i>A la découverte de la programmation in extenso du mois de Février, Loïc sera très surpris de la quantité et de la variété de l'offre. Il en conclura qu'il n'était pas informé et s'en étonnera d'autant plus qu'il est un usager assidu.</i>
Choix d'une sortie :	La résidence d'artistes Car cela privilégie la rencontre, la surprise, le spectacle, en dehors de lieux habituels La Bibliothèque humaine Ateliers ressourcerie et bricolage Et dans le pgmme de Bx : rencontre scène rock, matchs d'impro... Non mais en fait, tout est intéressant ! Je veux être au courant !

Réponse des professionnels des centres d'animation

	Christine
Je suis...	Directrice du centre d'animation le plus proche, usagère de FT
Ce que j'apprécie à la bibliothèque c'est...	Le cadre agréable, ouvert , le mélange des livres, disques, DVD 1 exposition que j'ai vue : « Carnets de Voyage, Viet-Nam »
Ce que je n'apprécie pas ou aimerais améliorer c'est...	
Choix d'une sortie :	L'atelier multimedia : car on peut y venir librement, sans inscription, l'attention de l'animateur est individualisée, même s'il y a un groupe

Bibliographie

Construire des pratiques participatives en bibliothèque, Raphaëlle Bats, Presses de l'ENSSIB 2015

Etude du public, Bordeaux, G. Buisson, S Chambard, C. Dupont, I Dumora, F Pages, A Verret, M. Klymus

Evaluer la bibliothèque, Valérie Alonzo et Pierre Yves Renard, éditions du cercle de la librairie 2012

Focus Group et enquêtes qualitatives ; Xabi Castorene, élève conservateur territorial de bibliothèques, DCB22, stage de fin d'étude, Mai 2014, Bibliothèques de Bordeaux

L'action culturelle en Bibliothèque, Bernard Huchet et Emmanuèle Payen, ed du cercle de la librairie 2008

Le document d'orientation culturelle 2014, ville de Bordeaux

Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque, Christophe Evans, dir., Villeurbanne, Presses de l'Enssib, coll. Boîte à outils, 2011,

Norme ISO 16439 – Méthodes et procédures pour Evaluer l'impact des bibliothèques

Norme ISO 11620 – Indicateurs de performance des bibliothèques