

ETUDE DES USAGES ET DES USAGERS DE PETITES MEDIATHEQUES DU RESEAU DE LECTURE PUBLIQUE

ETABLISSEMENT PUBLIC TERRITORIAL
PLAINE COMMUNE

RAPPORT
STAGE DE
PROFESSIONNALISATION

INET

Elèves conservateurs de
bibliothèques
Méditerranée

Tutrice au sein de la collectivité

Marion Giuliani

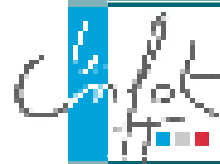
Directrice du pôle des médiathèques de Saint-Denis Saint-Ouen

Rapport rédigé par

Thierry Léonard, thierry.leonard@conservateur-inet.org

Date

8 mars 2019



Introduction	1
I. Le réseau des médiathèques de Plaine commune	2
1. Un territoire structuré autour de la « Plaine »	2
2. Une population en marge du développement économique territorial	4
3. Les médiathèques de Plaine Commune	4
II. Etudier les usages et les usagers des petites médiathèques du réseau	6
1. La mission : contexte et objectifs	6
2. Le projet de la future médiathèque de Villetaneuse : une source d'inspiration pour l'évolution des petites médiathèques du réseau ?	7
3. Les petites médiathèques concernées par l'étude	8
a) La médiathèque Paul Eluard, à Aubervilliers (AUELU)	9
b) La médiathèque Jules Vallès, à Epinay sur Seine (EPVAL)	10
c) La médiathèque de la Maison du Temps Libre, à Stains (STMTL)	11
d) La médiathèque Centre de Ressources Lecture Aladin, à Saint-Denis (SDCRL)	12
e) La médiathèque Glarner, à Saint-Ouen (SOGLA)	12
III. Construire une méthode d'étude des usages et des usagers	14
1. Méthode et outils employés pour la collecte des données d'observation	14
a) Une grille de mesure de la fréquentation et de « sweeping »	14
b) Une grille de notation des usages	15
c) Un questionnaire usager	15
2. Le planning d'observation	16
3. Les entretiens avec les usagers de la médiathèque Glarner, ou comment les objectifs se heurtent à la nécessité de faire des compromis	17
4. La méthode de saisie des données d'observation	18
5. L'analyse des données recueillies lors de l'observation	18
6. Données statistiques extraites de V-Insight	20
7. Les difficultés de l'observation des usages et des usagers	21
IV. Résultats et bilan de l'étude des usages et des usagers	23
1. Les différentes phases du projet	23
2. L'élaboration de la fiche méthodologique sur le partenariat	23
3. Une nécessaire restitution de l'étude pour les responsables des médiathèques	24
4. Les préconisations sur l'évolution des petites médiathèques	25
5. Bilan de l'étude	26
V. Bilan personnel	28
1. L'aspect « technique » de la mission	28
2. La connaissance du travail des agents en bibliothèque	28
3. La connaissance du fonctionnement d'un réseau intercommunal et des partenariats stratégiques	29
Conclusion	30
Bibliographie	31
Annexes	32

INTRODUCTION

Le troisième stage de la formation de conservateur territorial de bibliothèques dispensée à l'INET, intitulé stage de professionnalisation, est un stage individuel de quatre mois au sein d'une collectivité. Il permet à l'élève conservateur de réaliser une mission stratégique et opérationnelle du niveau de responsabilité d'un conservateur territorial en poste. Pour les élèves de la promotion Méditerranée, il s'est déroulé du 5 novembre 2018 au 2 mars 2019.

Dans la suite logique de mon parcours de formation, j'ai choisi d'effectuer ce stage dans une intercommunalité, étant donné que mes deux stages précédents s'étaient déroulés dans un département et dans une commune. Il s'agissait pour moi d'appréhender tous les niveaux de collectivité, et en outre, de découvrir le fonctionnement d'un réseau intercommunal de lecture publique, ce qui me paraît essentiel dans la formation d'un conservateur de bibliothèques aujourd'hui, tant les conséquences de la loi Notre sont importantes en ce qui concerne d'une part les problématiques d'organisation et de gouvernance des politiques publiques aujourd'hui, et d'autre part la direction des établissements de lecture publique.

Du point de vue géographique, j'ai aussi choisi d'effectuer un stage en Île-de-France, afin de compléter la zone géographique dans laquelle j'allais rechercher un poste, puisque mon premier stage avait eu lieu en Bourgogne, et le deuxième dans la métropole de Lyon. Il me semblait en effet important de pouvoir être en région parisienne pendant cette période où la période de recrutement allait peut-être débiter pour moi, afin, du moins d'y nouer des relations dans une perspective de recherche de poste. Finalement, je n'ai pas eu à poursuivre cette stratégie jusqu'au bout.

C'est au mois de juin, avant même que l'offre de stage de professionnalisation soit officiellement publiée par la collectivité, que j'ai contacté Lucie Daudin, conservatrice de bibliothèques et directrice adjointe du réseau des médiathèques de Plaine Commune que nous avons rencontrée dans le cadre de notre formation à l'INET, parce que je savais que Plaine Commune proposait une mission à un stagiaire élève conservateur chaque année. Elle m'a transmis les coordonnées de Marion Giuliani, ma future tutrice, afin que je puisse connaître précisément la mission.

Ce rapport a pour but de rendre compte de cette expérience très importante dans ma formation. Une première partie présentera la collectivité et une deuxième partie le contexte et les objectifs de la mission proposée. Je détaillerai ensuite la méthode que j'ai élaborée et employée, ainsi que les difficultés que j'ai rencontrées dans le déroulement de ce projet. Dans une quatrième partie, je présenterai les résultats obtenus, et ce que le projet peut apporter à la collectivité. Enfin, la dernière partie de ce rapport sera l'occasion de tirer un bilan du projet et un bilan personnel de cette étape de ma formation.

Je remercie d'abord Marion Giuliani pour le suivi de mon stage, pour sa disponibilité à échanger sur mes difficultés, à répondre à mes questions et à mes doutes, tout en me laissant la liberté de mener cette mission comme je voulais le faire. Je remercie aussi toute l'équipe de direction du réseau de médiathèques de Plaine Commune, et en particulier Dominique Deschamps, directrice, et Lucie Daudin, directrice adjointe, dont les conseils ont été précieux et le regard sur mon travail toujours constructif et bienveillant. J'ai évolué dans un environnement de travail rassurant, où règne la confiance, et dans lequel j'ai eu l'impression d'être intégré. Ces facteurs ont été essentiels au bon déroulement de mon stage et à la réussite du projet.

Je tiens aussi à remercier les responsables des médiathèques concernées par la mission, les directeurs et directrices des médiathèques des villes et des pôles concernés, en l'occurrence Lucie Touvron, Frédérique Morice et Mohammed Bouali pour Epinay sur Seine, Audrey Quintin, Penda Diouf et Céline Meyer pour Saint-Denis, Catherine Moucheront et Olivier Ploux pour Saint-Ouen, Pierre-Christophe Bernard et Flavie Rouannet pour Aubervilliers, et Riccardo Ferrante et Delphine Pichon pour Stains. Merci à vous et à tous les agents, titulaires et contractuels, pour l'accueil reçu dans vos établissements. Je dois aussi remercier Florence Schreiber, chargée des partenariats dans le réseau, et Tristan Cléménçon, responsable de l'accueil et des dispositifs hors-les-murs, qui m'ont accordé un peu de leur temps précieux pour répondre à mes questions.

Je dois aussi remercier l'équipe de la médiathèque du Centre-ville de Saint-Denis, dans laquelle était installé mon bureau, et tout particulièrement Brigitte Père, responsable de la politique documentaire pour les médiathèques de Saint-Denis, qui a consacré beaucoup de son temps à m'expliquer patiemment le fonctionnement du module statistiques du SIGB.

Je remercie plus largement tous les agents que j'ai croisés et avec qui j'ai eu un contact toujours cordial.

Enfin, je remercie aussi chaleureusement Christophe Evans, chargé d'études en sociologie au service Etudes et Recherche de la Bibliothèque Publique d'Information, au centre Pompidou, pour sa disponibilité et ses précieux conseils méthodologiques.

I. LE RESEAU DES MEDIATHEQUES DE PLAINE COMMUNE

1. Un territoire structuré autour de la « Plaine »

L'établissement public territorial (EPT) Plaine Commune est une structure intercommunale créée le 1^{er} janvier 2016 dans le cadre de la mise en place de la métropole du Grand Paris. Il est situé en Île-de-France, dans l'ouest du département de la Seine-Saint-Denis, et il est contigu aux arrondissements du nord de Paris. Il est traversé à l'ouest par un méandre de la Seine, qui sépare une de ses communes, l'Île Saint-Denis, du reste de son territoire.

Il est relié à Paris par les lignes de RER B, C et D et par les lignes 7, 12 et 13 du métro parisien. Le projet de prolongement de la ligne 14, dont l'achèvement est prévu courant 2020,



Les territoires de la Seine-Saint-Denis - janvier 2016

afin de désengorger la ligne 13, et la construction de la ligne 15, élément central du projet du Grand Paris Express, constituant une nouvelle ligne en rocade qui reliera les trois départements de la Seine-Saint-Denis sans passer par Paris, le rattacheront de manière plus efficace à la capitale et à l'ensemble des territoires de l'Île-de-France. Il est aussi traversé par l'autoroute A1, qui relie Paris à l'aéroport Roissy-Charles de Gaulle, du nord-est au sud, et par l'autoroute A86 d'est en ouest.

Des années 1950 aux années 1970, la plaine de Saint-Denis, située au centre du territoire, est la plus grande zone industrielle d'Europe. Elle est fortement frappée par la désindustrialisation à la fin des années 70 et au début des années 80 et devient la plus grande friche industrielle d'Europe, avec une population ouvrière qui est victime d'un très fort taux de chômage. En 1985, les communes d'Aubervilliers et de Saint-Denis constituent un syndicat intercommunal appelé « Plaine Renaissance » pour lutter contre la désindustrialisation. L'aboutissement de cette entente sera l'obtention de la construction du Stade de France à Saint-Denis pour la Coupe du Monde de Football de 1998.

Le 1^{er} janvier 2000, suite à la loi Chevènement qui instaure les communautés de communes et d'agglomération, cinq villes, Aubervilliers, Saint-Denis, Villetaneuse, Pierrefitte-sur-Seine et Epinay-sur Seine, constituent la communauté de communes Plaine Commune, qui tire son nom de la volonté des élus de mettre en commun toutes les richesses produites dans la plaine de Saint-Denis. Patrick Braouezec la définit comme « une coopérative de villes », qui permet de partager la richesse produite entre villes riches et villes moins riches économiquement. L'année suivante, la communauté de communes devient une communauté d'agglomération. En 2003, l'Île Saint-Denis, Stains et La Courneuve rejoignent l'intercommunalité, et le 1^{er} janvier 2013, Saint-Ouen devient la neuvième ville de la communauté, à la suite, à chaque fois, d'une consultation référendaire des habitants des communes concernées. La communauté d'agglomération devient Etablissement Public Territorial (EPT) le 1^{er} janvier 2016, dans le cadre de la construction de la métropole du Grand Paris. En termes de perspectives économiques, l'EPT compte beaucoup sur l'installation du Village Olympique sur son territoire en 2024, à l'occasion de l'organisation par la France des Jeux Olympiques d'été. Cet événement est un facteur de croissance économique et de modernisation des infrastructures du territoire.

2. Une population en marge du développement économique territorial

Plaine Commune est l'intercommunalité la plus peuplée et la plus dense en population du département, avec 414 806 habitants recensés en janvier 2016, et la population est toujours en augmentation. Aubervilliers, ville à la population la plus dense, comptait en 2014 une densité de population de plus de 13900 habitants au km². Le département de la Seine-Saint-Denis est le département de métropole où la part de la population de moins de 25 ans est la plus élevée, avec plus de 35% de la population¹. Malgré un retour au nombre d'emplois constaté trente ans auparavant, avec une progression de + 40% entre 1999 et 2012, le taux de chômage reste parmi les plus élevés en France, avec 11,7% de la population. Le niveau de qualification demandé pour les emplois créés depuis trente ans ne correspond pas au niveau de qualification de la population habitant sur le territoire. En effet, le secteur dans lequel le plus d'emplois ont été créés est le secteur tertiaire, avec une demande importante de qualification. Or, plus de 35% des plus de 15 ans sur le territoire n'ont aucun diplôme (contre 17,2% en Île-de France), et la moitié des habitants n'a pas été au lycée d'enseignement général. Seulement 52% des ménages sont imposés, et le revenu médian par ménage fiscal est d'environ 11 000€ par an. Les mouvements de population quotidiennes vers et en dehors du territoire sont donc très importants. C'est de plus un territoire d'accueil et de passage, avec environ 130 nationalités différentes, et une grande pauvreté. 38% de la population a changé de logement dans les dix dernières années. L'habitat est encore insalubre dans beaucoup de communes, malgré les efforts entrepris pour combattre cette insalubrité.

Au niveau politique, le changement de fiscalité à partir du 1^{er} janvier 2016 (mouvement des contributions budgétaires des villes vers l'intercommunalité) a, aux dires de la direction de la lecture publique, généré des tensions et une tendance au repli sur soi, dans un contexte budgétaire difficile.

3. Les médiathèques de Plaine Commune

La gestion des médiathèques des communes du territoire a été transférée à l'intercommunalité en 2005, afin de créer un Réseau de Lecture Publique. Une charte de lecture publique a alors été rédigée suite au diagnostic effectué par les professionnels des bibliothèques, afin de répondre à la question : qu'est-ce que peut devenir le réseau ? Les bases de cette charte restent toujours valables aujourd'hui :

- gratuité de l'inscription,
- pluralisme culturel et rôle social et éducatif des médiathèques,
- maillage du territoire par la construction de médiathèques et de partenariats,

¹ Données de l'INSEE au 1^{er} janvier 2019

- développement de services, notamment à destination des publics les plus éloignés de la culture, innovation,
- formation et montée en compétences des agents.

Le projet 2016-2020 du département de la lecture publique insiste sur le point suivant : être utile à tous les habitants, surtout ceux qui ne sont pas habitués à fréquenter des lieux culturels. Les quatre axes stratégiques de ce projet sont : des médiathèques accueillantes, des médiathèques qui accompagnent les publics, des médiathèques culturelles (importance de la médiation), et des médiathèques participatives.

Depuis 2010, l'intercommunalité a entrepris une importante politique de construction et de rénovation de ses équipements, avec 14 500 m² de constructions neuves : médiathèques Colette à Epinay sur Seine, Aimé Césaire à La Courneuve, Flora Tristan à Pierrefitte-sur-Seine, et Louis Aragon à Stains. Ces médiathèques à rayonnement large ont souvent remplacé de petits équipements plus anciens. Des médiathèques de quartier ont aussi été construites à Saint-Denis (Ulysse et Don Quichotte) et à l'Île Saint-Denis. Les médiathèques André Breton et Saint-John Perse à Aubervilliers, John Lennon à La Courneuve, Jean Renaudie et Max-Pol Fouchet à Villetaneuse, la médiathèque du Centre-Ville et le Centre Ressources Lecture Aladin à Saint-Denis ont subi des travaux de rénovation. Seules les villes de Saint-Denis et d'Aubervilliers n'ont pas élaboré de projets de construction de médiathèque centrale, mais un projet est en cours à Villetaneuse. Le réseau est pour l'instant constitué de 23 médiathèques, et 9 points de desserte assurés par deux bibliobus².

L'organigramme des médiathèques de Plaine Commune fait apparaître 303 postes équivalent temps plein, alors qu'il n'en comportait que 145 en 2005. Cela représente aujourd'hui un poste pour 100 m² de bâtiment et une part importante de la masse salariale de l'EPT. La direction mutualisée, installée depuis 2012 au Lieu Commun, bâtiment administratif qui comprend des bureaux, mais aussi des salles de formation, de réunion, une réserve de documents et un garage pour les bibliobus, est composée de 13 postes équivalent temps plein.

Le budget annuel du département de la lecture publique s'élevait en 2018 à 2 087 000 € de dépenses de fonctionnement. La masse salariale s'élevait à 13 500 000 €. Le réseau permet des économies de fonctionnement et le financement de services que les villes ne pourraient pas financer, comme la plate-forme de ressources numériques Médi@tic.

Le réseau met à disposition du public environ 1 000 000 de documents et 500 ordinateurs et tablettes. Le nombre d'inscrits actifs est d'environ 45 000, ce qui représente 11% de la population. Le nombre de prêts et de renouvellements de prêts était de 1 700 000 en 2017, il a augmenté de 39% en 11 ans. Le nombre d'entrées dans les médiathèques est d'environ 120 000 par mois. Il y a eu 150 000 réservations de documents en 2018, dont 93% ont été honorées, ces réservations représentent environ 10% des prêts.

² Cartographie du réseau mis à jour en octobre 2016 :

<https://plainecommune.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=9883952b0c45488c9c11ae403e836c39>

L'attribution du label BNR a permis notamment de financer les projets du Kiosque Livre Service, automate de prêts et de retours de documents composé d'une étagère RFID et de casiers de réservations, installé dans le hall du siège de Plaine Commune, mais accessibles à tous les usagers munis d'une carte d'inscription. Il a aussi permis de créer des espaces collaboratifs avec imprimantes 3D et de changer de logiciel SIGB.

Depuis 2014, les acquisitions sont mutualisées afin de diversifier les titres sur l'ensemble du réseau, ce qui permet d'avoir beaucoup de titres différents répartis sur toutes les médiathèques. Les acquéreurs effectuent une rotation sur les domaines d'acquisition après plusieurs années et en fonction des arrivées, des départs et du volontariat.

La direction a instauré des temps de partage réguliers des compétences de ses agents sur un mode collaboratif, appelés matinées réseau.

II. ETUDIER LES USAGES ET LES USAGERS DES PETITES MEDIATHEQUES DU RESEAU

1. La mission : contexte et objectifs

Des médiathèques à rayonnement large ont été récemment construites ou sont encore en cours de construction dans toutes les communes de l'intercommunalité, sauf à Saint-Denis et à Aubervilliers.

En 2014, la note d'orientation du début du mandat des élus communautaires définissait les axes d'orientation de la politique de lecture publique suivants : la refonte des horaires d'ouverture des médiathèques de Plaine Commune, la volonté de développer des partenariats et des projets innovants dans le domaine de la lecture publique. Les élus posent clairement la question de l'efficience : quels moyens, notamment humains, pour quels résultats auprès du public ? Il s'agit par conséquent d'engager un travail de partenariat avec les villes. La question de la fermeture de deux petits équipements a été posée pendant le mandat et a suscité des réactions chez les usagers et les agents, mais aujourd'hui, ce n'est plus d'actualité. Il n'est pourtant pas question de renoncer à la question de l'évolution des petites médiathèques du réseau.

Aujourd'hui, la première vice-présidente de l'EPT, déléguée à la Lecture Publique, et maire de Villetaneuse, Carinne Juste, demande une montée en gamme sur cette question des partenariats, envisagés de deux manières :

- dans le cadre de l'intercommunalité, le maillage doit évoluer en partenariat avec les communes. Or, il subsiste une défiance de certains élus municipaux à l'égard de ce qui se fait dans les médiathèques, ce qui génère parfois des tensions entre villes et intercommunalité.
- Le partenariat doit être envisagé avec l'objectif de toucher un public qui n'est pas actuellement touché par les médiathèques, dans le contexte social de Plaine Commune

(inadéquation entre les emplois créés sur le territoire et les demandeurs d'emplois de ce territoire, jeunes et chômeurs très nombreux). Il s'agit de mutualiser des lieux et des compétences professionnelles en créant des « lieux hybrides », ce qui est aussi une vraie demande de la part des autres acteurs locaux, tels que les services sociaux des communes. Le projet de la médiathèque de Villetaneuse est sur ce point novateur. Dans ce contexte se pose la question suivante : quel rôle dans le maillage du réseau pour les petites médiathèques en général, et en particulier celles concernées par l'étude ?

L'objectif de la mission est donc de comprendre les usages réels dans ces médiathèques : qui sont les usagers ? (enfants, adolescents, adultes/ sexe / pas de CSP) et que font-ils ? L'étude doit être un appui presque « scientifique » à la décision et à la construction d'un projet pour les équipements de proximité. La question de l'environnement des médiathèques est importante pour cette étude. Et l'enjeu de l'évolution de ces structures est le suivant : quel est le modèle à adopter pour ces petits établissements de lecture publique qui se trouvent à proximité des médiathèques à rayonnement large ? Il ne s'agit pas de rester attaché à un lieu spécifique dans les préconisations à opérer, mais de modéliser une méthode de partenariat pour l'ensemble des équipements de quartier. Les pistes à étudier pour l'évolution des structures incluent aussi des propositions d'actions ou de services pour le hors-les-murs, notamment le Kiosque Livre Service.

Le Kiosque Livre Service est une armoire de prêt et de retour automatisée conçue par Nedap à la demande de Plaine Commune, dont un exemplaire est installé au moment de l'étude dans le hall du siège administratif de Plaine Commune, à côté du Stade de France. Cet automate est composé d'une armoire équipée en R.F.I.D. qui a une capacité de deux cent documents disponibles au prêt pour tous les usagers munis d'une carte du réseau, et de casiers de réservations approvisionnés par la navette du réseau. Il est principalement destiné à l'usage des agents de l'intercommunalité, qui peuvent ainsi emprunter et rendre de manière autonome des nouveautés, et faire venir n'importe quel document du réseau au siège administratif de l'EPT en le réservant sur le portail des médiathèques. Un autre exemplaire de cet automate a aussi été installé dans le Centre Culturel Houdremont, à La Courneuve, à proximité de la médiathèque John Lennon, après que celle-ci a été incendiée en juillet 2018. (Cf. annexe 1 photos du Kiosque Livre Service)

2. Le projet de la future médiathèque de Villetaneuse : une source d'inspiration pour l'évolution des petites médiathèques du réseau ?

La première vice-présidente de l'EPT, élue déléguée à la Culture, Carinne Juste, que j'ai rencontrée durant mon stage, est aussi maire de Villetaneuse. Sur cette commune se trouvent deux petits équipements de lecture publique, les médiathèques Jean Renaudie et Max-Pol Fouchet, qui ont été rénovées en 2008 et 2009. Récemment a été décidée la construction d'une

médiathèque à rayonnement large pour remplacer ces deux petits équipements, qui seront fermés à son ouverture. Le projet de construction s'est enrichi d'une visite collective de certains membres de la direction du réseau ainsi que de l'élue à la Culture à la médiathèque l'Estaminet de Grenay, dans le Pas-de-Calais, médiathèque qui a reçu le prix de l'accueil Livres Hebdo en 2015, la même année où le réseau des médiathèques de Plaine Commune recevait le Grand Prix du Jury.

La médiathèque L'Estaminet de Grenay³ est une médiathèque « tiers lieu » qui partage ses espaces entre un accueil boissons et restauration, des services liés à la petite enfance (RAM, consultations PMI) et à l'enfance et la jeunesse (Centre Accueil Jeunesse, Point Informations Jeunesse, Mission Locale), et des collections tout support.

Concernant le projet sur la commune de Villetaneuse, après qu'un terrain foncier adapté a été trouvé à proximité d'un collège, d'une maison de quartier et d'une université, en pleine zone d'activités, le Plan Local d'Urbanisme a été modifié pour que soient construits à cet emplacement des logements sociaux et une médiathèque. La médiathèque intégrera l'accueil adolescent de la maison de quartier, elle occupera les deux premiers étages, en rez-de-chaussée et en rez-de-jardin, d'un immeuble comprenant des logements sociaux accessibles à la location, entourés de logements construits pour l'accession. Dans cette médiathèque sont prévus un auditorium, un atelier collaboratif, une cuisine pédagogique, et des espaces de vie accessibles à tous les publics et séparés des espaces destinés aux collections. Les locaux appartiendront à Plaine Commune, la commune de Villetaneuse contribuera aux dépenses de fonctionnement et mettra à disposition du personnel. Les enjeux principaux sont la gouvernance globale de l'établissement et la gestion du public adolescent qui ne manquera pas d'être très présent grâce à la proximité des établissements d'éducation. Ces enjeux sont l'objet du travail commun des deux équipes, celles des médiathèques Jean Renaudie et Max-Pol Fouchet et celle de la maison de quartier, qui élaborent ensemble le futur projet d'établissement et suivent le même programme de formation. En amont de l'ouverture, des partenariats sont établis avec le collège et l'université proches afin de sensibiliser le public adolescent et de le faire participer au projet, et des cafés débat sont organisés au Point Information Jeunesse afin d'associer la population à l'ouverture de ce futur équipement.

3. Les petites médiathèques concernées par l'étude

La typologie des médiathèques du réseau de Plaine Commune est la suivante : les établissements accessibles au public sont classés dans trois catégories : les médiathèques à rayonnement large, avec une grande superficie, située généralement au centre des villes de l'intercommunalité (exemples : la médiathèque Persépolis, à Saint-Ouen, ou la médiathèque Colette, à Epinay sur Seine) ; les médiathèques de proximité, qui sont les plus nombreuses dans

³ <https://www.mediathèque-estaminet.fr/apropos/>

le réseau, d'une superficie plus restreinte, situées à la périphérie des centres urbains (exemples : la médiathèque Don Quichotte, à Saint-Denis) ; et enfin, les médiathèques relais, à très petite superficie, et situées aussi dans la périphérie des centres urbains (exemple : la médiathèque Max-Pol Fouchet à Villetaneuse). Le nom codifié des médiathèques du réseau dans le SIGB est constitué communément par les deux premières lettres de la commune dans laquelle elles sont installées, suivies des trois premières lettres du nom propre ou les initiales du nom par lequel elles ont été baptisées : SOPER pour la médiathèque Persépolis à Saint-Ouen, SDQUI pour la médiathèque Don Quichotte à Saint-Denis.

La mission qui m'a été confiée concerne cinq petites médiathèques du réseau. Trois de ces structures sont des médiathèques de proximité : la médiathèque Paul Eluard, à Aubervilliers, la médiathèque Jules Vallès, à Epinay sur Seine, et la médiathèque de la Maison du Temps Libre, à Stains. Les deux autres structures sont des médiathèques relais : la médiathèque Centre de Ressources Aladin, à Saint-Denis, et la médiathèque Glarner, à Saint-Ouen (Cf. annexe 2 photos des médiathèques étudiées). Ces médiathèques ont été choisies pour être l'objet de cette étude car leur fréquentation est très difficile à évaluer, mais semble en baisse, leur public est souvent un public très jeune car leurs collections sont en majorité destinées à la jeunesse, et elles se situent toutes à moins de vingt minutes à pied d'une médiathèque à rayonnement large. Ce sont les raisons pour lesquelles se posent réellement les questions de leur rôle et de leur évolution.

a) La médiathèque Paul Eluard, à Aubervilliers (AUELU)

Aubervilliers est une commune dont la population est jeune, issue de l'immigration pour une grande part, peu diplômée. Elle abrite une importante population d'origine malienne. Le quartier dans lequel la médiathèque se trouve est plus proche de Saint-Denis que du centre-ville d'Aubervilliers, il est enclavé entre Saint-Denis et l'autoroute qui le sépare du centre-ville. Suite à l'organisation de la Coupe du Monde de Football en 1998, il y a eu beaucoup de changements dans le quartier : des gros chantiers ont été entrepris, les habitations insalubres proches ont été détruites pour réhabiliter le quartier. Saint-Denis a énormément profité de l'évènement mais Aubervilliers aussi. Dans les années 2000 est arrivée dans le quartier une population asiatique qui a acheté des logements moins chers qu'à Paris et a trouvé du travail dans les magasins en gros implantés à Aubervilliers. Ces populations sont très autonomes, les enfants viennent dans la médiathèque plutôt pour emprunter les collections ou retirer des réservations, alors que la population d'origine africaine y passe plus de temps et participe beaucoup plus aux animations.

La médiathèque date de 1985 et était à l'origine une médiathèque exclusivement jeunesse, qui était un centre de ressources pour les enseignants de l'Education Nationale. Elle propose des collections d'albums, de bandes dessinées et de DVD pour la jeunesse. L'offre est aujourd'hui encore réduite pour les adultes mais elle existe depuis 2010, et ces collections sont regroupées dans les espaces avec les romans ados, les mangas et des DVD. Le responsable de

la médiathèque, qui a pris son poste au mois de septembre 2018, a en effet effectué un découpage entre les secteurs adultes, adolescents et enfants. Une partie du plateau unique de cette médiathèque est occupée par quatre postes informatiques, et des tables et des chaises pour la lecture ou le travail sur place.

Le Réseau de Lecture Publique a étendu les horaires d'ouverture des médiathèques du réseau en 2018, et les petites médiathèques ouvrent désormais le jeudi. La médiathèque Paul Eluard ouvre vingt-deux heures par semaine : le mardi de 15h à 19h, le mercredi et le samedi de 10h à 12h et de 14h à 18h, le jeudi et le vendredi de 15h à 18h.

Les animations proposées sont de la lecture aux enfants des assistantes maternelles des crèches proches, des animations jeux de société (deux fois par mois) et des ateliers de conversation pour l'apprentissage du français langue étrangère (FLE).

La médiathèque a établi des partenariats avec l'association locale « Les Poussières » pour la création de lanternes par les enfants pour un défilé annuel, avec des classes d'élèves pour un prix littéraire local, avec la PMI, un hôpital de jour (accueil d'enfants avec un retard de développement), avec la maison de quartier toute proche, pour effectuer par des interventions récurrentes un accompagnement auprès des familles pour développer un lien interfamilial par la lecture.

b) La médiathèque Jules Vallès, à Epinay sur Seine (EPVAL)

La ville d'Epinay est structurée en trois quartiers : le quartier de la gare, proche du Val d'Oise, où se situe la médiathèque Jules-Vallès, le centre-ville, où se situe la plus grande médiathèque, baptisée du nom de Colette, et le quartier d'Orgemont, où se situe la médiathèque Albert Camus, la plus éloignée de la médiathèque Jules Vallès. La population est diverse, les quartiers résidentiels côtoient les HLM. Il y a deux cités dans le quartier de la médiathèque : La Source et Les Prêles.

Dans le quartier de la gare, la médiathèque Jules-Vallès est entourée de cinq écoles primaires, une crèche départementale, un collège et un lycée, d'une zone marchande en rénovation, qui reprend vie, avec des fêtes organisées par les associations de quartier. Une mosquée en plein air se trouve juste à côté du bâtiment dans lequel se trouve la médiathèque. Ce bâtiment héberge aussi la Maison du Théâtre et de la Danse, qui organise des ateliers théâtre et danse pour les enfants et les adultes et est aussi la résidence d'une association professionnelle de théâtre qui donne des cours et produit des spectacles. Le centre socio-culturel Nelson Mandela, qui vient de rouvrir, se situe aussi à proximité (animation de groupes familles et seniors, centre de loisirs).

Les partenariats sont très développés avec les écoles (deux accueils de classe par semaine), ils sont plus difficiles avec le centre Nelson Mandela, à cause d'un manque de coordination dans les projets jusqu'à présent. Il y a une très bonne entente avec la Maison du Théâtre et de la Danse. La médiathèque prête ses espaces pour une garderie 0-6 ans pendant

les spectacles, et se voit prêtés des salles, du matériel de son et lumière, des décors, etc. Les deux structures partagent en outre un public commun.

La médiathèque est un plateau unique depuis 2010, alors qu'elle occupait deux étages auparavant. Cette réduction de l'espace a entraîné la réduction de l'offre documentaire pour les adultes : des romans, DVD, des documentaires loisirs vie pratique, de la presse, un petit fonds musical subsistent. Les collections sont beaucoup plus riches pour les enfants et adolescents : romans, mangas, BD, DVD, jeux de société en libre accès. Quatre ordinateurs ont été mis à la disposition du public depuis avril 2018, deux en accès libre, deux sur réservations.

La médiathèque Jules Vallès ouvre vingt-deux heures par semaine : le mardi de 15h à 19h, le mercredi et le samedi de 10h à 12h et de 14h à 18h, le jeudi et le vendredi de 15h à 18h.

Des animations sont proposées au public le mercredi et le samedi : des ateliers jeux de société et des lectures d'histoires.

c) La médiathèque de la Maison du Temps Libre, à Stains (STMTL)

La médiathèque de la Maison du Temps Libre se situe dans le quartier du Clos Saint-Lazare, à Stains. C'était, jusqu'en 2005, un quartier très fermé sur lui-même, qui était connu pour son taux important de délinquance et le trafic de drogues. A partir de 2005, l'Agence pour la Rénovation Urbaine a opéré un processus de désenclavement, et en 2009, un nouveau quartier a été inauguré avec l'implantation de commerces et de la Maison du Temps Libre. C'est un bâtiment qui abrite un centre socioculturel, un café solidaire, les services de la PMI, une crèche, une ludothèque, une salle de spectacle au rez-de-chaussée, et des services sociaux de la ville et la médiathèque au premier étage.

Cette médiathèque est donc la structure la plus récente des cinq structures qui font l'objet de cette étude, elle comporte un plateau unique avec des collections adultes et jeunesse, des fonds de CD et de DVD assez importants, et un espace public numérique dans lequel sont mis à la disposition du public 11 postes informatiques et qui est séparé du reste des collections.

La médiathèque de la Maison du Temps Libre ouvre vingt-deux heures par semaine : le mardi de 15h à 19h, le mercredi et le samedi de 10h à 12h et de 14h à 18h, le jeudi et le vendredi de 15h à 18h.

Le public qui se rend à la médiathèque est un public jeune, qui peut parfois être un peu agité. Certaines valeurs, comme la réputation dans la cité, sont toujours d'actualité pour les jeunes du quartier.

Les animations proposées dans la médiathèque et dans la Maison du Temps Libre par les agents de la bibliothèque sont nombreuses : ateliers informatiques, lecture hors les murs dans le centre de loisirs ou la crèche, atelier d'écriture et club lecture, accueil d'enfants handicapés de l'IME de Stains, projections de film suivies d'un débat, atelier philosophie dans la médiathèque et hors les murs, atelier de conversation pour l'apprentissage de la langue française, etc.

d) La médiathèque Centre de Ressources Lecture Aladin, à Saint-Denis (SDCRL)

La médiathèque Aladin est un équipement relais du Réseau de Lecture Publique situé au premier étage de la Maison de Quartier Romain-Rolland, dans le quartier du même nom, à Saint-Denis. C'était un centre de ressources pédagogiques pour les enseignants, qui fonctionnait en partenariat avec l'Education Nationale, de 2007 à 2011, puisqu'une enseignante y était détachée auprès des deux agents de la structure. En 2011, L'Education Nationale met fin à ce partenariat et au détachement de son agent. Répondant aux besoins des habitants du quartier, le C.R.L. Aladin revoit alors son mode de fonctionnement et ses horaires pour tendre vers un service plus classique de prêt de documents, d'animations et de visites de classes. La médiathèque accueille des classes mais aussi des centres de loisirs à la sortie de l'école et sur l'après-midi du mercredi.

Le plateau unique de la médiathèque propose une offre importante d'albums, de contes, de bandes-dessinées, de mangas et quelques DVD, ainsi que des documentaires, exclusivement destinés à la jeunesse. Son espace est aussi équipé de six postes informatiques.

La médiathèque ouvre ses portes au public huit heures par semaine, le mardi et le vendredi de 16h à 18h, et le mercredi de 14h à 18h.

Au cours de l'été 2018, la Maison de Quartier a engagé une réflexion sur une possible extension de ses locaux et de ses activités, les besoins en action sociale et la demande des habitants étant très importants dans le quartier Romain-Rolland. En octobre 2018, la ville de Saint-Denis et Plaine Commune ont validé la démarche d'un travail en concertation entre Lecture Publique et Ville de Saint-Denis pour faire évoluer le projet du CRL Aladin et proposer aux habitants un projet d'équipement commun qui réponde aux besoins accrus d'accompagnement social et d'accès aux ressources culturelles et numériques. L'étude des usages et des usagers de la médiathèque doit donc être une base à la réflexion, qui se poursuivra pendant la durée de mon stage.

e) La médiathèque Glarner, à Saint-Ouen (SOGLA)

La population de Saint-Ouen est à l'origine une population ouvrière. La médiathèque est d'ailleurs toute proche des usines Citroën. Mais la population ouvrière est de moins en moins présente, la ville se gentrifie, avec l'arrivée de beaucoup de familles et de jeunes couples sortant d'études, venant de Paris ou de province, parce que le coût du loyer y est moins important qu'à l'intérieur de Paris. Mais on constate toujours la présence d'une population issue de la première immigration. De plus en plus de bureaux du secteur tertiaire s'installent dans le quartier, qui est vivant, grâce à ses cafés, restaurants, son marché. Les portes de Paris sont à cinq minutes à pied.

La médiathèque Glarner est implantée dans une maison bourgeoise, avec jardin, vendue en 1965 à la ville de Saint-Ouen. A l'origine, c'était un plateau unique, avec des collections

adultes et jeunesse au rez-de-chaussée, et le bibliothécaire habitait à l'étage. En 1986, le premier étage a été investi pour y installer le secteur jeunesse. La capacité d'accueil maximale est de dix-neuf personnes par étage pour des raisons de sécurité, le bâtiment ne possédant pas de sorties de secours.

Au rez-de-chaussée se trouvent donc désormais uniquement des collections adultes, constituées à l'origine comme une introduction aux différents savoirs. La médiathèque possède aussi un fonds romans en langue française et en langue anglaise, des romans policiers, de science-fiction et fantastiques, un fonds de bandes dessinées adultes et des revues.

Au premier étage, se trouvent les collections pour la jeunesse, caractérisées par un important fonds de contes, d'albums et de documentaires, des bandes dessinées, des mangas, des romans jeunesse et des revues. L'espace exigü ne permet la présence que de deux tables avec des chaises. Le reste du mobilier est à destination des jeunes enfants. Sur le palier de ce premier étage se trouvent deux postes informatiques.

La médiathèque Glarner ouvre quinze heures par semaine depuis septembre 2018 : le mardi de 15h à 19h, le mercredi de 14h à 18h, le vendredi de 16h à 18h et le samedi de 10h à 12h et de 14h à 18h.

Des animations sont proposées le mercredi après-midi, des lectures de contes et des jeux de société en alternance. Le centre de loisirs tout proche est accueilli le mercredi matin. Mais la capacité d'accueil limitée du bâtiment ne permet pas d'accueillir des groupes importants. Les lectures se déroulent donc souvent hors-les-murs : lecture à la maison de retraite Lumières d'automne ; lecture dans les écoles tout proches.

L'EPT a proposé deux projets de transformation du service à l'échelle de la ville, en 2016 et avril 2018, car le bâtiment n'est plus aux normes. Un collectif d'usagers fermement opposés à ces propositions a vivement protesté à chaque fois en faisant signer des pétitions ; des élus de la ville de Saint-Ouen ont pris parti pour le collectif, mais un accord a été conclu en septembre 2018, entre la ville et l'EPT, pour travailler sur un projet d'évolution de la médiathèque Glarner. Un groupe de travail a été constitué avec deux élus de la ville de Saint-Ouen, dont l'élue déléguée à la culture. Le collectif d'usagers est associé à cette réflexion sur l'évolution de la structure. Là encore, l'étude des usages et des usagers de la médiathèque doit servir de base à la réflexion et à la discussion.

Après avoir échangé avec ma tutrice Marion Giuliani sur ces informations, après avoir visité les différentes médiathèques et rencontré les équipes et les responsables, j'ai élaboré la méthode de l'étude.

III. CONSTRUIRE UNE METHODE D'ETUDE DES USAGES ET DES USAGERS

La méthode que j'ai élaborée pour cette étude est le fruit d'échanges avec Christophe Evans, responsable du service Etudes et Recherche de la Bibliothèque Publique d'Information, et d'une réflexion à partir de son ouvrage⁴, afin d'adapter les méthodes qu'il propose au contexte des médiathèques concernées. J'ai en outre ressenti le besoin de le rencontrer car j'avais beaucoup de questions sur la technique de l'observation, auxquelles ne répondait pas son ouvrage.

1. Méthode et outils employés pour la collecte des données d'observation

En effet, la lettre de cadrage de la mission insiste sur la nécessité de faire de l'observation, ce qui est différent d'une enquête de public. Lucie Daudin, directrice adjointe du réseau de Plaine Commune, a insisté, lorsque nous nous sommes rencontrés, sur la volonté de récolter des données objectives, grâce à une observation organisée de façon méthodique et rigoureuse, et menée par un regard neutre. Les échanges avec Lucie Daudin, Marion Giuliani et Christophe Evans, pendant la phase de préparation de l'étude, m'ont amené à élaborer les outils suivants :

a) Une grille de mesure de la fréquentation et de « sweeping »

Cette grille comporte une partie dans laquelle est noté sous forme de bâtonnets le nombre d'usagers qui ont fréquenté la médiathèque pendant les heures d'ouverture, répartis par sexe et catégories d'âge :

- Enfants : de 0 à 12 ans
- Adolescents : de 12 à 18 ans
- Adultes : plus de 18 ans

La deuxième partie de la grille permet de noter le nombre d'usagers dans les espaces de la médiathèque selon la méthode du « sweeping » (balayage) : l'observateur balaie l'espace de la médiathèque à intervalles réguliers pour noter le nombre d'usagers dans les espaces des collections (enfants, adultes, adolescents) et l'espace numérique. En l'occurrence, un intervalle de vingt minutes en commençant le « sweeping » dix minutes après l'ouverture de la médiathèque et en le terminant dix minutes avant la fermeture a été choisi. (Cf. annexe 3 grille de la fréquentation des usagers)

Cette méthode, qui est utilisée pour les médiathèques d'une surface importante avec des espaces multiples, n'a pas apporté beaucoup de résultats pour les petites médiathèques

⁴ *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*, sous la direction de Christophe Evans, collection boîtes à outils de l'Enssib.

concernées par l'étude, hormis de déterminer la fréquentation de l'espace numérique et celle des espaces heure par heure. Mais les médiathèques étudiées comportant pratiquement toutes un plateau unique et des espaces décloisonnés, l'analyse de ces données n'a pas apporté plus de détails sur la fréquentation des espaces.

Le verso de cette grille sert à inscrire des notes pendant l'observation.

b) Une grille de notation des usages

Cette grille est composée de quatre colonnes. Dans la première (Qui ?) sont notés le nombre et la catégorie d'âge de l'utilisateur observé, sous la forme abrégée suivante : 1A = un adulte, 2Ad = 2 adolescents et 1E = un enfant. Dans la deuxième colonne (Quand ?) sont notées l'heure d'entrée dans la médiathèque et l'heure de départ de la médiathèque de chaque usager. Dans la troisième colonne (Où ?) sont notés les espaces fréquentés par l'utilisateur ; ces espaces peuvent différer un peu en fonction de la médiathèque concernée, étant donné que certaines possèdent des espaces avec des collections adultes alors que d'autres n'en possèdent pas, mais la distinction la plus importante pour l'analyse des données est la distinction entre espaces de collections et espace numérique. Dans la quatrième colonne (Quoi ?) sont notés le plus précisément possible les usages effectués par les utilisateurs.

Une colonne tout à gauche, à l'intérieur de la première colonne (Qui ?) permet, si un utilisateur quitte la médiathèque et y revient quelques instants plus tard, de raccorder par une flèche la ligne où ont été notés ses usages précédents aux nouveaux usages qu'il va effectuer, afin de bien repérer qu'il s'agit du même utilisateur et de comptabiliser la durée totale de fréquentation dans la médiathèque. (Cf. annexe 4 grille de notation des usages)

c) Un questionnaire usager

Pour chaque médiathèque, il a été proposé aux agents de l'équipe d'administrer aux utilisateurs un questionnaire papier comportant quatre questions sur leurs usages dans la médiathèque, accompagnées de deux questions sur leur âge et leur sexe. Les questions sont des questions avec des réponses à cocher, à choix unique ou multiples, étant donné que le public est composé en grande partie d'enfants, et que cela facilite la récolte et la saisie des données. J'ai personnellement présenté ce questionnaire aux équipes de chaque médiathèque en demandant s'ils voulaient bien l'administrer, car je serais dans l'incapacité de le faire pendant mon travail d'observation. Ce moment a été l'occasion de discuter avec eux pour les convaincre que l'étude pourrait leur apporter une connaissance plus approfondie et plus rationnelle de leur public, et leur montrer l'utilité de l'observation et des questionnaires. En outre, ils étaient les mieux placés pour savoir auprès de qui ils avaient déjà administré le questionnaire.

La première question porte sur la fréquence à laquelle les utilisateurs se rendent à la médiathèque concernée par l'étude, la deuxième question porte sur la durée moyenne passée

dans la médiathèque, la troisième question sur la fréquentation d'une autre médiathèque du réseau, et la quatrième question sur les usages qu'ils ont l'habitude de faire dans ces lieux. Les catégories d'usages proposées sont reprises pour la saisie des données de l'observation, afin d'effectuer une comparaison entre les usages observés et les usages déclarés par les usagers. Les catégories sont :

- Transactions : emprunts, réservations et prolongations des collections
- Lecture et travail sur place : lecture de documents dans les espaces de la médiathèque, travail scolaire (hors espace numérique) ou recherche personnelle
- Relations sociales : rencontres et discussions entre usagers, jeux de société ou activités ludiques.
- Numérique : toutes les activités sur ordinateur
- Animations : participation à une animation
- Autres activités : discussions avec des agents, inactivité, sieste, consultation du téléphone portable, conversation téléphonique

Seule la catégorie « Animations » n'a pas pu faire partie des catégories d'usages observés, étant donné que je ne pouvais assister à toutes les animations qui se sont déroulées pendant la période d'observation dans les médiathèques. (Cf. annexe 5 questionnaire usagers)

2. Le planning d'observation

Le planning d'observation a été établi principalement en tenant compte de l'amplitude des horaires d'ouverture des différentes médiathèques : en effet, deux d'entre elles, (SDCRL et SOGLA) ont des horaires plus réduits (respectivement 8h et 15h par semaine) que les trois autres (22h par semaine). Étant donné que le contexte de l'évolution des médiathèques SDCRL et SOGLA est au moment de l'étude très sensible, il fallait que le temps d'observation sur place soit presque équivalent au temps passé dans les autres structures. En outre, la direction des médiathèques a souhaité que l'observation soit plus fréquente le jeudi, nouveau jour d'ouverture depuis septembre 2018. Par conséquent, en tenant compte de la durée du stage et des possibilités offertes par le calendrier, l'observation a débuté le mardi 27 novembre 2018 et s'est terminée, après quelques modifications et prolongements du planning dus à des absences imprévues, le mercredi 13 février 2019.

J'ai choisi de ne pas pratiquer, dans la mesure du possible, une séquence d'observation en continu dans la même médiathèque pendant plusieurs jours consécutifs, mais de placer les jours d'observation dans la même médiathèque à des moments différents du stage, pour provoquer le moins de biais possible à cause des différences de fréquentation qui peuvent survenir entre, par exemple, la semaine avant les vacances de Noël, durant laquelle la fréquentation est plutôt faible et les enfants viennent moins à la médiathèque parce qu'ils sont occupés par des activités et des fêtes organisées par les établissements scolaires, et la première

semaine du mois de janvier, où la fréquentation est plus importante. Il s'agit donc de placer les jours d'observation dans les différentes médiathèques en les répartissant le plus équitablement possible entre les différents mois de la période d'observation, ce qui n'est pas simple.

Le planning a permis d'effectuer une période d'observation équivalente à deux semaines d'ouverture pour les médiathèques SDCRL et SOGLA, et une période d'observation équivalente à une semaine d'ouverture avec un jeudi supplémentaire par les trois autres médiathèques, AUELU, EPVAL et STMTL.

3. Les entretiens avec les usagers de la médiathèque Glarner, ou comment les objectifs se heurtent à la nécessité de faire des compromis

L'ensemble des outils décrits précédemment correspondent bien à l'objectif de dresser un diagnostic le plus objectif possible des usages effectués par les usagers des médiathèques. Mais lorsque je suis arrivé sur le lieu de stage, ma tutrice m'a décrit le contexte particulier de la médiathèque Glarner, à Saint-Ouen, en me prévenant que les usagers faisant partie du collectif de défense de la médiathèque qui s'était constitué lors des menaces de fermeture de l'établissement avaient émis le souhait de participer à l'étude d'une manière qui lui correspondait moins, car la direction avait bien insisté sur le fait qu'elle n'était surtout pas une enquête de public et une occasion de récolter les avis et les souhaits des usagers sur l'évolution de la médiathèque. Mais, pour que l'observation se passe dans des bonnes conditions et que le climat s'apaise, la direction du réseau a accepté au mois de novembre 2018, lors de la première réunion du groupe de travail avec les élus de la ville, que les usagers, déjà quelque peu inquiets à cause de l'arrivée comme stagiaire d'un élève conservateur des bibliothèques de l'INET, soient interrogés sous la forme de courts entretiens individuels.

Nous nous sommes cependant mis d'accord avec la direction pour que ces entretiens ne dépassent pas dix minutes et pour qu'ils soient assez directifs afin d'éviter de tomber dans l'enquête de satisfaction. Les usagers étaient déjà opposés à la refonte des horaires d'ouverture des médiathèques du réseau qui avait eu lieu en septembre 2018, qui était défavorable à la médiathèque Glarner puisque ses horaires avaient été réduits pour pouvoir ouvrir de manière plus large les médiathèques Persépolis (10h de plus) et Lucie Aubrac (3h de plus). Il s'agissait de guider le plus possible l'entretien afin qu'il ne devienne pas une occasion de porter des revendications à propos des décisions de politique de lecture publique passées.

J'ai donc élaboré assez rapidement une grille d'entretien, puisque le collectif souhaitait en prendre connaissance. La première partie de la grille d'entretien reprend les premières questions du questionnaire aux usagers, sur la fréquence et la durée de fréquentation et sur les usages les plus fréquents de l'utilisateur interviewé. La seconde partie de l'entretien porte sur la question suivante : quels seraient selon vous les points d'améliorations de la bibliothèque Glarner par rapport à vos usages du lieu ? Nous avons convenu que ces entretiens ne pouvaient être

conduits pendant le planning des observations, qui était la priorité de l'étude, et que je les mènerais au mois de février, en interrogeant un maximum d'usagers du collectif et ne faisant pas partie de collectif, pour avoir une représentativité la plus complète possible du public de la médiathèque. (Cf. annexe 6)

Sur ce sujet, la capacité de la direction à ne pas céder non plus à tous les desiderata des usagers du collectif a permis de rester dans les limites fixées par l'étude. J'avoue que ce n'est pas la partie de l'étude dans laquelle je me suis le plus investi, mais elle a confirmé cependant les résultats de l'observation et des questionnaires.

4. La méthode de saisie des données d'observation

Les données recueillies dans les grilles d'observation et les réponses aux questionnaires ont été saisies dans des fichiers Excel, en utilisant des listes qui permettent de saisir les données plus rapidement et évitent les erreurs de saisie :

- Un fichier Excel de données de fréquentation, composé, pour chaque médiathèque, d'un tableau permettant d'inscrire la fréquentation par jour, par catégorie d'âge et par sexe, et de tableaux qui permettent de saisir les données du sweeping pour chaque jour d'observation, comme dans les grilles.
- Un fichier Excel de données d'observation des usages, qui reprend la structure de la grille d'observation des usages, avec un tableau pour chaque jour d'observation. Est insérée une colonne qui correspond au nombre d'usagers concernés par les usages observés. Les données de la colonne Quand ? de la grille sont transformées en durée de fréquentation dans la colonne correspondant. Est ajoutée une colonne supplémentaire destinée à classer les usages décrits en reprenant les catégories des questionnaires administrés aux usagers : Transactions – Lecture et travail sur place – Relations sociales – Numérique – Animations – Autres. Une catégorie Inactivité a été ajoutée qui ne faisait pas partie des réponses possibles dans le questionnaire, parce qu'elle n'aurait à coup sûr pas été cochée par les usagers interrogés.
- Un fichier Excel de saisie des réponses aux questionnaires pour chaque médiathèque, aussi à l'aide de listes.

La saisie des données est la partie la plus longue et la plus fastidieuse. Il vaut mieux veiller à les saisir au fur et à mesure des observations pour ne pas être débordé par la quantité de données recueillies.

5. L'analyse des données recueillies lors de l'observation

L'analyse des données recueillies a été faite en fonction des objectifs du projet. Les indicateurs suivants ont été sélectionnés comme semblant répondre à ces objectifs :

- La fréquentation totale de chaque médiathèque, en additionnant le nombre d'utilisateurs comptabilisés chaque jour. On parle bien de nombre de fréquentations et non de nombre d'utilisateurs car des utilisateurs ont fréquenté plusieurs fois la médiathèque pendant la période d'observation.
- Les pourcentages d'enfants, d'adolescents et d'adultes ont été calculés en divisant leur nombre total par le nombre total de fréquentations pendant la période d'observation.
- Les pourcentages de femmes et d'hommes ont été calculés en divisant leur nombre total par le nombre total de fréquentations pendant la période d'observation.
- Le nombre d'utilisateurs (ou la moyenne du nombre d'utilisateurs) a pu être comptabilisé selon les jours et les heures d'ouverture de la semaine.
- La médiane des durées de fréquentation a été calculée en triant toutes les durées de fréquentation pour une médiathèque par ordre croissant et en repérant la durée qui partage le nombre d'utilisateurs observés en deux parties égales.
- Les pourcentages d'utilisateurs en fonction de leur durée de fréquentation de la médiathèque ont été calculés en choisissant des repères temporels significatifs : « de 0 à 20 minutes » correspond à la durée de fréquentation qui permet de venir effectuer des transactions dans la médiathèque sans avoir le temps d'effectuer d'autres usages ; « de 21 à 60 minutes » correspond à la durée de fréquentation des utilisateurs qui, en plus de transactions éventuelles, s'installent dans les espaces pour lire ou travailler, discuter ou faire des jeux. « 60 minutes » correspond aussi à la durée maximale et quotidienne d'utilisation d'un ordinateur dans l'espace numérique des médiathèques de Plaine Commune. Le repère temporel « 120 minutes » a été choisi car il correspond à l'amplitude horaire d'ouverture de certaines médiathèques certains jours de la semaine.
- Pour la connaissance plus précise des utilisateurs de chaque médiathèque, et en fonction du contexte social de l'EPT, la direction souhaitait connaître le pourcentage d'enfants et de mineurs non accompagnés par un adulte, qui est très élevé dans certaines structures. Cela m'a amené à calculer aussi le pourcentage d'adultes qui viennent seuls dans la médiathèque, pour les distinguer des familles.
- Le tableau des données sur les usages, grâce aux listes enregistrées dans Excel en fonction des catégories d'usages établies et que j'ai présentées précédemment, m'a permis de calculer le pourcentage des utilisateurs qui ont effectué une transaction, sont venus lire ou travailler sur place, sont venus rencontrer des amis, discuter ou jouer à des jeux de sociétés ensemble, ou ont utilisé un ordinateur de l'espace numérique. La catégorie « Inactivité » a parfois été prise en compte lorsqu'il m'a semblé qu'elle était suffisamment présente pour être significative. Les catégories « Animations » et « Autres (activités) » n'ont pas été intégrées aux synthèses de données, pour la première parce que je n'ai pas pu assister à toutes les animations pendant la période d'observation (cela fausse d'emblée les statistiques), et pour la deuxième parce qu'elle recouvre des activités

très différentes, et que l'on peut difficilement caractériser : cela va des renseignements demandés à la banque d'accueil pour une inscription, des horaires ou autres, à l'utilisation du téléphone portable ou d'un ordinateur portable personnel, des amusements d'enfants, des cris et du chahut à la sieste sur un fauteuil de la médiathèque.

- La colonne dans laquelle j'ai décrit précisément les usages a permis d'établir une « cartographie » des usages numériques, que j'ai choisi de présenter sous la forme d'un nuage de mots (les mots les plus gros indiquant les usages numériques les plus fréquents).
- L'analyse des réponses aux questionnaires a permis de connaître avec plus ou moins de précision selon le nombre de questionnaires recueillis, la fréquence à laquelle les usagers déclarent venir à la médiathèque, de savoir s'ils fréquentent ou non une autre médiathèque dans le réseau, et laquelle, et de recouper par du déclaratif les statistiques d'observation sur la durée de fréquentation moyenne et sur les usages effectués.

6. Données statistiques extraites de V-Insight

Afin de compléter ce que l'on peut appeler un diagnostic de lecture publique, j'ai effectué les extractions suivantes du module statistiques du SIGB de Plaine Commune, V-Insight :

- Le nombre d'emprunteurs par médiathèque, c'est-à-dire des usagers dont la médiathèque de première inscription est la médiathèque concernée, qui ont un abonnement valable et qui ont effectué au moins un prêt depuis un an, à la date du 31/01/2019.
- Les pourcentages d'individus de moins de 12 ans, d'individus de 12 à 18 ans et d'adultes (+ de 18 ans), d'hommes et de femmes chez les emprunteurs inscrits dans la médiathèque concernée.
- Le pourcentage d'emprunteurs inscrits à la médiathèque concernée qui ont emprunté des documents dans une autre médiathèque du réseau, en recoupant la localisation d'inscription des emprunteurs avec la localisation de prêt. Cette statistique a été extraite sur un mois, le mois de janvier 2019, parce que lorsque nous avons extrait les statistiques sur une période plus longue, un pourcentage « Autres » devenait trop important sans que nous sachions à quoi il pouvait correspondre exactement. Les extractions ont permis de savoir aussi dans quelle autre médiathèque le plus d'emprunteurs avaient emprunté des documents pendant cette période.
- Le nombre de documents appartenant à la médiathèque et prêtés sur place, ou dont le prêt a été prolongé, ajouté au nombre de réservations dont le prêt a été effectué sur place, donnent le nombre total de documents empruntés sur place, en janvier 2019.
- Le nombre de documents appartenant à la médiathèque empruntés dans d'autres médiathèques ou dont le prêt a été prolongé, c'est-à-dire envoyés dans le réseau pour satisfaire des réservations, en janvier 2019.

- Le nombre de prêts et prolongations de prêts de documents appartenant à la médiathèque prêtés sur place et ailleurs, par types de documents, en janvier 2019.

Je n'ai pas eu le temps ni les moyens de compléter ces données avec celles de la fréquentation des animations qui se sont produites dans les médiathèques concernées pendant la même période.

7. Les difficultés de l'observation des usages et des usagers

L'élaboration de la méthode d'observation et la conception des différents outils tiennent compte du contexte de l'étude et des médiathèques dans lesquelles s'est déroulée cette observation des usages et des usagers : ce sont des petits établissements, tous pratiquement ont un plateau unique et l'on peut embrasser tous les espaces d'un seul regard. En outre, la fréquentation de ces médiathèques reste faible par rapport à un établissement de lecture publique plus grand. Ces conditions ont permis la mesure de la durée de fréquentation de chaque usager observé et la description précise des usages de chaque usager ou groupe d'usagers, mesure et description qui seraient quasiment impossibles à opérer seul dans une médiathèque plus fréquentée.

Je peux cependant recenser un certain nombre de difficultés et d'obstacles à la conduite de cette séquence d'observation :

- tout d'abord, le fait d'être seul est un atout de discrétion dans un si petit espace, mais l'attention qu'il faut monopoliser pour décrire les usages de chaque usager et bien repérer chacun d'entre eux pour ne pas les confondre quand ils sont nombreux est difficile à maintenir sur une amplitude d'ouverture de quatre heures, ou sur une journée d'ouverture de six heures. Afin de pallier un manque d'inattention ou un moment de déconcentration, je notais souvent un détail vestimentaire des usagers pour ne pas les confondre ;
- une autre difficulté consiste dans le cas de cette étude à évaluer l'âge des usagers, et à les classer correctement dans les catégories enfant et adolescent ; ce n'est pas toujours évident de distinguer un enfant de 11 ans d'un adolescent de 13 ans. Malgré mon expérience d'enseignant, il m'est sûrement arrivé de me tromper. Parfois, lorsque j'avais vraiment un doute, j'interrompais quelques minutes mon observation pour administrer un questionnaire à l'utilisateur, si cela n'avait pas été déjà fait, afin de connaître sa catégorie d'âge.
- le fait d'être seul à assumer l'observation simplifie l'exercice dans la mesure où des observateurs multiples auraient dû respecter scrupuleusement les mêmes méthodes de notation de la fréquentation et de description des usages, mais je ne pouvais en aucun cas confier cette tâche à quelqu'un en cas d'absence : tenir le planning et les délais prévus a donc été périlleux, et les retards se sont forcément accumulés lorsque j'ai eu des absences imprévues au départ du projet ;

- de la même façon, la fermeture imprévue et exceptionnelle d'une médiathèque à cause de l'absence d'agents ou de grèves perturbe le calendrier établi ; heureusement, dans mon cas, ces obstacles sont restés mineurs, et j'ai pu mener l'étude sur une période où les horaires restaient identiques, les vacances scolaires n'intervenant que le 23 février dans la zone dans laquelle se trouve l'EPT ; un changement d'horaires dû à une période de vacances scolaires durant le calendrier aurait compliqué encore la tâche.
- la position d'observateur oblige à rester inactif et à ne pas participer au travail des agents, ce qui est assez frustrant, et d'éviter aussi d'engager une trop longue conversation avec eux pendant cet exercice, pour rester concentré sur les usagers. Il m'est arrivé cependant de profiter de moments où la médiathèque était déserte ou presque pour prêter main forte aux agents pour le prêt-retour, le rangement, et pour échanger avec eux ;
- la principale difficulté réside dans la nature du public des petites médiathèques étudiées, car il s'agit d'enfants et de mineurs non accompagnés, qui n'ont pas tous un comportement d'utilisateur que l'on pourrait qualifier de « conventionnel » et qui ne fréquentent souvent pas d'autres établissements culturels. Ces enfants bougent souvent beaucoup, entrent dans la médiathèque, ressortent après quelques instants, pour revenir plus tard. Il est parfois difficile de suivre leur parcours et de ne pas les compter plusieurs fois dans les statistiques de fréquentation, et d'autant plus difficile parfois d'établir la durée de leur fréquentation. En outre, ils accomplissent parfois un grand nombre d'usages différents pendant leur séjour à la médiathèque, puisqu'ils viennent y faire leur devoir, jouer à des jeux vidéo sur l'ordinateur, lire ou emprunter des livres, discuter et rencontrer leurs amis, etc.
- le contexte de l'étude à la médiathèque Glarner a parfois été aussi une difficulté, liée à l'inquiétude des usagers, qui n'ont pas tardé à me repérer. Certains m'ont interpellé et souhaitaient absolument me faire part de leur inquiétude quant à la fermeture de ce qu'ils considéraient comme étant « leur » médiathèque. Ces discussions me faisaient perdre le fil de mon observation, d'autant plus que j'ai constaté qu'il était impossible d'argumenter face à des personnes qui avaient une réaction affective face à ce que je pouvais leur dire. Dans l'ensemble, ces échanges se sont bien passés mais j'ai senti parfois une tension lors de mes observations sur place.
- la dernière difficulté est aussi liée à la médiathèque Glarner, qui comporte un rez-de-chaussée et un étage ; il est donc impossible de rester au même endroit pour observer tous les usagers, il faut sans cesse faire des allers et retours entre les deux plateaux pour ne pas oublier de compter un usager qui entre et pour noter son heure d'arrivée et de sortie, tout en décrivant les usages au premier étage. Cela m'a permis de faire du sport !

IV. RESULTATS ET BILAN DE L'ETUDE DES USAGES ET DES USAGERS

1. Les différentes phases du projet

Quelques jours après mon arrivée, Marion Giuliani et moi avons convenu que je devais rapidement construire un rétro-planning du projet en fonction du planning d'observation et surtout des échéances qui m'étaient fixées. La direction a d'abord souhaité que je présente un point d'étape de mon projet en comité de direction le 25 janvier 2019, date qui devait se situer pratiquement à la fin de ma période d'observation, afin de pouvoir m'orienter sur le livrable à fournir en termes de méthode de partenariat pour les petites médiathèques. Nous avons aussi convenu que la restitution finale de l'étude se ferait avant le 22 février 2019, une semaine avant la fin du stage, afin d'avoir le temps nécessaire d'effectuer d'éventuelles corrections et de peaufiner les livrables avant le 2 mars.

Le rétro-planning comportait donc initialement les quatre phases suivantes :

- du 6 novembre au 24 novembre 2018 : entretiens avec les responsables des médiathèques et construction de la méthode de l'étude.
- du 27 novembre 2018 au 6 février 2019 : phase d'observation des usages et des usagers – administration du questionnaire usagers – saisie informatique des données.
- du 7 février au 23 février 2019 : analyse et synthèse des données d'observation et des questionnaires – entretiens avec les usagers de la médiathèque Glarner – élaboration de la méthode de partenariat et préconisations pour l'évolution des petites médiathèques concernées par l'étude.
- du 25 février au 2 mars 2019 : corrections éventuelles des livrables – bilan du projet et du stage.

C'est à partir du mois de janvier 2019 que ce rétro-planning s'est inévitablement modifié, notamment à cause des absences dues à des convocations à des entretiens de recrutement. La troisième phase, celle de l'observation, et par conséquent de la saisie informatique des données, s'est prolongée jusqu'au 13 février. L'analyse et la synthèse des données d'observations et des questionnaires usagers se révélant chronophages, il a fallu que j'opère certains choix dans les livrables à produire.

2. L'élaboration de la fiche méthodologique sur le partenariat

Cet aspect de la commande s'est révélé être un peu difficile pour moi, et pour plusieurs raisons. Elaborer une méthode de partenariat est une tâche que je n'envisageais pas sans effectuer une recherche et consulter de la documentation sur le sujet, dialoguer avec des personnes qui avaient une expérience en la matière, faire en quelque sorte du parangonnage, et

enfin rencontrer les élus des différentes communes dans lesquelles se situent les médiathèques concernées par mon étude.

Au fur et à mesure du stage, j'ai été très occupé par le planning d'observation et la saisie des données accaparait tout mon temps disponible en dehors de mes moments de présence dans les médiathèques. Je n'avais vraiment pas la possibilité d'effectuer tout ce travail, et rencontrer les cinq maires m'était très difficile dans le temps imparti. En discutant avec ma tutrice, je lui ai fait part de mon sentiment sur cette partie de la mission, qui me semblait pouvoir faire l'objet d'un stage en lui-même, avec du parangonnage et une étude sur la question du partenariat.

Par conséquent, j'ai décidé de faire mon possible avec les moyens qui se trouvaient en ma possession. J'ai d'abord rencontré Florence Schreiber, chargée de la question du partenariat, et Tristan Cléménçon, responsable de l'accueil et des dispositifs hors-les-murs au sein de la direction de Plaine Commune, qui m'ont tous deux accordé un entretien. J'ai ensuite rencontré Carinne Juste, vice présidente de l'EPT et déléguée à la Lecture Publique, afin de comprendre ses attentes et ses besoins dans ce domaine du partenariat. Puis sur les conseils de Marion Giuliani, j'ai aussi demandé à rencontrer Delphine Pichon, directrice du pôle Stains-Aubervilliers-La Courneuve nouvellement recrutée, qui avait travaillé précédemment dans le réseau des médiathèques du Havre, entre 2012 et 2018, au moment de la construction du Plan Lecture voulue par Edouard Philippe, alors maire de la ville. Un des axes de ce Plan Lecture consistait à transformer certaines bibliothèques de quartier en relais lecture, lieux hybrides qui accueillent des services sociaux, des centres de loisirs en même temps qu'ils constituent un premier palier d'entrée dans le réseau de lecture publique pour les usagers des quartiers périphériques de la ville.

L'ensemble des réponses que ces personnes ont apportées à mes questions, ainsi que la consultation d'un certain nombre d'articles et d'études sur le sujet du partenariat, sur les notions de tiers lieu et d'expérience utilisateur, ont nourri ma réflexion et m'ont permis de construire une fiche méthodologique succincte sur la question du partenariat, inspirée en particulier par un mémoire d'une étudiante en Master 2 Métiers du Livre de l'Université de Nanterre, Lucie Henry, intitulé *Les partenariats des bibliothèques publiques en France et au Royaume-Uni – Des instruments stratégiques ?*, daté de 2010. Cet ouvrage m'a renseigné sur des expériences de partenariats en bibliothèques en France et au Royaume-Uni et a, en quelque sorte, pallié un parangonnage plus approfondi que je n'avais pas le temps de faire (Cf. annexe 7).

3. Une nécessaire restitution de l'étude pour les responsables des médiathèques

Au cours du stage, il m'est apparu que je devais nécessairement, en plus des présentations prévues en comité de direction le 25 janvier et le 22 février 2019, organiser une

présentation des résultats de mon travail devant les responsables des médiathèques, à défaut de pouvoir réunir l'ensemble des équipes. En effet, dans la perspective de l'évolution des médiathèques, les responsables constituent un échelon important de la conduite du changement. Certains d'entre eux ont pu parfois se montrer inquiets à propos de l'arrivée d'un élève conservateur extérieur au réseau et au sujet d'une étude qui pouvait servir à remettre en cause le fonctionnement de l'équipement dont ils étaient responsables. Il me semblait donc important de les associer à la réflexion dès maintenant en leur montrant l'utilité de mon travail. C'était aussi pour moi un moyen de les remercier pour l'apport d'expérience dont j'ai pu profiter auprès d'eux et des équipes et pour avoir participé et incité les agents à participer à l'administration des questionnaires usagers.

J'en ai donc fait part aux membres de la direction qui ont accepté cette initiative et j'ai pu organiser une présentation des résultats de l'observation et des questionnaires le 14 février 2019, en présence de quatre responsables des médiathèques, d'une directrice des médiathèques de la ville d'Epina y sur Seine qui ne connaissait pas encore mon travail, et de ma tutrice Marion Giuliani, qui remplaçait la responsable de la médiathèque Aladin, qui ne pouvait être présente. Pour effectuer cette présentation, j'ai élaboré cinq fiches de synthèse des résultats, une par médiathèque, sur lesquelles se trouvait une grande partie des indicateurs sélectionnés pendant l'analyse, et que j'ai détaillés précédemment. Les réactions des responsables, leur réflexion et leurs demandes complémentaires ont nourri ces fiches que j'ai amendées pendant la semaine qui a suivi, ce qui m'a permis de préparer en même temps ma présentation finale devant le comité de direction (Cf. annexe 8).

4. Les préconisations sur l'évolution des petites médiathèques

Une dernière étape restait à accomplir pour achever la mission : celle des préconisations que je devais présenter afin d'apporter mon regard et mon avis sur l'évolution de petites médiathèques concernées par l'étude.

La consigne de la direction était de ne pas formuler de préconisations particulières à chaque médiathèque, mais de présenter des pistes d'évolution de l'ensemble des structures, qui puissent peut-être s'appliquer aussi à d'autres médiathèques de quartier du réseau. Je suis donc parti de l'état des lieux de ces structures, qui résulte de mes résultats d'étude mais aussi des remarques que je me suis faites pendant toutes les séquences d'observation sur place. A partir de cet état des lieux, j'ai repris les quatre axes stratégiques du projet de lecture publique du réseau de lecture publique de Plaine Commune, et j'ai formulé sept préconisations en lien avec ces orientations stratégiques. J'ai présenté ces préconisations en comité de direction le 22 février, à la suite de la présentation des résultats, sous la forme des fiches que j'avais commencé à élaborer pour les responsables de médiathèques. Ces fiches ont été ensuite rectifiées avant

mon départ, d'après les remarques que les membres de la direction ont pu formuler sur leur composition.

Il a été décidé lors de ce comité de direction que je pourrais envoyer les fiches de synthèse rectifiées à l'ensemble des responsables de médiathèques pour qu'ils puissent prendre connaissance de leur contenu final, les présenter aux agents et me faire de retours par la suite.

Concernant les préconisations, la direction a décidé qu'elle se chargerait de leur communication aux responsables de médiathèques selon les modalités qu'elle désire. Il est en effet important que ces préconisations soient discutées avec eux afin de nourrir la réflexion sur l'évolution à venir des petites médiathèques.

5. Bilan de l'étude

Suite à la fin de ce stage, je peux tirer quelques enseignements sur le projet que j'ai mené et sur les méthodes que j'ai employées pour accomplir la mission qui m'a été confiée.

Je peux commencer par identifier quelques erreurs et quelques regrets :

- je regrette de ne pas avoir eu plus de temps avant la période d'observation pour élaborer la méthode de l'étude avec les responsables de médiathèques ; j'ai essayé d'organiser une réunion avec eux au mois de novembre, mais beaucoup d'entre eux n'étaient pas disponibles aux dates que j'ai proposées. Je m'y suis pris un peu tardivement parce que certaines équipes n'étaient pas informées de mon arrivée début novembre, et il a fallu attendre que la direction les informe pour les rencontrer, ce qui m'a fait perdre un temps précieux. Je pense qu'organiser un atelier commun pour préparer les outils et les procédures avec les équipes m'aurait permis de gagner du temps et de profiter tout de suite de leur connaissance du public ;
- la méthode du « sweeping » présentée dans l'ouvrage de Christophe Evans et dont j'ai pu prendre connaissance grâce à l'article⁵ qu'il m'a fourni n'est pas adapté aux petites médiathèques que je devais étudier. Les quelques informations qu'elle m'a apportées étaient insignifiantes au regard des efforts fournis pour l'appliquer ;
- être trop précis dans la description des usages observés n'est pas forcément utile et prend beaucoup de temps et d'énergie ; la description, sous forme de prise de notes, doit se faire en fonction des catégories d'usages que l'on a identifiées et que l'on souhaite repérer ;
- en observant le planning d'observation, je m'aperçois que les séquences d'observation de chaque médiathèque ne sont pas forcément bien réparties en proportions égales ou à peu près égales pour chaque mois, et je l'ai modifié juste avant la phase d'observation en essayant de calquer ma présence sur les animations qui étaient programmées dans les

⁵ « *Sweeping the library* » : *mapping the social activity space of the public library*, Lisa M. Given and Gloria J. Leckie, Library and Information Science Research

médiathèques, ce qui s'est révélé inutile car je ne pouvais assister à autant d'animations dans chaque médiathèque pour être équitable dans l'observation de la fréquentation de ces événements culturels ; il aurait donc mieux fallu se focaliser sur une répartition équitable des observations ;

- Je dois formuler une autocritique sur le questionnaire : j'aurais dû être plus précis dans les durées de fréquentation proposées pour la question sur la durée de fréquentation et reprendre les intervalles choisis pour l'analyse de l'observation (moins de 20 minutes, entre 21 et 60 minutes, plus d'une heure, plus de deux heures). Certains usagers, hésitant entre la réponse « quelques minutes seulement » et « au moins une heure », ont choisi plutôt la réponse « au moins une heure » lorsqu'ils ont l'habitude de venir entre 20 minutes et une heure, même si ce n'était pas forcément la durée moyenne pendant laquelle ils fréquentent la médiathèque. A ma décharge, les questionnaires étaient destinés à être remplis par des enfants, et j'ai voulu les simplifier le plus possible.
- je n'ai pas eu le temps de réaliser un des livrables que j'aurais pu ajouter à la liste, et qui m'a été suggéré par Carinne Juste, en l'occurrence une cartographie des services publics communaux et intercommunaux qui permettent de réfléchir à l'évolution du maillage du réseau d'un point de vue géographique, afin de combler les « zones blanches » de l'EPT, où les habitants sont éloignés des services, en particulier ceux de la lecture publique.

Cependant, je pense que j'ai réussi à remplir la plupart des missions du stage de manière satisfaisante, en évitant un maximum de biais, ce qui est le risque dans ce genre d'études, et en affrontant la difficulté des lieux d'étude multiples. Cet aspect de la mission a entraîné beaucoup de déplacements à travers tout le réseau, ce qui était parfois une difficulté et une perte de temps importante.

L'étude des usagers en elle-même était la priorité et le cœur de la mission. Je pense en outre que l'objectif d'établir une méthode innovante de partenariat en même temps et en si peu de temps était un peu ambitieuse pour un seul stagiaire.

Parmi les réussites, je compte les premiers retours des responsables de médiathèques, qui ont tous été satisfaits de la présentation des résultats que je leur ai faite et qui, il me semble, ont été convaincu par l'utilité de cette étude, ne serait-ce que dans le regard qu'il porte sur leur équipement et sur le public qui le fréquente. Ma crainte, à l'analyse des premiers résultats, était que mes conclusions ne leur apprennent rien qu'ils ne sachent déjà. Sur ce point, je ne me fais pas d'illusions et je sais qu'ils avaient déjà une bonne connaissance des usagers. Mais le fait d'objectiver leurs appréciations par des chiffres concrets basés sur une étude sérieuse est déjà un apport important. Ce que m'a dit un des responsables de médiathèques à la fin du stage me conforte aussi dans le fait que j'ai apporté un regard différent qui a parfois modifié le leur : il m'a confié que ma présentation lui avait fait prendre conscience qu'il considérait parfois une particularité des usagers de la médiathèque – en l'occurrence la proportion très importante d'enfants et de mineurs non accompagnés d'un adulte – comme un problème alors que c'est tout

simplement un fait à prendre en compte sans chercher à le modifier. Il a aussi pris conscience qu'il préfère voir ces enfants et ces mineurs à la médiathèque que dans la rue, surtout dans certains quartiers de Seine-Saint-Denis. Enfin, se rendre compte que cette particularité existait aussi dans les autres médiathèques lui a donné le sentiment de se sentir moins isolé et l'a convaincu de la nécessité de travailler ensemble sur les solutions d'accueil de ce public.

La satisfaction des membres de la direction lors du dernier comité de direction, à la découverte des fiches de synthèse que j'ai présentées et des préconisations qu'ils ont trouvées intéressantes reste aussi une réussite pour moi. Cette analyse des usagers et ce diagnostic de lecture publique ont été jugés comme étant une base solide à la réflexion sur l'évolution du maillage du réseau.

V. BILAN PERSONNEL

De mon côté, ce stage a été dans l'ensemble très positif et extrêmement profitable. Après quatre mois dans la collectivité de Plaine Commune, je peux faire un bilan des aspects qui, s'ils ne correspondaient pas à mes attentes de départ, n'auraient pu être autrement dans le contexte du stage, et de l'expérience et des compétences que je pense avoir acquis durant cette période.

1. L'aspect « technique » de la mission

Le premier aspect qui m'a surpris est ce que j'appelle l'aspect « technique » de la mission. Puisque c'est une étude de publics, la part d'élaboration de la méthode, de construction des outils qui m'ont permis de recueillir les données d'observation et d'analyse de ces données reste prépondérante dans ce stage. J'avoue que je ne m'attendais pas à ce que cette partie du travail soit si lourde et si contraignante. A mi-parcours, le conseil de professionnalisation m'a alerté sur l'importance de profiter du stage de professionnalisation pour faire de cette mission une mission stratégique, du niveau d'un conservateur de bibliothèques. Cet aspect n'a été développé que dans la deuxième partie du stage, au moment où j'ai pu prendre un peu de recul par rapport à tous les aspects techniques dont je viens de parler, mais dans le cadre des tâches qui m'étaient confiées, l'aspect stratégique était présent mais moins important que je pouvais l'espérer.

A fortiori, je pense avoir acquis une solide expérience dans la construction d'une méthode d'étude des publics, dans la maîtrise des outils, notamment informatiques qui permettent de la mener à bien.

2. La connaissance du travail des agents en bibliothèque

L'aspect de la mission qui m'a fait choisir ce stage, c'est la proximité avec les équipes et les usagers des bibliothèques. Puisque je n'ai pas une expérience professionnelle en

bibliothèques antérieure à la réussite du concours, il me semblait essentiel que le stage de professionnalisation soit l'occasion pour moi de connaître mieux le travail des agents « sur le terrain », au plus proche des usagers. C'est un aspect qui n'avait pas fait partie de mon stage d'observation en bibliothèque départementale, et qui n'était qu'une petite partie du projet collectif consacré à l'automatisation des bibliothèques de la ville de Vénissieux. J'ai pu cette fois-ci, en même temps que j'observais les usagers, observer le travail des agents derrière les banques de prêt et de retour pendant une période suffisamment longue pour en comprendre toutes les facettes, les difficultés et les particularités, dans le contexte de petites bibliothèques de proximité dont la majorité des usagers sont des enfants et des adolescents. J'ai pu ainsi mesurer que les agents étaient obligés, dans ce contexte, d'exercer une fonction éducative et de remplir un rôle social. Et j'ai pu apprécier réellement les différences entre la représentation que je pouvais avoir de ce qu'est une bibliothèque publique et la réalité du service de lecture publique destiné à des habitants d'un territoire qui sont très éloignés de la culture. Je suis par conséquent convaincu par la nécessité des bibliothèques publiques de remplir des missions qui vont bien au-delà de la médiation des collections, afin qu'elles soient utiles à la population qu'elles desservent.

Et sur ce point, j'ai pu aussi constater que chez certains agents, il y avait toujours un rejet de ce rôle social, et un attachement aux collections comme étant le « cœur de métier ». Certains n'ont pas pris conscience de la nécessité de cette orientation du service vers les besoins des usagers, même en Seine-Saint-Denis. Ce constat renforce ma représentation du rôle de cadre dans les bibliothèques, qui est en partie de convaincre que le service évolue vers une attention plus grande aux besoins des usagers.

Si l'aspect managérial n'était pas l'aspect le plus présent dans cette mission, je pense qu'il n'était pas totalement absent. J'ai dû tout d'abord convaincre les agents et les responsables des médiathèques de la pertinence de l'étude et de l'utilité d'un regard neuf pour formuler des préconisations pour l'évolution de leur équipement. Et je pense que la décision de présenter les résultats de ma mission devant les responsables de médiathèques alors que ce n'était pas prévu par la direction a apporté une dimension managériale à mon stage.

3. La connaissance du fonctionnement d'un réseau intercommunal et des partenariats stratégiques

J'ai pu aussi, durant ce stage, découvrir le fonctionnement d'un réseau intercommunal de lecture publique d'une taille très importante, sa complexité mais aussi les avantages de la mutualisation des moyens afin de parvenir à une meilleure efficacité du service. La deuxième partie de mon stage m'a permis de réfléchir à l'amélioration du maillage d'un territoire par son réseau de bibliothèques, à la complémentarité entre les petits équipements de proximité et les grandes médiathèques et à l'importance d'un service de navettes efficace pour satisfaire les

réservations des usagers et ainsi leur permettre d'avoir accès, dans n'importe quelle structure du réseau, à l'ensemble des collections en un minimum de temps.

J'aurais certes voulu avoir plus de temps et de disponibilité pour rencontrer les élus des communes qui font partie de l'intercommunalité, mais j'ai pu tout de même saisir la complexité des enjeux politiques du dialogue entre les élus des municipalités et la direction de Plaine Commune, à travers les échanges que nous avons eu avec ma tutrice à propos de l'évolution des médiathèques Aladin et Glarner. Cette expérience m'a permis de réfléchir sur l'existence et la pertinence de « lieux hybrides », où cohabitent plusieurs services publics.

Enfin, mes lectures et mes échanges avec les membres du personnel rencontrés m'ont permis d'en apprendre beaucoup plus sur la notion de « tiers lieu » et son adaptation au monde des bibliothèques, sur les dispositifs hors-les-murs et l'UX, l'expérience usager, et principalement sur la construction de partenariats stratégiques en bibliothèques. Si la fiche que j'ai produite n'est pas une méthode complète et détaillée, faute de temps, elle permet de lister les difficultés et les points de vigilance dans le domaine de la construction et de la gestion durable des partenariats, qui est souvent marqué par l'empirisme.

CONCLUSION

Je suis satisfait du stage de professionnalisation que j'ai effectué à Plaine Commune. Cette étape de ma formation à l'INET restera un moment important, extrêmement riche en expériences nouvelles et très formateur. Même si tout ce que j'ai entrepris pendant ces quatre mois n'a pas forcément réussi, je suis persuadé que cette mission était parfaitement bien choisie dans ma stratégie de formation. Ce projet, conduit, pour la première fois depuis le début du cursus, seul et par mes propres décisions, m'a permis de gagner en compétences et en connaissance de l'environnement des bibliothèques, et m'a conforté dans le choix de m'orienter vers cette filière et ce métier. Ce fut un moment où j'ai pris confiance en mes aptitudes, aidé aussi dans cette voie par la phase de recrutement.

Je suis conscient que, pour un élève conservateur dont le parcours professionnel antérieur à la réussite du concours ne s'est pas déroulé dans le milieu des bibliothèques, les compétences à acquérir sont encore nombreuses, mais je me suis aussi aperçu que des qualités professionnelles acquises pendant mon précédent poste dans l'enseignement, comme la connaissance du public jeune et la pédagogie, m'ont beaucoup servi pendant cette mission. Ce bilan me permet enfin d'aiguiller mes choix pour le prochain stage.

BIBLIOGRAPHIE

« *Sweeping* » *the library : mapping the social activity space of the public library*, Lisa M. Given and Gloria J. Leckie, Library & Information Science Research, 2003.

Usages des bibliothèques, approche sociologique et méthodologie d'enquête, Claude Poissenot, Sophie Ranjard, Les cahiers de L'enssib #2, Presses de l'Enssib, 2005.

Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèques, sous la direction de Christophe Evans, Boîte à outils, Presse de l'Enssib, 2011.

Les bibliothèques troisième lieu, Mathilde Servet, Bulletin des Bibliothèques de France n°4, 2010.

La bibliothèque « troisième lieu » permet de tisser du lien social, (interview d'Amandine Jacquet), Hélène Girard, La Gazette des Communes, 20/04/2017

Les tiers lieux culturels. Chronique d'un échec annoncé, Raphaël Besson, L'Observatoire, la revue de politiques, 2018, 52,(2), 17-21.

L'hypothèse des tiers lieux culturels, Raphaël Besson, article paru dans The Conversation le 8 mars 2018

La Médiathèque-Estaminet de Grenay, une médiathèque – un troisième lieu reconnu, Ali Boukacem, revue Bibliothèque(s) 92-93, p. 18-19, juin 2018

Le sens de mon métier, Tristan Cléménçon, revue Bibliothèque(s) 92-93, p. 76-78, juin 2018

Les partenariats des bibliothèques publiques en France et au Royaume-Uni. Des instruments stratégiques ?, Lucie Henry, mémoire de Master 2 Sciences de l'Information et de la Communication Métiers du Livre (option bibliothèque), Université Paris Ouest Nanterre La Défense, 2009-2010.

ANNEXES

Annexe 1 : Le Kiosque Livre Service



Annexe 2 : quelques photos des petites médiathèques



Médiathèque Glarner à Saint-Ouen



Médiathèque Paul Eluard à Aubervilliers

Annexe 5 : questionnaire usagers



QUELQUES QUESTIONS RAPIDES...



Combien de fois venez-vous à la médiathèque de la MTL ?
(une seule réponse possible)

- Au moins deux fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une ou deux fois par mois
- Moins d'une fois par mois



Généralement, combien de temps passez-vous à la médiathèque de la MTL lorsque vous y venez ? (plusieurs réponses possibles)

- Quelques minutes seulement
- Au moins une heure
- De l'ouverture à la fermeture



Allez-vous parfois dans d'autres médiathèques ?

- Non, jamais
- Oui, parfois... (plusieurs réponses possibles)
 - A la médiathèque Louis Aragon
 - A la médiathèque Quilès à Saint-Denis
 - Au site(s) Jean Moulin ou Victor Perrotin
 - A une autre médiathèque du réseau

Terminé ! Merci pour



QUELQUES QUESTIONS RAPIDES...



Combien de fois venez-vous à la médiathèque de la MTL ?
(une seule réponse possible)

- Au moins deux fois par semaine
- Une fois par semaine
- Une ou deux fois par mois
- Moins d'une fois par mois



Généralement, combien de temps passez-vous à la médiathèque de la MTL lorsque vous y venez ? (plusieurs réponses possibles)

- Quelques minutes seulement
- Au moins une heure
- De l'ouverture à la fermeture



Allez-vous parfois dans d'autres médiathèques ?

- Non, jamais
- Oui, parfois... (plusieurs réponses possibles)
 - A la médiathèque Louis Aragon
 - A la médiathèque Quilès à Saint-Denis
 - Au site(s) Jean Moulin ou Victor Perrotin
 - A une autre médiathèque du réseau

Terminé ! Merci pour





Comment vous sentez-vous à l'heure de dormir ? (Veuillez sélectionner une seule réponse)

- Très bien, je dors tranquillement toute la nuit
- Bien, j'arrive à dormir sans problème
- Pas mal, j'ai des difficultés à dormir
- Je n'arrive pas à dormir
- Pas du tout, je suis incapable de dormir
- Je ne sais pas

POUR VOUS CONNAÎTRE UN PEU MEILLEUR...

Vous êtes :

- Je suis homme
- Je suis femme

Vous avez :

- Moins de 18 ans
- Entre 18 et 24 ans
- Entre 25 et 34 ans
- Plus de 35 ans

Merci beaucoup pour votre participation



Comment vous sentez-vous à l'heure de dormir ? (Veuillez sélectionner une seule réponse)

- Très bien, je dors tranquillement toute la nuit
- Bien, j'arrive à dormir sans problème
- Pas mal, j'ai des difficultés à dormir
- Je n'arrive pas à dormir
- Pas du tout, je suis incapable de dormir
- Je ne sais pas

POUR VOUS CONNAÎTRE UN PEU MEILLEUR...

Vous êtes :

- Je suis homme
- Je suis femme

Vous avez :

- Moins de 18 ans
- Entre 18 et 24 ans
- Entre 25 et 34 ans
- Plus de 35 ans

Merci beaucoup pour votre participation



GRILLE D'ENTRETIEN USAGERS

Durée : 10 minutes

Question de l'étude :quels usages les usagers font-ils de la bibliothèque Glarner ?

1. Quels usages faites-vous de la bibliothèque ? (5 minutes)

1.1. A quelle fréquence venez-vous à la bibliothèque Glarner ?

1.2. Dans quels buts vous rendez-vous sur place ?

1.3. Quels types de documents empruntez-vous le plus ? (albums enfants, mangas, BD, romans,...)

Rebonds :

- Est-ce toujours pour votre usage personnel ou aussi pour accompagner vos enfants/petits-enfants ?
- Utilisez-vous le système de réservations de documents ?
- Participez-vous à des animations ?
- Venez-vous utiliser les ordinateurs mis à disposition sur place ?
- Dans quels buts les utilisez-vous ?

2. Quels seraient selon vous les points d'amélioration de la bibliothèque par rapport à vos usages du lieu ? (5 minutes)

Exprimez deux ou trois points qui vont semblent pouvoir être améliorés dans la bibliothèque Glarner (collections, services, actions culturelles, ...) en relation avec ce que vous y faites déjà.

METTRE EN PLACE DES PARTENARIATS STRATEGIQUES

I. Quels partenariats ?

- A. **Questionner les partenariats** imposés et les partenariats qui sont le fruit des sollicitations extérieures, en se posant la question de savoir si le partenariat est nécessaire et à quel besoin il répond. Cela passe par **l'analyse des savoir-faire propres à la structure** (si elle est capable d'assumer seule l'activité, le partenariat n'est pas nécessaire) et par **l'analyse des besoins des publics, mais aussi des habitants, au niveau local**. Il s'agit d'avoir pour objectif d'éviter le saupoudrage des partenariats dans les différentes activités et de **privilégier le maillage**, c'est-à-dire de construire des partenariats en fonction des besoins des habitants du territoire en déterminant aussi les activités pour lesquelles la structure peut rester autonome.
- B. **Choisir les partenaires**, en privilégiant le terrain local et les acteurs de proximité, et en s'assurant de la reconnaissance mutuelle et de la culture commune avec les partenaires (éthique et valeurs communes).

II. Quels partenaires ?

- Institutions : crèches, hôpitaux, établissements pénitentiaires, relais d'assistantes maternelles, écoles et conservatoires d'enseignement artistique, archives, autres bibliothèques, PMI, IME,
- Maisons de quartier,
- Associations,
- Organisations nationales,
- Organisations non gouvernementales,
- Acteurs culturels locaux (scène musicale, théâtrale, artistique).

III. Gérer les partenariats

- A. **Etablir un contrat (ou convention)** entre partenaires, formalisation des rôles et des relations de chaque partenaire : **objectifs** de coopération des partenaires, **moyens** envisagés pour les atteindre, **éléments financiers et matériels**, **garanties réciproques**, moyens de **validation des étapes** de réalisation du projet, **répartition des rôles et des responsabilités**. Il s'agit de cadrer les interventions et d'éviter les dysfonctionnements.
- B. **L'évaluation** : les critères de succès peuvent être **quantitatifs** (atteinte d'un objectif chiffré, durée de vie et croissance du partenariat, venue de nouveaux publics) et **qualitatifs** (qualité du travail, entente mutuelle, bonne organisation du partenariat). **Evaluation conjointe** avec le partenaire sous forme de bilan collectif, et **évaluation du partenariat par la bibliothèque** afin de le mettre en parallèle avec ses propres objectifs stratégiques. Pour sortir des modes d'évaluation traditionnels, on peut adapter une méthode d'évaluation établie pour les partenariats en entreprises, la **matrice de**

hiérarchisation des partenariats de François Mayaux et Robert Revat (*Marketing pour associations : l'efficacité au service de nos valeurs*) qui permet de classer les partenariats en fonctions de deux critères, la qualité de la relation avec le partenaire et le pouvoir que possède le partenaire pour aider la structure à atteindre ses objectifs : partenariats à travailler (pouvoir fort et bonne qualité de la relation), partenariats « boulets » (pouvoir faible, mauvaise qualité de la relation), partenariats fonds de commerce (pouvoir faible, bonne qualité de la relation) et partenariats « que fait-on ? » (pouvoir fort, mauvaise qualité de la relation).

C. Difficultés des partenariats :

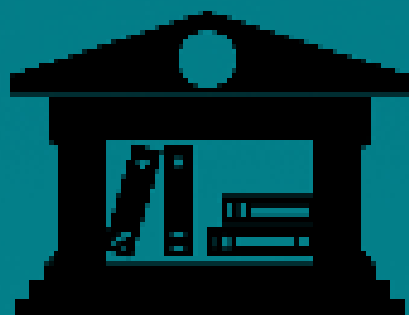
- La **nature changeante des partenariats**, qui constitue à la fois une difficulté et un atout. Ils sont capables de s'adapter aux situations les plus imprévues et d'assurer une fluidité des échanges, mais le corollaire à cette flexibilité est la **précarité**. Il s'agit donc pour les partenaires de prendre en compte le changement et **d'accepter que le partenariat doit se développer en se transformant** (anticipation des évolutions, objectifs modifiables) et gérer cette complexité en développant notamment des relations interpersonnelles entre les partenaires en dehors des endroits formels où se joue le partenariat. Et un échec ou une mésentente imprévue pendant le déroulement du projet ne présume pas forcément de l'échec final du partenariat. Un partenariat qui s'arrête n'est pas forcément un échec, il arrive tout naturellement à la fin de son cycle de vie.
- Le **changement d'interlocuteurs** des structures étatiques (Education Nationale, Police,...) est une difficulté dans le suivi des partenariats, surtout dans le département de la Seine Saint-Denis où le rapport au public peut être parfois tendu
- Le **manque de temps et le manque de moyens humains** sont des facteurs forcément limitants pour les partenariats. Il est par conséquent nécessaire de limiter le nombre des partenariats pour pouvoir les mener de manière approfondie. Et dans un contexte de restriction budgétaire, les partenariats sont néanmoins essentiels pour mutualiser les moyens financiers et travailler davantage ensemble.
- La **difficulté de communication** entre les partenaires peut conduire à l'insatisfaction de l'un ou l'autre des partenaires. Il est donc important que le partenariat soit fondé sur la transparence des informations, ce qui renforce la nécessité d'échanges préalables et de l'établissement d'une convention détaillée entre partenaires.
- Le **décalage entre partenaires dans la définition des objectifs** sont souvent un frein à la construction et à la réalisation d'un projet en partenariat. Cependant, ce décalage ne présume forcément de l'échec du partenariat. Il s'agit pour la structure de considérer, dans son évaluation du projet, que le bénéfice qu'elle tire du partenariat motive sa poursuite malgré ce décalage.

D. Conditions de réussite :

- **L'égalité entre les partenaires**, ou du moins, le fait de donner une place réelle à la bibliothèque dans le partenariat. Elle doit dans la mesure du possible être considérée sur un pied d'égalité avec ses partenaires.
- **La souplesse et la remise en question** sont des qualités qui permettent de réussir un partenariat, ce qui implique d'exercer **un esprit critique** envers les propositions qui sont formulées de la part des partenaires et de **bien évaluer** le partenariat.

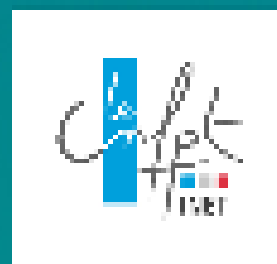
- **Instaurer un management du partenariat**, en définissant des procédures de suivi, à base de tableaux de bord précis et complets, et en choisissant un chef de projet qui endosse la responsabilité de ce suivi, en proposant une méthode de travail, assure les comptes rendus de réunions, facilite la communication et assure la logistique.
- **L'identification des zones d'intérêts communs entre partenaires** permet de se rapprocher et de construire le partenariat sur des bases solides (intention commune et objectifs clairs).
- **Un dialogue de qualité**, basé sur un certain niveau de confiance réciproque. Cela exige la compréhension des contraintes et des objectifs du partenaire, et de l'empathie, dans le sens de se mettre à la place du partenaire.

Annexe 8 : Exemple de fiche de synthèse de l'étude des usages et des usagers (page suivante)



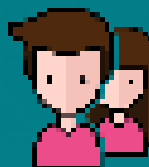
Médiathèque Paul Eluard

Synthèse de l'étude des usages
et des usagers
Novembre 2018 - Mars 2019



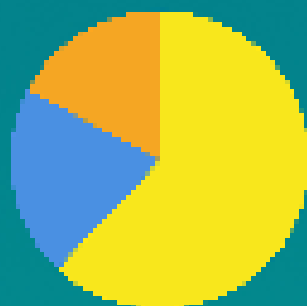


FRÉQUENTATION SELON OBSERVATION DÉCEMBRE - JANVIER

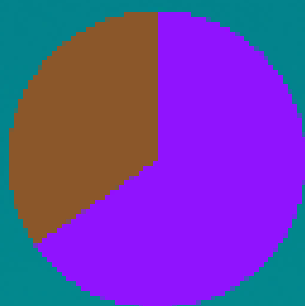


340 fréquentations sur six jours d'observation

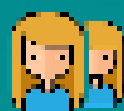
Usage par catégorie d'usagers



Usage par usager



60% des usagers sont réguliers, 40% sont occasionnels



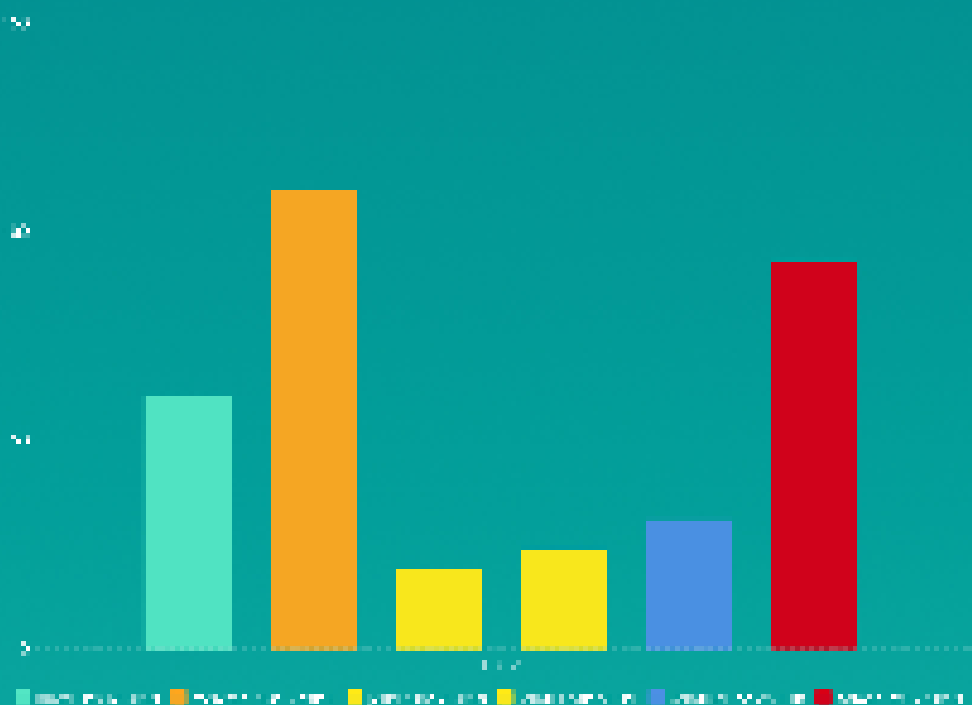
22 heures d'ouverture hebdomadaire

(mardi - 7 heures)

(mercredi et samedi : 6 heures (2h matin - 4h PM))

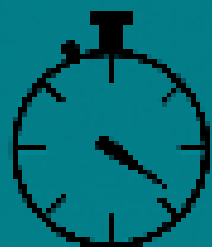
(jeudi et vendredi : 8 heures)

Fréquentation hebdomadaire (en nombre d'usagers)



Fréquentation par jour

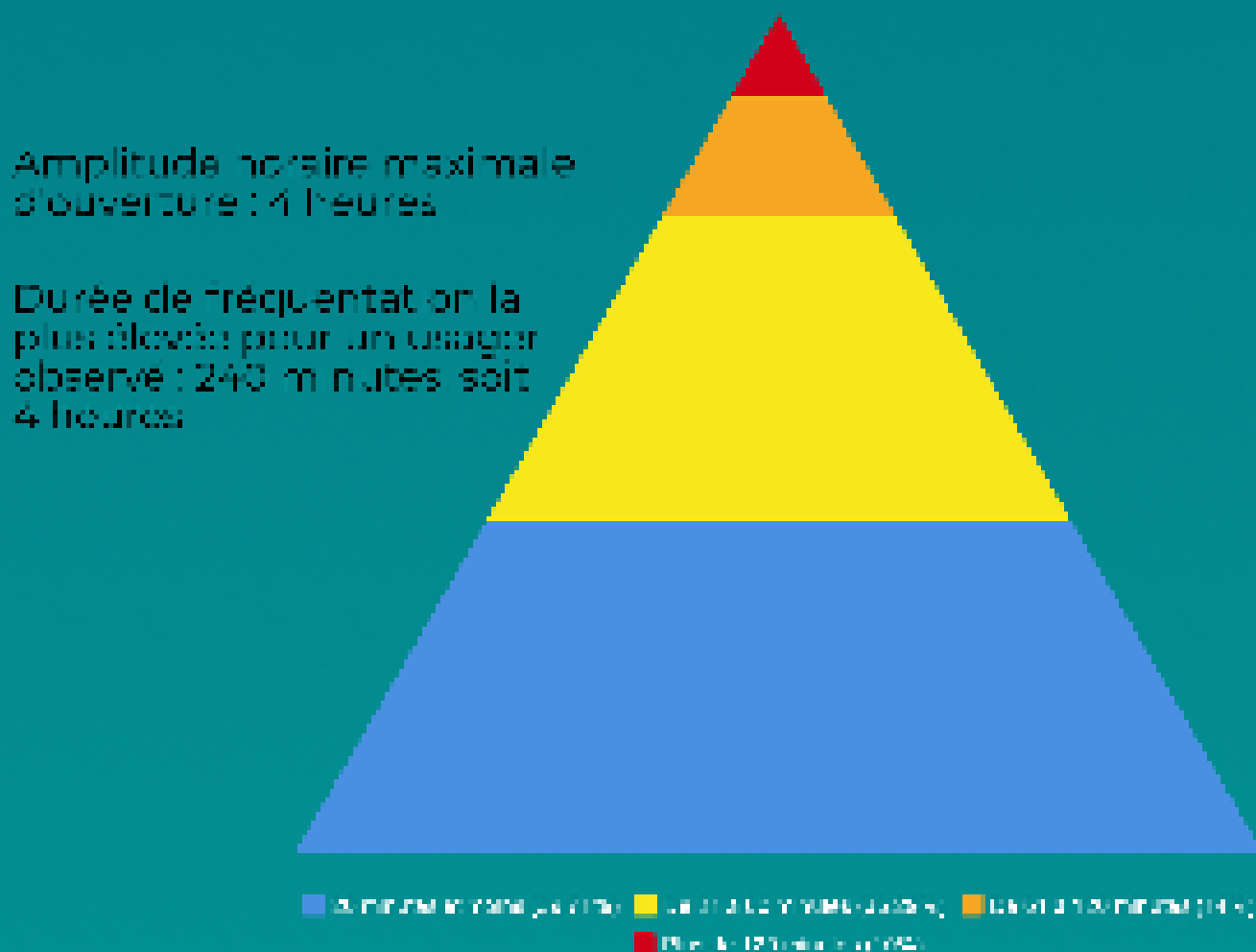
- mardi : 22 usagers
- mercredi : 10 usagers
- jeudi (Improvement) : 10 usagers
- vendredi : 15 usagers
- samedi : 19 usagers



DURÉE DE FRÉQUENTATION

50% des usagers observés ont passé **moins de 31 minutes** dans la médiathèque

Nombre d'usagers par durée de fréquentation



Une grande partie des usagers observés ont passé **moins de 20 minutes** dans la médiathèque, et les 3/4 y ont passé moins d'une heure. Cependant, le nombre d'usagers qui ont passé plus de 2 heures dans la médiathèque est important.

QUI SONT LES USAGERS DE PAUL ELUARD ?

Sur **340** usagers observés

50% sont des enfants (-12 ans) non accompagnés par un adulte

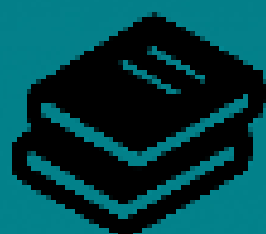
69% sont des mineurs non accompagnés par un adulte, et ils représentent **85%** des mineurs observés

5% sont des adultes non accompagnés d'enfants

Les usagers de la médiathèque Paul Eluard sont en majorité **des mineurs non accompagnés d'un adulte**. La plupart des adultes y vient pour accompagner des enfants.

QUELS USAGES OBSERVÉS ?

Pourcentages calculés sur l'ensemble des usagers observés en décembre et janvier



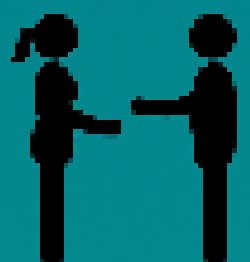
Transactions :

44%



Lecture ou travail
sur place :

35%



Relations sociales :

23%



Usages numériques :

23%

4 postes informatiques

Les usagers de la Médiathèque Paul Eluard s'y rendent d'abord pour effectuer des **transactions**. C'est aussi un lieu où ils viennent **lire, jouer sur ordinateur ou travailler**.

QUELS USAGES NUMERIQUES ?

sur 80 usagers observés



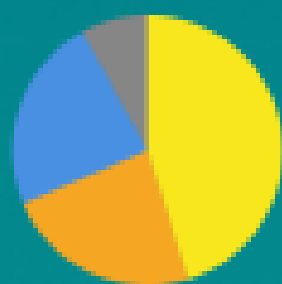
- jeux = jeux vidéos
- scolaire = travail ou consultation site type Pronote
- images = recherches d'images
- vidéos = site Youtube
- coloriages = recherche de coloriages à imprimer
- maps = utilisation de Google maps
- rosetta = consultation méthode de langue Rosetta Stone

STATISTIQUES SIGB

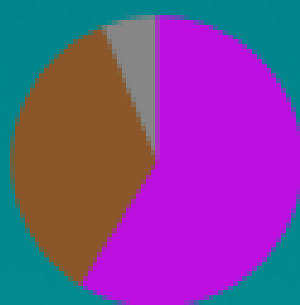
Statistiques extraites du logiciel V-insight

Nombre d'emprunteurs au 31/01/2019 : **479**
(médiathèque de 1ère inscription = Paul Eluard, emprunteurs dont l'abonnement est valide et qui ont emprunté au moins un document depuis un an)

Répartition des emprunteurs selon la catégorie d'âge



Répartition des emprunteurs selon le sexe



0-12 ans (45,91%) 13-18 ans (23,41%) Plus de 18 ans (23,41%) Femmes (58,85%) Hommes (28,00%) Collectifs (8,00%)

Au mois de janvier 2019, le pourcentage d'emprunteurs inscrits à Paul Eluard qui a emprunté des documents dans d'autres médiathèques est **de 29 %**.

L'autre médiathèque dans laquelle ils ont le plus emprunté est la médiathèque Saint-John Perse (11,5 % des emprunteurs).

Les emprunteurs inscrits à Paul Eluard, pour **plus des deux tiers**, n'empruntent des documents **qu'à la médiathèque Paul Eluard**. En comparaison des autres médiathèques de quartier étudiées, les usagers fréquentent peu d'autres médiathèques.

EMPRUNT DES COLLECTIONS DE PAUL ELUARD

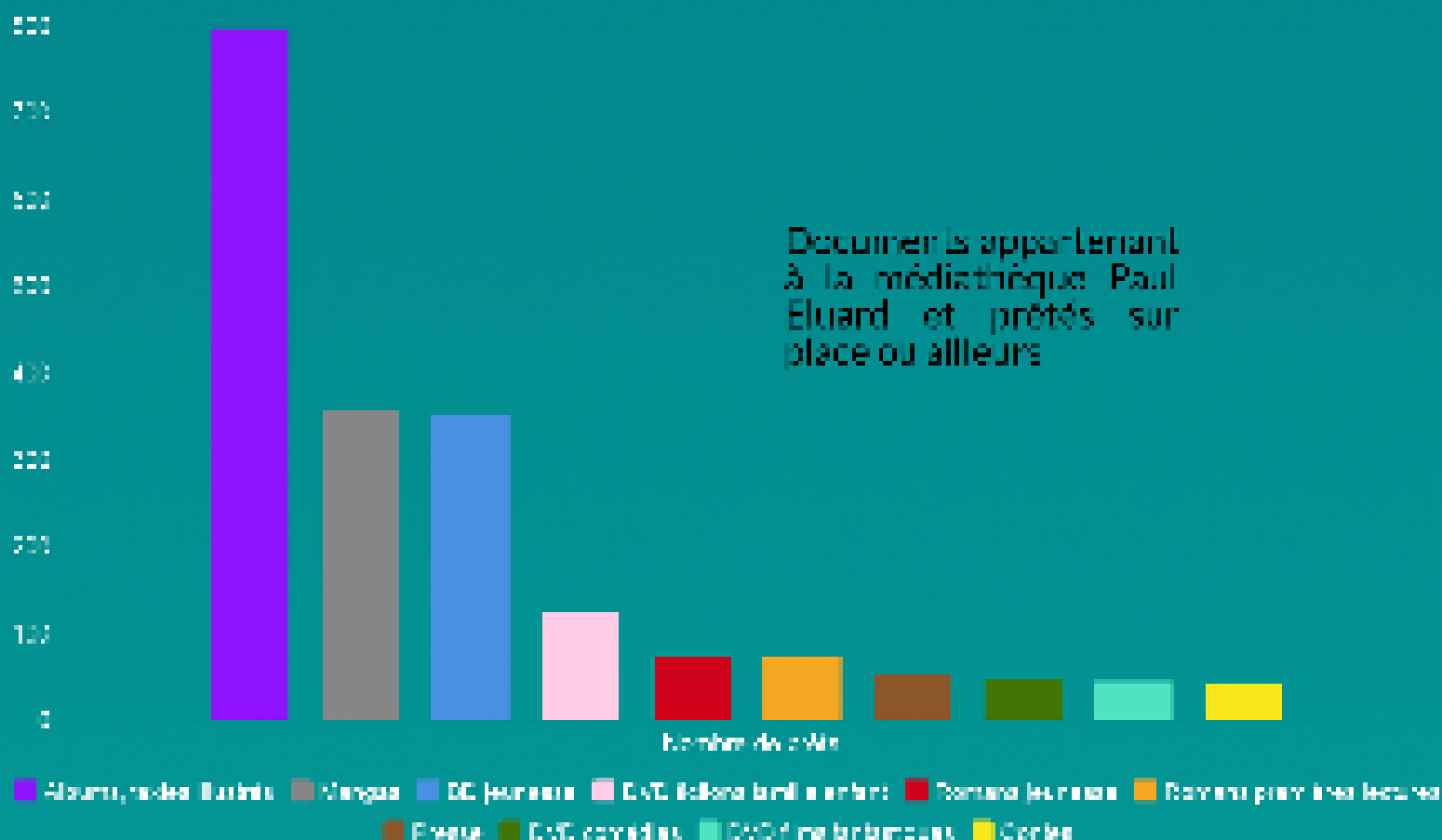
En janvier 2019...

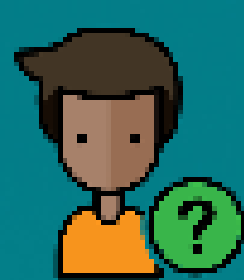
DOCUMENTS PRÊTÉS SUR PLACE : 2498

- 2355 prêts et prolongations de documents appartenant à la médiathèque et empruntés sur place
- 143 réservations de documents dont le prêt a été enregistré sur place

DOCUMENTS PRÊTÉS AILLEURS : 778 prêts et prolongations de documents appartenant à la médiathèque et empruntés dans une autre médiathèque = environ 25% du nombre total de prêt

Types de documents empruntés - janvier 2019





QUESTIONNAIRES USAGERS

74 questionnaires remplis
intervalles de confiance entre 4,5 et 10%



Combien de fois venez vous en moyenne à la médiathèque Paul Eluard ?

- Au moins deux fois par semaine : 58,1%
- Une à deux fois par mois : 20,3%
- Une fois par semaine : 16,2 %
- Moins d'une fois par mois : 5,4%

Combien de temps passez-vous en moyenne à la médiathèque Paul Eluard ? (plusieurs réponses possibles)

- Quelques minutes seulement : 20,7%
- Au moins une heure : 59,4%
- De l'ouverture à la fermeture : 31%

Fréquentez-vous d'autres médiathèques ?

- Non, jamais : 50%
- Saint John Perse : 34,7%
- Don Quichotte : 8,1%
- Bibliobus : 2,7%
- Une autre du réseau : 14,8%

Usages déclarés

- Transactions : 93,2%
- Lecture ou travail sur place : 39,1%
- Relations sociales : 48,6%
- Numérique : 56,7%
- Animations : 41,8%
- Autres : 31%