

TRAVAIL SUR LES PUBLICS ET LES NON PUBLICS

AIX-EN-PROVENCE

RAPPORT
PROJET COLLECTIF

INET

Élèves conservateurs
territoriaux de bibliothèques
Promotion Méditerranée

Tuteur au sein de la collectivité

Rémy BOREL

Directeur

Rapport rédigé par

les Elèves-conservateurs territoriaux de bibliothèques

Caroline LAURENT, caroline.laurent@conservateur-inet.org

Fabien DOUET, fabien.douet@conservateur-inet.org

Ludivine JOLLY RAMBAUD, ludivine.jollyrambaud@conservateur-inet.org

Florent GONSALES, florent.gonsales@conservateur-inet.org

Date

6/09/2018



TABLE DES MATIERES

I.	INTRODUCTION	4
A.	LE RESEAU DES BIBLIOTHEQUES D'AIX-EN-PROVENCE	4
B.	LA POPULATION A DESSERVIR	6
C.	LES ELEMENTS A L'ORIGINE DE NOTRE MISSION	7
II.	LA MISSION : DELIMITATION DU SUJET ET METHODOLOGIE	9
A.	L'ORGANISATION DU GROUPE EN AMONT DU STAGE	9
1.	TRAVAIL EN AUTONOMIE	9
2.	TRAVAIL DANS LE CADRE DES COURS A L'INET	10
B.	NOTRE ARRIVEE SUR PLACE ET LA DELIMITATION DU PERIMETRE DE LA MISSION	11
C.	LA MISE EN PLACE ET LE FONCTIONNEMENT DU COMITE DE PILOTAGE	12
D.	L'AIDE D'UN EXPERT SCIENTIFIQUE EXTERIEUR	14
E.	LES SCENARIOS ENVISAGES ET LE SCENARIO RETENU	17
III.	LA MISE EN OEUVRE : LE RECUEIL DES DONNÉES QUALITATIVES ET QUANTITATIVES	21
A.	IMPLIQUER L'EQUIPE : LA CONSTITUTION D'UN GROUPE RESSOURCE	21
1.	IMPLIQUER L'EQUIPE : POURQUOI ?	21
2.	LA CONSTITUTION DU GROUPE	21
3.	LES OBJECTIFS DE LA CONSULTATION ET LA METHODE	22
4.	LES APPORTS DU GROUPE RESSOURCE	23
B.	LA REALISATION D'UN QUESTIONNAIRE DESTINE AU PUBLIC INSCRIT	25
1.	LA CONCEPTION	25
2.	LA VALIDATION	26
3.	LA DIFFUSION	27
C.	LES ENTRETIENS INDIVIDUELS POUR INTERROGER LES SENIORS	28
1.	QUELLE METHODE?	28
2.	LE RECRUTEMENT	28
3.	L'ORGANISATION	29
4.	LA CONCEPTION DE LA GRILLE D'ENTRETIEN	30
D.	LES FOCUS GROUPS POUR INTERROGER LES ADOLESCENTS	31
1.	LA METHODE	31
2.	L'ORGANISATION	33
IV.	LES RESULTATS DE L'ETUDE ET LES LIVRABLES	35
A.	SE RETROUVER DANS LA MASSE D'INFORMATIONS COLLECTEES : DES MODELISATIONS VARIEES REpondant A LA TYPOLOGIE DES DONNEES RECUEILLIES	35
B.	PRESENTATION DE QUELQUES RESULTATS SIGNIFICATIFS	38
C.	UNE RESTITUTION ORALE DESTINEE AUX AGENTS DU RESEAU DES BIBLIOTHEQUES	41
D.	UNE STRATEGIE DE COMMUNICATION POUR L'APRES	42
1.	PLAN DE COMMUNICATION INITIAL	43
2.	PLAN DE COMMUNICATION REVISE	44
E.	LES PRECONISATIONS	45
V.	CONCLUSION	52
VI.	ANNEXES	54
1.	CARTOGRAPHIE	54
2.	ORGANIGRAMME	55

3.	DIAGRAMME DE GANTT	56
4.	PROPOSITIONS AU GROUPE RESSOURCE	57
5.	QUESTIONNAIRE	58
6.	SYNTHÈSE REUNION GROUPE RESSOURCE	59
7.	GRILLE D'ENTRETIEN 60 ANS ET PLUS	60
8.	GRILLE <i>FOCUS GROUP</i>	61
9.	CARTES MENTALES	62
10.	INFOGRAPHIE AGENTS	66
11.	INFOGRAPHIE PUBLIC	67
12.	ARTICLE "CÔTÉ MÉJANES"	68
13.	<i>PERSONAS</i>	69
➤	SENIOR	69
➤	ADOLESCENT	70
14.	VIDÉO CAGETTE, LE DISPOSITIF	71

REMERCIEMENTS

Nos remerciements les plus sincères vont tout d'abord à M. Philippe Pintore, DGAS Culture, Patrimoine, Musées et Attractivité de la ville d'Aix-en-Provence, qui a suivi avec intérêt notre travail et a bien voulu partager avec nous ses idées sur la lecture publique.

Nous tenons également à remercier M. Rémy Borel, directeur du réseau des bibliothèques d'Aix-en-Provence, qui nous a donné les moyens de mener à bien notre projet.

Merci à Mme Béatrice Coignet, directrice-adjointe de la Méjanes, pour l'aide toujours efficace qu'elle a su nous apporter.

Nous souhaitons aussi témoigner notre gratitude à l'ensemble des agents des bibliothèques aixoises pour leur accueil et leur implication dans notre travail.

Notre mission n'aurait pas pu être menée à bien sans les conseils avisés de M. Christophe Evans, chargé d'études à la BPI et spécialiste de la sociologie de la lecture.

Merci enfin à M. Grégory Vignier et à Mme Lisa Vernet, du Centre Communal d'Action Sociale d'Aix-en-Provence, pour la modélisation des données statistiques issues du SIGB.

I. INTRODUCTION

A. LE RESEAU DES BIBLIOTHEQUES D'AIX-EN-PROVENCE

La bibliothèque municipale classée d'Aix-en-Provence est souvent appelée la Méjanes, du nom du marquis de Méjanes, fondateur de la première bibliothèque publique de la cité à la fin du XVIII^e siècle. Il convient de noter que le terme de « bibliothèque Méjanes » est employé indifféremment pour désigner la bibliothèque centrale, mais aussi pour qualifier l'ensemble des établissements du réseau.

Ce réseau comporte en effet quatre sites, auxquels il faut ajouter deux médiabus.

La bibliothèque centrale est installée dans les locaux de l'ancienne manufacture des Allumettes depuis 1989. Elle fait partie d'un ensemble plus vaste, la Cité du Livre, qui abrite d'autres partenaires tels l'Institut de l'Image, la fondation Saint-John Perse, l'Agence régionale du Livre et l'IUT Métiers du Livre. Sur les 14 500 m² de l'ancienne friche industrielle, la bibliothèque occupe près de 9 000 m². L'intégration de la bibliothèque dans la Cité du Livre pose des problèmes de visibilité et nécessite une bonne cohérence des offres et des programmations des différents acteurs du site.

C'est dans cette bibliothèque centrale que sont conservées les collections patrimoniales. Ces collections sont issues des ouvrages, incunables, manuscrits, cartes et estampes légués en 1786 par le marquis de Méjanes aux Etats de Provence. Deux fonds importants s'y ajoutent : le fonds Saint-John Perse et le fonds Camus.

En plus de la bibliothèque centrale, le réseau compte trois bibliothèques de quartier.



La plus ancienne des bibliothèques de quartier est celle de la Halle aux Grains, ouverte en 1971. Elle est située dans un bâtiment du XVIII^e siècle, sur la place de la mairie. D'une superficie de 185 m², elle offre des collections variées à destination des adultes mais aussi des jeunes publics.

La bibliothèque des Deux Ormes est implantée dans le quartier du Jas de Bouffan, à l'ouest du centre-ville. C'est une bastide provençale, entourée d'un jardin, mais dont la fragmentation des espaces intérieurs rend l'usage complexe.

Enfin, la plus récente des bibliothèques d'Aix-en-Provence est située dans le quartier des Milles, au sud-ouest du centre-ville. Ouverte en janvier 2014, la bibliothèque Li Campaneto compte 750 m² répartis sur trois niveaux.

A ces quatre sites¹, il convient d'ajouter deux médiabus, qui constituent le service mobile. Ces médiabus ont une capacité de 2000 documents et sont équipés d'un poste internet. L'un des véhicules dessert des points d'arrêt réguliers dans différents quartiers de la ville, tandis que l'autre s'occupe de publics spécifiques (aire d'accueil du camp du Réaltor, maisons de retraite...).

110 personnes soit 96,8 ETP font vivre ces quatre sites et les deux médiabus. Parmi les six conservateurs de l'établissement, deux sont mis à disposition de la ville d'Aix-en-Provence par l'État, dans la mesure où l'établissement est une bibliothèque municipale classée : il s'agit du directeur de la Méjanes, Rémy Borel, et de la responsable du pôle « Patrimoine, Archives, Numérique », Aurélie Bosc.

L'organigramme² a été retravaillé en 2017 afin, notamment, de permettre davantage de transversalité. Il répartit le personnel en deux grands pôles : un pôle « Publics, Collections, Stratégie documentaire », dont dépendent les bibliothèques de proximité et un pôle « Patrimoine, Archives, Numérique ». La Méjanes dispose en interne de services supports comme les ressources humaines et d'un service communication-programmation. Un poste de « responsable de l'innovation et de la participation du public », directement rattaché au chef d'établissement devrait être pourvu dans les mois à venir.

Les services proposés au public sont riches et variés. Les bibliothèques d'Aix-en-Provence proposent à la fois des collections hybrides. Le rapport d'inspection de juin 2015 insiste sur la qualité des collections, atout important de l'offre des bibliothèques aixoises.

Quant à l'action culturelle, elle se structure autour de rendez-vous réguliers et de temps forts. Parmi les temps forts, on peut citer une grande manifestation annuelle, qui s'est déroulée cette

¹ Cf. Annexe 1 : Cartographie légendée du réseau des bibliothèques d'Aix-en-Provence

² Cf. Annexe 2 : Organigramme

année de mars à juin sur le thème des jardins, et la fête du médiabus organisée en juillet-août, qui a lieu aux points d'arrêt habituels du véhicule et dans d'autres espaces de la ville.

Depuis 2011, le public dispose de 45 heures d'ouverture dans la bibliothèque centrale (contre 34 heures en 2000). Les bibliothèques aixoises ont en effet bénéficié du soutien du programme « 50 villes, 50 heures », mis en place en 2010 par le ministère de la Culture et qui a permis de recruter des contractuels. La bibliothèque a également revu l'organisation du travail du personnel afin de pouvoir procéder à cet élargissement des horaires. Cependant, la question des horaires d'ouverture se pose de nouveau. La fermeture entre 13 et 14 heures de la bibliothèque de la Halle aux Grains constitue par exemple un frein à la fréquentation des actifs.

Les principaux axes de développement de la bibliothèque Méjanès sont consignés dans un projet d'établissement qui date du printemps 2014. Ce document insistait notamment sur la nécessité de requalifier les espaces et les bâtiments afin d'offrir des locaux conviviaux et adaptés aux différents usages du public. Il évoquait également le rôle primordial que doit jouer la médiation. L'accent mis dans ce document sur le numérique a porté ses fruits puisque la bibliothèque Méjanès a obtenu en 2016 le label BNR, Bibliothèque Numérique de Référence.

B. LA POPULATION A DESSERVIR

La Méjanès a pour public potentiel les 142 668 habitants de la commune d'Aix-en-Provence. Elle est également susceptible d'attirer des habitants de la Communauté du Pays d'Aix, voire d'au-delà.

Le 24 mai, la restitution d'un travail intitulé « Portrait de territoire. Principaux enjeux sociaux » nous a permis de mieux connaître la population aixoise. Mené par Grégory Vignier du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), ce travail dégage plusieurs conclusions intéressantes. D'un point de vue démographique, on constate que la part de la population âgée de moins de 20 ans n'a cessé de diminuer depuis deux décennies, tandis que la part des personnes âgées de 60 ans et plus a connu une évolution contraire, pour représenter aujourd'hui environ un habitant sur quatre. Le vieillissement de la population devrait se poursuivre dans les années à venir. Un autre élément intéressant concerne la mobilité résidentielle, particulièrement élevée à Aix-en-Provence, puisque 9 % des Aixois habitent dans la commune depuis moins d'un an. Il convient également de noter que 46 % des ménages sont composés d'une seule personne, ce qui signifie que 31 650 personnes vivent seules. D'un point de vue social, le niveau de vie est plutôt élevé, avec un revenu médian supérieur à la moyenne métropolitaine. Cependant, s'il existe à Aix-en-Provence une frange de la population très aisée, il faut souligner que les inégalités de niveaux de vie sont importantes. Dans les années à venir, on peut craindre en particulier une paupérisation des futures générations de retraités.

En plus de cette étude générale sur la population, une enquête portant spécifiquement sur les 11-17 ans a été menée. Les conclusions de cette enquête commanditée par la Direction de la Jeunesse ont été rendues en avril 2018. Plus de 1300 jeunes âgés de 11 à 17 ans ont été interrogés, notamment sur leurs pratiques culturelles. Il ressort de leurs réponses que les activités culturelles « qui ont le plus d'importance dans leur vie » sont le cinéma (55 %) puis la lecture (41%). On y apprend également que 66 % des jeunes interrogés se rendent à la bibliothèque : 53 % y vont pour lire et emprunter, 32 % pour travailler.

Les éléments qui précèdent permettent de mieux comprendre le cadre général dans lequel notre mission s'est déroulée. Elle apparaît cohérente au vu des projets en cours et à venir en matière de lecture publique à Aix-en-Provence.

C. LES ELEMENTS A L'ORIGINE DE NOTRE MISSION

Depuis le printemps 2017, M. Philippe Pintore occupe le poste de Directeur général adjoint des services Culture, Patrimoine, Musées et Attractivité (DGASC). Son dynamisme est en grande partie à l'origine de notre mission. Il occupait auparavant le poste de Directeur général adjoint Culture, Patrimoine et Animation de la ville du Havre, où il a mené une expérience de densification de l'offre de lecture publique dans des centres sociaux, des mairies de quartier... A Aix-en-Provence, il s'intéresse également de très près à la lecture publique, regroupée au sein d'une direction « lecture publique, patrimoine écrit et archives ». Il souhaite par exemple instaurer la gratuité de l'inscription dans les bibliothèques aixoises et réfléchir à l'élargissement des horaires. Il est favorable à l'ouverture de lieux dédiés aux livres et à la lecture pour mieux desservir les populations et soutient le projet d'un nouveau site dans le quartier Saint-Eutrope. Cet établissement regrouperait bibliothèque, mairie annexe et bureau de poste. Il s'intéresse également à la conquête de nouveaux publics pour les bibliothèques et voudrait mieux connaître ces non publics.

Du côté de la bibliothèque centrale, un ambitieux projet de rénovation est en cours depuis 2011. Dans un premier temps, les travaux ont concerné la réfection de la toiture et le désamiantage. Puis, un désherbage des collections a eu lieu du 4 juillet au 10 novembre 2017, période pendant laquelle la bibliothèque a été partiellement fermée, avec des horaires d'ouverture adaptés (14-19h). Enfin, la bibliothèque a été totalement fermée du 14 novembre 2017 au 2 janvier 2018 afin d'opérer un redéploiement des collections. La nef Ouest, autrefois inoccupée, propose désormais les collections qui concernent la société, la civilisation, les sciences et techniques, tandis que la nef Est accueille les collections d'arts et de littérature ainsi que le secteur jeunesse. D'autres travaux sont prévus dans les quatre années à venir. Ils vont notamment concerner la poursuite de l'automatisation (des automates de prêt sont

présents dans les espaces depuis 2008), le réaménagement des espaces intérieurs avec l'installation d'un nouveau mobilier, la réfection des façades d'entrée et de sortie et la réorganisation de l'espace d'accueil. Le vendredi 18 mai, le cabinet Perspective a fait part à l'équipe de ses propositions en terme d'aménagement intérieur (mobilier, signalétique, acoustique, couleurs dominantes...), restitution à laquelle nous avons pu assister.

Un autre changement majeur va affecter la bibliothèque centrale dans les mois à venir : le déménagement du fonds patrimonial, qui devrait s'achever à la fin de l'année 2019. Depuis 2017, en effet, les archives municipales font partie de la direction « lecture, patrimoine écrit et archives ». La mairie d'Aix-en-Provence a fait le choix d'acquérir un bâtiment afin de regrouper en son sein archives municipales et fonds patrimonial de la Méjanès, et cela dans de meilleures conditions de conservation. Ce déménagement aura pour effet de libérer de l'espace à la bibliothèque centrale.

Suite aux changements qui ont déjà eu lieu, le chef d'établissement souhaitait connaître la satisfaction des publics et ajuster si nécessaire son projet.

Notre mission résulte donc d'une demande conjointe du Directeur général adjoint des services à la culture et du directeur de la Méjanès. Elle a été formulée par la collectivité de la manière suivante : étude des publics et des non publics des bibliothèques d'Aix-en-Provence. Plus précisément, cette demande s'articule en trois volets : une étude sociologique des publics qui fréquentent les bibliothèques, une étude des publics qui ne les fréquentent pas et une analyse des attentes des usagers, emprunteurs ou séjournants. Notre projet collectif doit permettre à la collectivité de mieux connaître les usagers et leurs attentes, d'ajuster si nécessaire le projet d'établissement et d'augmenter la fréquentation.

II.LA MISSION : DELIMITATION DU SUJET ET METHODOLOGIE

A. L'ORGANISATION DU GROUPE EN AMONT DU STAGE

1. Travail en autonomie

Notre travail débute dès le mois de mars 2018. Nous profitons d'un premier rendez-vous téléphonique avec M. Borel, le 9 mars, pour l'interroger sur les points suivants :

- les projets en cours à la Méjanès ;
- le périmètre de notre mission ;
- les moyens dont nous allons disposer pour débiter le diagnostic.

Il ressort de cet entretien que le périmètre de notre mission est très large. Le directeur souhaite que notre travail porte sur les publics et les non publics dans le but d'augmenter la fréquentation. Il évoque comme fil rouge de notre étude la question des causes : pourquoi certains Aixois se rendent à la bibliothèque ? Pourquoi d'autres ne les fréquentent pas ? Il semble par ailleurs que peu d'éléments soient à notre disposition, en interne, pour débiter notre travail. Nous bénéficierons de deux interlocuteurs à la Méjanès, qui nous suivront tout au long du stage : M. Borel, Directeur des médiathèques d'Aix-en-Provence et son adjointe chargée des publics, Mme Coignet.

Lors d'un deuxième entretien téléphonique, à la fin du mois de mars, nous abordons des questions d'ordre matériel : horaires de travail, mise à disposition d'un bureau et d'un ordinateur.

Un dernier entretien téléphonique a lieu avec M. Borel avant le début du stage. Nous y abordons les points suivants :

- le périmètre de la mission. Nous insistons sur le fait que nous ne sommes pas sociologues et que notre stage ne dure que 9 semaines, éléments à prendre en compte pour apprécier notre travail ;
- l'objectif stratégique de notre mission ;
- les livrables ;
- la composition du comité de pilotage ;
- les outils à notre disposition. La Méjanès ne dispose pas de logiciel d'enquête et le comptage des fréquentants est peu fiable. En raison de la chronologie de notre projet, disposer de l'aide d'universitaires aixois nous semble compromis ;
- la communication en interne. Nous souhaitons effectivement que M. Borel informe les agents de notre arrivée.

En parallèle à ces échanges, nous commençons à organiser notre travail. Nous créons par exemple un tableau en ligne grâce à l'outil Trello, où nous dressons la liste des tâches à réaliser lors de la première semaine de stage, où nous inscrivons les noms des personnes à contacter et où nous déposons les documents qui pourraient nous être utiles (le projet BNR et le projet d'établissement de la Méjanès, envoyés par M. Borel pour éclairer le contexte de notre mission ; des exemples d'enquêtes récentes, dont l'enquête qualitative réalisée à Lyon en 2016 ; l'organigramme de la collectivité...).

Nous en profitons également pour réfléchir sur le vocabulaire à employer dans le cadre de notre mission : publics, non publics, fréquentants, usagers...

2. Travail dans le cadre des cours à l'INET

Afin de nous préparer à notre mission, les cours du 16 avril au 19 avril sont consacrés à la méthodologie de projet. Les encadrants, Alain Kriegel et Philippe Beaufrère, nous apportent à la fois des connaissances théoriques mais aussi des outils pratiques pour nous inscrire dans une démarche de projet.

Ils nous aident à clarifier la demande de la collectivité, à analyser le contexte et les enjeux de notre mission. C'est dans ce cadre que nous réalisons un SWOT sur notre projet.

FORCES	FAIBLESSES
Regard frais Commande politique (DGAS Culture) Besoin réel de la structure, utilité Diversité de nos profils et professionnalisme	Résistance au changement et préjugé des équipes par rapport à notre statut ? Expérience limitée de notre part Incertitude sur les délais Imprécision par rapport aux outils et au comité de pilotage Mauvaise période pour ce type d'étude
OPPORTUNITES	MENACES
Soutien d'experts Connaissance du territoire par le directeur et son équipe Soutien des formateurs et de nos pairs	Recrutement difficile des répondants ? Méconnaissance du contexte local Congrès de l'ABF au milieu du stage Chaleur !

Ils nous donnent également des conseils sur le travail en équipe. La méthode des rôles en équipe Belbin nous permet ainsi d'identifier nos points forts et points faibles dans notre comportement au travail et de nous répartir les 9 rôles existants. Nous identifions par exemple le rôle de Fabien comme concepteur, celui de Florent comme promoteur, celui de Ludivine comme propulseur et celui de Caroline comme organisateur. Nous profitons de ces temps d'échanges pour partager nos profils MBTI et réaliser un SWOT relationnel de notre équipe.

FORCES	FAIBLESSES
Un « faux externe » avec de l'expérience Complicité et complémentarité Bonne capacité de travail Style de management « friendly »	Premier projet mené en commun Nécessité de trouver sa place
OPPORTUNITES	MENACES
Coaching et tests (INET) Solidarité des pairs	Distractions extérieures

Le bilan de cette première phase de travail est donc fructueux. Nous avons pu commencer à clarifier le périmètre de notre mission, acquérir une méthode de travail en groupe, réfléchir à l'aspect stratégique de notre projet et à explorer différents scénarios grâce aux documents consultés.

B. NOTRE ARRIVEE SUR PLACE ET LA DELIMITATION DU PERIMETRE DE LA MISSION

Les premiers jours passés à la Méjanès sont consacrés à différents types d'activités. M. Borel a mis à notre disposition un bureau équipé d'un poste informatique situé au sein de la bibliothèque centrale. Nos premiers efforts concernent la logistique. Nous essayons de rassembler du matériel d'écriture (*paperboard* notamment), d'obtenir une adresse mail et d'accéder au réseau intranet.

Nous prenons connaissance des locaux et programmons la visite des bibliothèques de proximité. Les rencontres avec des agents, en particulier du pôle « Accueil - Transactions », nous permettent d'avoir un premier aperçu des publics.

Nous poursuivons également notre réflexion sur le périmètre de la mission et les scénarios envisagés. Un premier entretien avec M. Pintore nous permet d'avancer dans ce sens. Il partage avec nous ses interrogations sur les publics (quel regard portent-ils sur les bibliothèques ? Que viennent-ils y faire ? La proximité géographique est-elle une question importante?) et les non publics (quelles sont leurs réticences ? Les horaires constituent-ils un frein à leur fréquentation ?). M. Pintore s'intéresse également aux étudiants et aux services spécifiques qui pourraient leur être proposés et à l'accès à la culture des jeunes filles des quartiers défavorisés. Il évoque enfin de nouveaux dispositifs qu'il serait pertinent de mettre en place auprès du public des seniors.

Au bout de quelques jours, nous avons suffisamment avancé dans notre réflexion sur la mission et son périmètre pour réaliser un diagramme de Gantt³. Cet outil a été très utile tout au long du stage, tant il est vrai que la chronologie est une contrainte particulièrement forte dans le cadre de notre travail.

C. LA MISE EN PLACE ET LE FONCTIONNEMENT DU COMITE DE PILOTAGE

Parmi les éléments évoqués lors de nos entretiens téléphoniques avec M. Borel avant notre arrivée à Aix-en-Provence, l'un d'eux nous semblait particulièrement important : la mise en place du Comité de pilotage (COPIL). Afin de gagner du temps une fois sur place, il nous apparaissait en effet judicieux de le constituer en amont de notre arrivée pour pouvoir le réunir et en rencontrer les membres dès notre première semaine. Malheureusement, dans la mesure où le directeur souhaitait y réfléchir de son côté avant notre arrivée, ces rendez-vous téléphoniques ne nous ont pas permis de le constituer en amont. Toutefois, après notre arrivée, dès la fin de la première semaine, lors d'un rendez-vous avec le directeur et son adjointe, nous sommes parvenus à les convaincre de la nécessité de le mettre en place rapidement afin qu'il soit en mesure de suivre et de valider l'avancée de nos travaux tout au long de notre présence sur place.

Compte-tenu du délai relativement court de mise en œuvre de notre mission, nous savions que nous voulions un COPIL véritablement opérationnel, circonscrit à peu de membres, de manière à ce qu'il soit en capacité de nous faire avancer rapidement. Par ailleurs, nous souhaitions l'ouvrir à des services de la collectivité ou partenaires institutionnels extérieurs pour avoir une approche et une vision transversale, complémentaire, de notre travail.

³ Cf. Annexe 3 : Diagramme de Gantt

Enfin, nous ne souhaitons pas nécessairement d'agents de l'équipe de la bibliothèque, que nous jugions plus à même de nous aider dans le cadre des groupes ressource mis en place par ailleurs⁴.

Après un échange avec la direction, nous décidons donc de constituer un COPIL composé, en plus des quatre élèves conservateurs stagiaires, de quatre membres de la collectivité (le DGASC, le directeur et la directrice adjointe du réseau des bibliothèques et Christel Roy, la directrice des musées). De plus, nous souhaitons y ajouter un cinquième membre : la personne chargée de projets pour les bibliothèques à l'Agence régionale du Livre (ARL) en région PACA. Dans l'impossibilité de se libérer aux dates prévues, cette dernière a finalement été remplacée par un cinquième membre, issu de l'équipe de la bibliothèque, la responsable des fonds patrimoniaux et de la numérisation des collections à la Méjanes, Aurélie Bosc, conservatrice d'État.

Nous avons prévu de réunir le COPIL à trois reprises durant les neuf semaines de notre présence dans la collectivité, soit environ une réunion toutes les trois semaines. Ce rythme régulier permettait de jalonner notre stage en présentant quelques-unes des étapes clés de notre travail (présentation et validation des différents scénarios identifiés, propositions et validation d'une stratégie de communication et, enfin, présentation d'une partie de nos résultats et de leurs modélisations respectives). Pour des raisons d'incompatibilité d'emplois du temps des différents membres, le COPIL n'a pas pu se réunir aussi régulièrement que nous le souhaitons. Seuls deux rendez-vous ont ainsi été maintenus, le 22 juin et le 6 juillet. Notons qu'y compris pour ces dates, le COPIL n'était pas réuni au complet. Ces problèmes liés à l'organisation et aux emplois du temps respectifs de chacun ne nous ont pas empêché de préparer soigneusement les deux rendez-vous et de soumettre quelques points essentiels, nous permettant de poursuivre nos travaux avec leur assentiment.

Lors du premier COPIL, réuni six semaines après notre arrivée, nous avons décidé de présenter le scénario retenu et ceux que nous avons écartés⁵. Pour ce faire, nous avons préparé une présentation – avec l'outil en ligne Prezi – que nous avons projetée au cours de la réunion et que chaque membre pouvait, par ailleurs, consulter dans sa version imprimée mise à disposition. Nous avons expliqué notre choix et les raisons qui nous avaient conduit à le faire. Les membres présents lors de ce COPIL ont validé notre proposition en convenant avec nous qu'il était impossible de tout traiter dans le temps imparti. A cette date, nous avons

⁴ Voir infra, p21

⁵ Voir infra, p17

également émis des hypothèses pour communiquer les résultats de nos travaux aux équipes et aux publics, inscrits ou non dans les bibliothèques. Cette stratégie de communication⁶, validée sur le principe par les membres présents ce jour-là, a dû être revue et corrigée quelques jours plus tard lorsque le DGASC, absent de la réunion, en a lui-même pris connaissance.

Lors du second et dernier COPIL, réuni une semaine avant notre départ de la collectivité, nous avons présenté une partie de nos résultats modélisés (infographies, *personas*, nuages de mots) de manière à les faire valider pour leur communication ultérieure. Il a ainsi été décidé de différer la communication d'une partie des résultats au public à l'automne, à un moment jugé plus opportun et plus stratégique par le DGASC.

De plus, lors de cette réunion, nous avons abordé et validé les questions liées à la stratégie de communication laissées en suspens lors du précédent COPIL.

On le note, la mise en place d'un tel comité est absolument indispensable au bon fonctionnement d'un projet de cette ampleur. Si nous ne pouvons que regretter sa mise en place tardive et la difficulté logistique d'en réunir systématiquement tous les membres, nous nous félicitons d'avoir pu l'animer à deux reprises. Il nous a non seulement permis de faire valider ou de réorienter des choix, notamment sur les questions éminemment importantes de la communication auprès des publics et des agents des résultats de l'étude, mais il nous a également permis de présenter et de valoriser nos travaux sur la collectivité, en impliquant des membres d'autres directions.

D. L'AIDE D'UN EXPERT SCIENTIFIQUE EXTERIEUR

En raison de notre manque d'expérience en sociologie, l'idée de faire appel à un expert scientifique s'est imposée à nous dès le travail préparatoire réalisé à Strasbourg. Nous avons eu la chance de rencontrer Christophe Evans, sociologue à la Bibliothèque Publique d'Information (BPI), en mars dernier lors d'une présentation de l'établissement aux élèves conservateurs. Au cours d'une table ronde, nous avons pu lui dire que certains d'entre nous allaient partir en stage collectif à Aix-en-Provence pour réaliser un travail sur les publics fréquentant ou non les bibliothèques. Il avait alors manifesté un vif intérêt et assuré que nous pourrions le contacter au cours de notre mission.

Nous avons ainsi fait appel à lui à des moments stratégiques de notre stage, notamment pour qu'il valide avec nous, d'un point de vue scientifique, notre démarche.

⁶ Voir infra, p42

Dès le mercredi 16 mai, soit le deuxième jour après notre arrivée, nous lui avons envoyé un premier mail pour lui expliquer notre stratégie globale, sans toutefois entrer dans le détail des scénarios que nous n'avions pas encore finalisés à ce moment. Nous avons notamment insisté sur la manière dont nous comptons nous y prendre pour interroger les différents publics identifiés dans la commande (à chaque public correspondait, de fait, un moyen privilégié d'interrogation : un questionnaire, des entretiens individuels ou des *focus groups*). Il nous a répondu très rapidement en soulignant que nous prenions la bonne direction et qu'il était en effet judicieux d'adapter le mode d'interrogation en fonction du public destinataire. Il nous a également donné des conseils pour le recrutement des non publics, partie toujours délicate d'une étude de sociologie. Le seul point d'alerte qu'il émettait à ce moment-là était le délai un peu court de neuf semaines pour réaliser tout ce travail.

Nous avons également sollicité l'aide de Christophe Evans au moment de la relecture du questionnaire de manière à s'assurer qu'aucune question n'induisait, dans sa formulation, un biais qui aurait pu remettre en question la validité scientifique des réponses. Il s'est montré satisfait du questionnaire, tant dans sa construction que dans sa longueur et nous a suggéré quelques modifications, notamment pour les questions à choix multiples.

Le mercredi 4 juin, alors que le questionnaire pour les publics inscrits était en cours de diffusion, nous avons eu notre premier échange téléphonique avec lui pour présenter notre grille d'entretiens individuels. Il nous a alors confirmé un point essentiel que nous avions pressenti : ne pas interroger de manière frontale les non publics sur leur non fréquentation des bibliothèques – question trop stigmatisante. De fait, nous avons imaginé une grille d'entretien avec des questions indirectes, plutôt tournées autour des pratiques culturelles et de loisirs, des attentes, des besoins et des freins éventuels en matière d'accès à la culture. Christophe Evans nous a donné quelques clés pour bien démarrer un entretien individuel, pour utiliser les relances à bon escient de manière à arriver, à l'issue de l'entretien à une saturation d'idées et recueillir suffisamment de matériau pour l'analyse et l'interprétation. C'est aussi lors de cet échange qu'il nous a confirmé qu'à partir de huit entretiens individuels, on peut commencer à estimer que les résultats sont représentatifs et donc suffisants pour en tirer des analyses générales.

Enfin, nous avons fait appel à lui à la fin de notre stage pour lui présenter les idées que nous avons en matière de traitement et de modélisation des données qualitatives. Il a notamment insisté sur la masse d'informations que nous avons réussi à collecter et a souligné l'importance d'en prélever quelques-unes nous paraissant particulièrement intéressantes et de réaliser un travail de synthèse pour gagner en pertinence.

Nous convenions avec lui qu'il était essentiel, pour ne pas « perdre » les lecteurs, de ne pas entrer en profondeur dans les résultats, mais bien au contraire de sélectionner – de manière subjective – quelques éléments pour prendre de la hauteur, ne garder que l'essentiel et répondre à la question de départ : qu'attendent les Aixois de leurs bibliothèques ? Il a en effet souligné l'importance d'opérer des choix dans la mise en forme des résultats, de ne pas hésiter à être subjectif à ce moment du travail pour mettre en avant ce qui nous semblait le plus intéressant, le plus révélateur. De même, il nous a demandé de nous concentrer sur les « signaux faibles » ou les « pépites » – une expression, une citation, un concept, etc. – recueillis lors des entretiens qualitatifs, et qui se révèlent souvent très significatifs pour les commanditaires des études de ce genre.

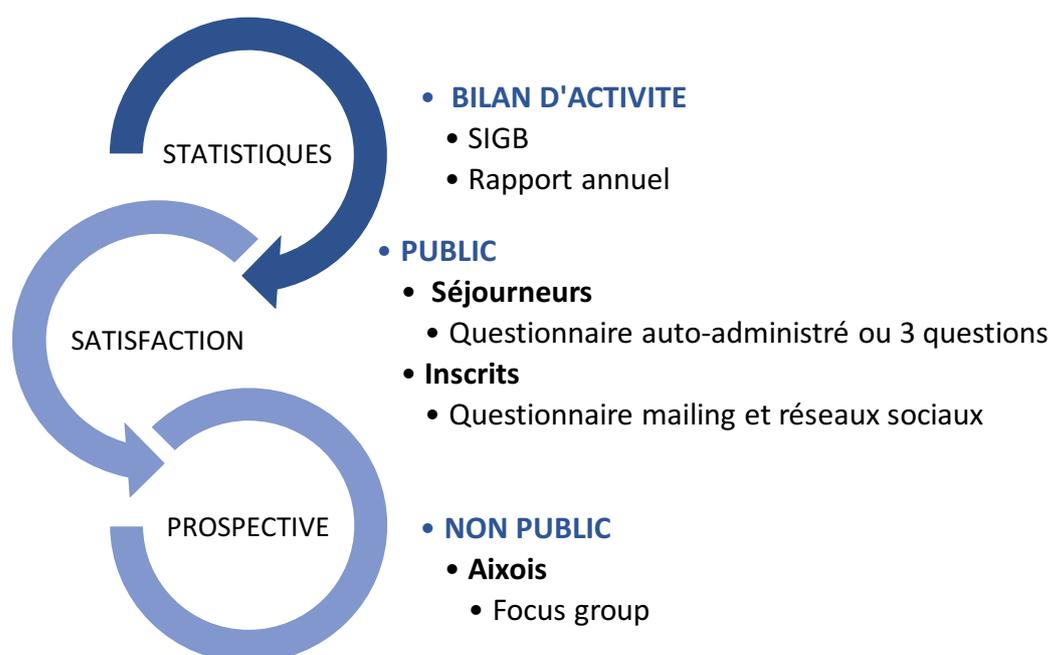
Lors de cet échange téléphonique, il nous a confirmé qu'il fallait varier les types de modélisations⁷ en fonction des résultats et de la nature des réponses que nous avions – quantitatif ou qualitatif.

Dans ce genre de mission, la méthodologie est absolument primordiale et conditionne en grande partie la légitimité des résultats. L'aide de Christophe Evans a été précieuse tout au long de notre stage. Sa validation des différentes étapes de notre travail – de l'élaboration de la méthode à la modélisation finale de nos résultats – nous a permis d'acquérir une légitimité supplémentaire auprès des commanditaires de l'étude. Ses conseils avisés nous ont également permis de gagner un temps précieux à des moments clés de notre travail et d'avancer ainsi dans notre réflexion en étant sereins quant à la validité de notre démarche. A n'en pas douter, dans nos carrières respectives, grâce à l'expérience formatrice de Christophe Evans sur laquelle nous nous sommes appuyés, nous pourrions réutiliser la méthodologie déployée à Aix-en-Provence pour réaliser d'autres études et sonder la satisfaction des publics – sujet éminemment stratégique aujourd'hui dans les bibliothèques.

⁷ Voir infra, p35

E. LES SCENARIOS ENVISAGES ET LE SCENARIO RETENU

Afin de répondre à la question suivante « Qu'attendent les Aixois de leur bibliothèque ? » nous avons travaillé sur une stratégie. Préfigurée début mai à l'INET, notre première proposition a été soumise à notre tuteur par téléphone quelques jours avant notre arrivée effective au sein de la collectivité.

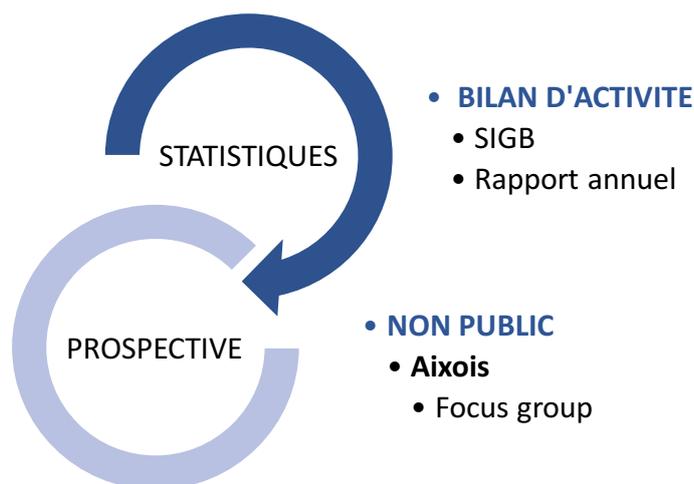


Scénario 1

Pour répondre à la commande politique et administrative, il nous est demandé de travailler à la fois sur le niveau de satisfaction des publics mais aussi de recueillir des informations afin de conquérir de nouveaux publics.

Nous avons pris contact avec Christophe Evans à ce moment-là pour lui soumettre notre plan de mission. Si la cohérence d'ensemble lui semblait satisfaisante, il nous a mis en garde rapidement concernant la charge de travail considérable de ce plan, considérant nos neuf semaines de présence sur site.

Nous avons donc travaillé sur un second scénario que nous lancerions si l'avancement des tâches ne correspondait pas aux jalons fixés sur notre diagramme de Gantt.



Scénario 2

En analysant plus spécifiquement la commande et en réfléchissant principalement aux besoins exprimés par notre commanditaire, nous avons élaboré ce second scénario qui se focalise sur l'analyse du non public. Ce besoin exprimé par le DGASC, M. Pintore, nous a été relayé par notre tuteur, M. Borel. Il nous paraissait nécessaire également de privilégier la demande relative à la prospective si nous devons réduire notre ambition.

A notre arrivée le 14 mai, nous avons lancé le premier scénario. Si nous avons débuté notre travail en conservant le périmètre le plus large, nos alertes ont été entendues et intégrées par nos commanditaires. Le 18 mai nous avons présenté notre scénario premier sous la forme d'un Prezi à l'équipe de direction. Etaient présents le directeur M. Borel et la directrice adjointe Mme Coignet. A cette occasion nous leur avons également proposé une co-construction de nos cibles non public avec des agents de la bibliothèque rassemblés au sein d'un groupe ressource. La direction nous a proposé sept agents, tous services confondus.

Nous avons par la suite piloté notre projet suivant le niveau d'avancement des tâches, ce qui nous a conduit à envisager un scénario 1bis.

Deux éléments n'ont pas été conformes à nos prévisions. Il s'agit de l'étude statistiques via le SIGB (Système Intégré de Gestion des Bibliothèques) et du recrutement d'un des publics cible (ce point sera abordé en détail dans la partie suivante) :

- La durée prévue pour le traitement des données statistiques était d'une semaine, anticipant que les chiffres stratégiques relatifs à l'activité auraient fait l'objet d'une extraction, voire d'une modélisation pour enrichir le rapport annuel.

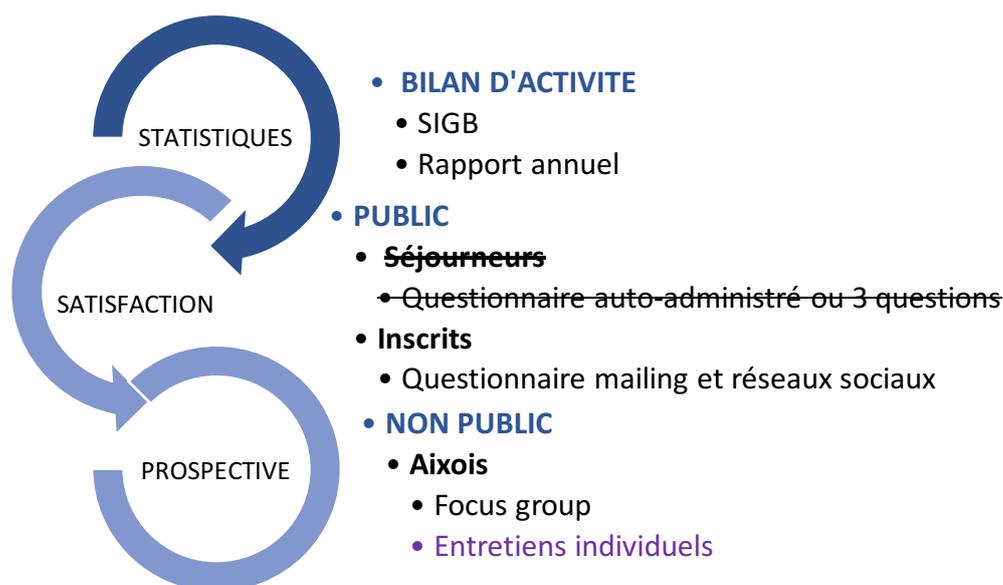
Or, la culture du rapport annuel et de l'évaluation de l'activité n'est pas présente et nous avons dû sélectionner, chiffre à chiffre, les informations du SIGB. Même dans ce cas, certains chiffres ne semblaient pas cohérents et les intervalles d'âges nous ont surpris. La modélisation n'étant pas possible en interne, nous avons pris attache auprès du CCAS de la ville d'Aix-en-Provence pour modéliser nos extractions brutes.

Il nous a fallu deux semaines de plus pour arriver à un résultat exploitable.

- Nous avons initialement prévu de réunir nos groupes non public en ateliers participatifs. Or, si notre premier public cible était un public captif qui peut être réuni à une date et une heure précises, ce n'est pas le cas du second public que nous devons recruter individuellement.

Le recrutement du second public a démarré le 25 mai et devait se clôturer le 8 juin. Les calendriers de nos répondants s'avérant incompatibles, l'atelier participatif a été écarté et nous avons décidé de les recevoir en entretiens individuels. Leur recrutement a été particulièrement difficile dans ce temps contraint et nous avons choisi de repousser la date de fin de recrutement au 27 juin.

L'entretien individuel requiert davantage de travail de traitement des informations que l'atelier participatif. Il s'agissait de réaliser rapidement : une transcription totale et une analyse thématique de tous les entretiens, un regroupement des idées communes dans un document de synthèse lui-même converti sous la forme d'un livrable ou d'un outil d'aide à la décision.



Scénario 1 bis

Le scénario 1 bis comporte deux modifications notables. Tout d'abord, une focalisation sur le non public, avec la mise à l'écart du questionnaire auto-administré pour les séjournants. Nous ne nions pas l'intérêt de cette question et nous espérons qu'à la suite de nos travaux, un groupe en interne pourra travailler autour des fréquentants. Ensuite, l'intégration d'un nouveau dispositif d'étude qualitative : l'entretien individuel destiné à un non public non captif.

Le scénario 1 bis est celui que nous avons retenu pour les motifs préalablement évoqués. Il a été présenté et validé lors du COPIL du 22 juin. La mise en œuvre de ce scénario nécessitait un large travail de recueil de contenu, qu'il s'agisse de données quantitatives ou qualitatives, et nous avons fait le choix de diversifier nos outils en fonction des répondants afin de collecter ces informations.

III. LA MISE EN OEUVRE : LE RECUEIL DES DONNÉES QUALITATIVES ET QUANTITATIVES

A. IMPLIQUER L'EQUIPE : LA CONSTITUTION D'UN GROUPE RESSOURCE

1. Impliquer l'équipe : pourquoi ?

Pour mener à bien le scénario choisi, l'implication de l'équipe était indispensable. Nous avons voulu, dès notre arrivée, insister sur ce point.

Si le constat d'une connaissance fine des publics est valable pour tous les personnels de médiathèque, et justifie à lui seul ce choix, la plupart des membres de l'équipe de la Méjanès est, en plus, en poste depuis longtemps. Elle connaît bien les usagers, avec qui elle a parfois pu tisser des liens, mais elle connaît aussi les locaux, les services, et elle a vu évoluer la bibliothèque dans ses phases successives. Elle a été témoin de la réaction des usagers. Pour ces raisons, il était d'autant plus intéressant de connaître son point de vue sur la population, les personnes venant à la bibliothèque et leurs attentes.

Il ne s'agissait donc pas de leur donner un simple rôle consultatif lors de la mission, mais bien de les impliquer dans notre travail. Nous avons veillé à ce qu'ils puissent exprimer leur point de vue sur chacun des points de notre méthode, et nous faire part de leur expérience et de leur perspective.

2. La constitution du groupe

La Direction nous a assisté dans cette démarche dès la première semaine. Nous avons convenu de consulter les agents la semaine suivante, une fois sélectionné le scénario le plus adéquat.

Cette consultation a pris la forme de deux réunions. N'ayant encore eu que peu de contacts avec les agents à ce moment-là, notre tuteur, M. Borel, ainsi que la directrice adjointe, Mme Coignet, nous ont assisté dans le choix des participants en suggérant des noms. Nos deux critères étaient :

- la représentativité du groupe (les secteurs principaux devaient être sollicités, dans la bibliothèque « Centrale » comme dans les bibliothèques de quartier) ;
- l'absence, parmi les participants, de personnes ayant des fonctions d'encadrement (il s'agissait pour nous de privilégier ceux dont le cœur de métier, au quotidien, était la relation à l'utilisateur).

L'équipe de Direction a veillé au bon équilibre du groupe en nous proposant des personnes complémentaires, dont les visions du métier et les expériences pouvaient s'enrichir mutuellement et se répondre.

Sept participants ont finalement été sélectionnés dans différents services de la médiathèque. Tous ont répondu présent⁸. En raison des emplois du temps contraints de chacun, et pour respecter notre planning très chargé sur neuf semaines, il a été convenu que deux réunions auraient lieu, un mercredi et un vendredi, dans la même semaine.

Ces temps étaient donc très rapprochés. Cela pouvait présenter un inconvénient de taille : l'impossibilité, pour les participants comme pour nous, de prendre un recul important sur ce qui s'était dit. Malgré tout, nous avons opté pour cette solution : une telle organisation nous donnait aussi un avantage certain, car les échanges étant encore récents d'une réunion à l'autre, la continuité était assurée, de même que la qualité de l'investissement des équipes. Cela nous permettait d'obtenir des résultats pertinents.

3. Les objectifs de la consultation et la méthode

À ce moment du stage, le cadre avait été fixé et le scénario arrêté (cf. partie 1). Néanmoins, il restait encore beaucoup d'éléments à décider :

- pour les publics, il nous fallait évaluer le questionnaire⁹, et recueillir les avis à son sujet, notamment pour les questions manquantes ou les points à préciser ;
- pour les non publics, des questions essentielles restaient à poser : quelles cibles choisir ? Comment les interroger, et à quel sujet ?

Nous avons besoin, pour répondre à ces questions, de mieux connaître le contexte, d'identifier les éléments saillants dans l'expérience de l'utilisateur, ainsi que le point de vue des équipes sur ce que devait être l'avenir de leur bibliothèque. Nous avons toutes ces questions à l'esprit au moment de concevoir la méthode de la réunion¹⁰.

Afin de permettre l'expression de tous dans les meilleures conditions, nous avons choisi la méthode de la marguerite holomorphique, découverte et testée durant notre formation à l'INET. Plusieurs questions ont été posées pendant la réunion : deux principales (« Que vous disent les lecteurs ? », « Quels services et nouveaux publics pour demain ? »), assorties d'une question d'introduction (« Quelle action de la bibliothèque choisiriez-vous de défendre ? »), pour briser la glace.

⁸ Seule une participante n'a pas pu assister aux deux réunions, en raison d'un conflit d'emploi du temps

⁹ Voir infra, p25

¹⁰ Cf. Annexe 3 : Propositions au groupe ressource

Chaque question était attribuée à un sous-groupe au début de la réunion, mais chaque sous-groupe devait tourner et traitait ainsi les deux questions, de manière à confronter les regards. Les idées de chacun ont été recueillies sur des post-its, lesquels ont ensuite été évalués dans un second tour au moyen de gommettes vertes et rouges. Les idées « fortes », pourvues du plus grand nombre de gommettes vertes, ont été conservées. À la fin de la réunion, chaque question s'est vue attribuer un slogan qui synthétisait l'esprit des réponses. Cette méthode nous a permis d'identifier des éléments saillants à traiter, qui ont orienté nos choix dans la suite de notre travail¹¹.

4. Les apports du groupe ressource

Sur le moment, nous en avons surtout retenu des remarques sur les collections : suite à un désherbage perçu comme massif, ayant eu lieu en 2014, beaucoup se demandaient : « où sont les collections ? ». Il y avait également des retours sur la configuration des espaces, et en particulier l'espace jeunesse, dont certains usagers remettent en cause le réaménagement¹². Certains agents ont aussi rapporté des questionnements sur le manque de visibilité des services et des lieux, mettant en cause la stratégie de communication de la bibliothèque.

Tous ces éléments nous ont aidé à finaliser le questionnaire, que nous avons prévu de présenter lors de la réunion suivante. Ils ont aussi constitué des pistes pour l'élaboration des groupes de travail consacrés au non publics : faudrait-il prévoir un *focus group* sur la question du numérique ou de l'accueil ? Nous avons envisagé ces possibilités.

C'était tout l'objet de l'organisation de la seconde réunion.

L'objectif était de présenter des hypothèses sur les cibles potentielles pour nos *focus groups* non public, ainsi que des scénarios sur les thèmes à aborder durant ces séances. Nous avons élaboré une autre grille synthétique à ce sujet, à présenter lors de cette réunion.

Elle contient de nombreux éléments, issus des remarques du groupe ressource aussi bien que de notre propre expérience des médiathèques et du bilan social auquel la ville d'Aix-en-Provence nous a conviés durant cette semaine. Nous y envisageons plusieurs thèmes (la *silver society*, le numérique, les jeux, la réussite, l'accueil, la vie professionnelle...) plusieurs types de publics (collégiens, lycéens, actifs du quartier, précaires, seniors).

¹¹ Voir Annexe 4 : Synthèse réunion groupe ressource

¹² Il a été déplacé au fond de la salle qui l'accueillait, sous un haut plafond, ce qui pose notamment des problèmes sur le plan acoustique

Durant son élaboration, nous nous sommes efforcés de considérer objectivement chacun des thèmes et publics proposés, sans donner la préférence à l'un ou à l'autre afin de ne pas influencer le groupe ressource. Nous avons listé les avantages et inconvénients que nous trouvions pour chaque thème et pour chaque public. Notre ambition était de proposer un *focus group* centré sur un public unique, abordant les thèmes repérés comme saillants ou particulièrement pertinents par les équipes.

En définitive, le groupe ressource, intéressé par beaucoup de nos propositions concernant les publics, a estimé qu'il était dommage de se limiter à une seule. En particulier, les collégiens et les seniors lui paraissaient également importants. Il nous a interrogé sur la possibilité de proposer deux groupes de travail pour toucher ces deux cibles.

En raison du temps contraint de la mission, nous avons décidé de suivre cette recommandation et de concentrer nos efforts sur les deux cibles signalées par le groupe ressource. La première était une évidence à la fois pour l'équipe et pour nous, notamment pour des raisons liées au recrutement. Quant aux seniors, ils nous intéressaient particulièrement, dans la mesure où ils avaient été identifiés comme une population grandissante à Aix-en-Provence.

Les inconvénients que nous avons identifiés concernant les autres cibles nous ont d'ailleurs conforté dans ce choix. Voici les principaux points de vigilance qui nous ont aidé à prendre notre décision :

- pour les actifs du quartier, il nous a semblé évident que la pause méridienne leur laissait peu de marge de manœuvre, rendant difficile l'établissement d'un groupe de travail. Par ailleurs, leur recrutement nécessitait un travail supplémentaire sur la communication (conception d'un *flyer* à distribuer dans la rue par exemple), auquel nous avions peu de temps à consacrer, pour un retour incertain ;
- pour les publics précaires, la rencontre pouvait s'avérer difficile (il faudrait probablement se déplacer), et la précarité même de ce public en faisait une cible volatile ;
- les lycéens présentaient quant à eux un défi plus important de recrutement : malgré nos rapports avec des enseignants aixois du secondaire, le groupe tardait à se constituer.

Le groupe ressource a donc confirmé certaines de nos intuitions. Il nous a aidé à circonscrire plus efficacement le périmètre de notre action et à affiner notre méthode, en lien avec la commande et les freins ou les points d'intérêt que nous avons pu identifier. Le résultat fut un plan d'action à la fois plus conforme à la réalité du contexte aixois et plus adapté au temps contraint de notre mission. En définitive donc, à l'issue de ces deux réunions avec les agents de la Méjanès, nous décidons de focaliser notre étude des non publics sur les collégiens et les seniors.

B. LA REALISATION D'UN QUESTIONNAIRE DESTINE AU PUBLIC INSCRIT

Une partie importante de notre travail devait consister à interroger le public de la médiathèque. Pour la Direction, qui a décidé d'importants travaux à l'horizon 2022, il s'agissait là d'un point essentiel.

Pour répondre à cette partie de la commande, nous avons réalisé un questionnaire à l'attention des inscrits. Il a été entièrement construit à quatre : notre méthode a consisté à rédiger une première version par groupe de deux, que nous avons ensuite soumis aux autres pour corrections et commentaires.

1. La conception

Le choix des questions s'est fait à l'aide de plusieurs éléments. Pour commencer, notre propre expérience des médiathèques nous a permis d'identifier des sujets incontournables, tels que les conditions d'emprunt, le portail informatique, l'accès et la signalétique... Nous avons également pu nous interroger sur le parcours des usagers durant nos visites de la « Centrale » et des bibliothèques de quartier, ainsi que sur la disposition des lieux, la présence de certains services... Croisés avec les remarques du groupe ressource, ainsi que les éléments saillants du contexte propre à la Méjanes (l'arrivée prochaine d'un chargé de mission BNR par exemple, qui impliquait de consacrer un volet aux services numériques), ces points d'intérêt nous ont permis de concevoir un questionnaire que nous voulions le plus complet et le plus large possible.

Des critères importants nous ont guidé dans nos choix :

- Premièrement, une attention particulière devait être portée à la longueur du questionnaire. Nous avons voulu nous limiter à 10 minutes de temps de réponse au total, afin de ne pas perdre le public et de lui permettre de répondre facilement à toutes les questions. Ce point était d'autant plus important qu'il nous fallait diffuser ce questionnaire en ligne, où l'attention est plus aisément sollicitée, et détournée ;
- Il fallait aussi veiller à la diversité des questions, pour ne pas lasser le répondant, tout en s'assurant que leur teneur ne le découragerait pas de répondre. C'est pourquoi nous avons limité les réponses ouvertes, et les avons convoquées à des moments stratégiques (ni au début, ni à la fin du questionnaire) ;
- Nous avons veillé à varier le mode de réponse, en alternant réponse à choix unique, multiple, ou libre. Un grand nombre de questions permettait aussi de répondre

« Autre » (et donc de préciser librement sa pensée), exigeant un travail de synthèse semblable aux réponses libres (et présentant pour nous un intérêt de même nature), mais demeurant moins intimidantes pour le répondant. Enfin, nous avons aussi eu recours à des évaluations de satisfaction par échelle.

En définitive, le questionnaire comportait 46 questions, mais toutes les précautions prises en termes de variété et de formulation ont permis qu'il soit faisable en moins de dix minutes, demeurant ainsi en-deçà de la limite fixée.

La conception du questionnaire a d'abord été confiée à un premier groupe, qui a opté pour une progression suivant le parcours de l'utilisateur : dans cette version, les questions sur la mise en valeur dans l'espace urbain précédaient celles sur l'accès proprement dit, puis celles sur la signalétique, les services... Le second binôme a alors fait remarquer qu'une telle approche s'avérait réductrice, car elle favorisait inévitablement l'utilisateur de la « Centrale ».

Il a donc été décidé que le questionnaire comporterait deux parties : l'une sur le réseau dans son entier, comportant des questions d'ordre général applicables à toutes les bibliothèques, l'autre sur la Centrale elle-même. Ces deux parties ne sont pas égales : près de deux tiers des questions sont consacrées à la Centrale. Il s'agit d'un choix assumé, en lien avec le contexte des bibliothèques (les choix de la Direction concernant notamment les travaux, qu'il s'agissait d'objectiver) et la commande elle-même, qui laissait une large place à la Centrale.

2. La validation

Une fois la première mouture du questionnaire rédigée, nous avons fait appel à un observateur extérieur en la personne de Christophe Evans. Suite à sa réponse, nous avons à nouveau testé cette version du questionnaire en la proposant à des membres de l'équipe, afin de s'assurer de leur temps de réponses et recueillir leur avis. Les retours ont été positifs.

La dernière étape de validation a consisté à soumettre l'ensemble des questions au groupe ressource. Dès la première réunion, nous les avons informés de notre volonté de leur soumettre le questionnaire, mais nous avons différé sa diffusion auprès d'eux : il était entendu que leurs remarques sur les différentes questions posées dans la première réunion devaient être prises en compte dans la version finale. Nous attendions en particulier leur retour sur l'une des questions, que nous avions du mal à formuler : c'était notamment le sens de notre question inaugurale (elle est devenue ensuite : « Laquelle de ces actions voudriez-vous voir reprogrammer ? »). Nous avons ainsi interrogé le groupe sur les services proposés, leurs actions préférées et la manière de formuler, en particulier, cette question. Suite à la première

réunion, nous avons aussi pu ajouter une question plus spécifique sur l'espace jeunesse et son aménagement, sur laquelle nous achoppons également en termes de formulation. Après ces modifications, nous avons soumis la version finale du questionnaire¹³ au groupe pour recueillir leurs avis, tous positifs.

3. La diffusion

Notre choix pour la rédaction du questionnaire et sa diffusion s'est arrêté, après un moment de discussion, sur Google Forms. En plus d'être facile à diffuser (un simple lien sur les réseaux sociaux et dans les mails suffit à le rendre accessible), il inclut une fonctionnalité de modélisation automatique. Cette dernière nous permettait de gagner du temps en nous libérant du travail sur les questions à choix unique ou ne comportant pas d'option « Autres ».

Le service Communication de la bibliothèque nous a assisté dans la diffusion du questionnaire. C'est lui qui a assuré sa visibilité (ainsi que celle des appels à participation aux *focus groups* et des autres messages que nous voulions diffuser dans le cadre de notre travail), en le postant et en l'épinglant sur les réseaux sociaux (Twitter et Facebook). Il a également été diffusé par mail auprès des 12 000 inscrits. Charge à nous de rédiger le contenu des messages diffusés en accompagnement.

Au total, nous avons recueilli 1180 réponses. Une fois retirés les doublons et les réponses hors-sujet (postées par des usagers des réseaux sociaux non-inscrits dans les médiathèques d'Aix-en-Provence, ayant cliqué par erreur sur le lien transmis), nous sommes arrivés à 1146 réponses exploitables. C'est près de 10% des inscrits : un chiffre très intéressant, permettant de postuler sans risque le caractère exploitable des réponses. Nous avons notamment réussi à l'atteindre grâce au choix de relancer une fois par semaine les répondants potentiels n'ayant pas ouvert le mail. Le questionnaire fut ainsi diffusé durant un mois, de 30 mai au 30 juin 2018, et l'essentiel des réponses obtenu durant les deux premières semaines : c'est là un phénomène habituel dans ce type de situation.

¹³ Cf. Annexe 5 : Questionnaire

C. LES ENTRETIENS INDIVIDUELS POUR INTERROGER LES SENIORS

Le pan le plus important de notre travail, en termes de traitement comme d'attentes de la collectivité, concernait les non publics. Suite à la concertation avec le groupe ressource, que nous venons d'évoquer, il convenait d'établir la meilleure méthode pour toucher les cibles désignées.

1. Quelle méthode?

Notre premier choix concernant le recueil des données sur les 60 ans et plus n'était pas l'entretien semi-directif. Nous avons plutôt envisagé des *focus groups*, comme pour le public adolescent (voir sous-partie suivante). Il nous semblait en effet pertinent de les interroger, eux aussi, sur leur vision de la bibliothèque, leurs besoins en termes de services, l'image qu'ils ont de nos établissements. Le temps long et l'interaction permis par le *focus group*, provoquant une émulation, nous semblaient des conditions idéales pour recueillir des informations de qualité. Nous nous sommes donc lancés dans le recrutement, ayant pour objectif d'atteindre une dizaine de personnes.

2. Le recrutement

Comme pour le questionnaire, nous avons rédigé un message posté sur les réseaux sociaux de la Méjanès, diffusé grâce au service Communication. Nous nous sommes à nouveau répartis en deux groupes : le premier a démarché les passants dans le quartier de la Méjanès et au centre-ville, tandis que le second s'est rendu dans les bibliothèques de quartier à l'occasion de manifestations d'envergure (« Les Jardin familiaux », « Les Cafés Philo » qui invite parfois des personnalités), dans l'espoir de rencontrer des personnes non-inscrites. Un mail a également été envoyé à l'équipe pour solliciter les membres du personnel dont les proches ne sont pas inscrits : quelques participants nous ont été recommandés par ce biais. L'association des Amis de la Méjanès nous a également recommandé une personne par le biais de son secrétaire.

Avant notre arrivée, nous avons envisagé de nous rendre sur les marchés et autres lieux d'affluence pour y rencontrer des répondants potentiels, mais nous avons abandonné cette démarche pour des raisons logistiques : la conception d'un *flyer*, la création d'un stand, pour un faible niveau d'attractivité (il était difficile de s'assurer l'intérêt de la personne rencontrée par ce biais, qui devrait pourtant revenir à la bibliothèque pour finaliser sa démarche), en faisait un mode opératoire très chronophage. Nous avons donc préféré d'autres méthodes.

Si nous avons effectivement rencontré des personnes sans carte de bibliothèque dans les établissements de proximité, le recrutement global s'est avéré difficile : les personnes croisées dans la rue, lorsqu'elles n'étaient pas touristes, avaient leur carte, connaissaient la bibliothèque ou n'étaient pas intéressées. Quelques échanges informels ont eu lieu, mais bien souvent cela n'est pas allé plus loin. Dans les bibliothèques de proximité, peu de personnes n'étaient pas déjà munies de carte. Souvent aussi, les emplois du temps des personnes croisées étaient trop chargés pour répondre à notre étude.

Pour cette raison, que nous redoutions, il nous a semblé préférable de recourir à une autre méthode : les entretiens semi-directifs. Bien que plus courts, ils présentent l'avantage d'être plus précis (l'interlocuteur unique pouvant être interrogé plus finement) et un véritable dialogue peut dès lors s'instaurer. Par ailleurs, le recrutement était plus aisé avec cet objectif, dans la mesure où la personne volontaire pouvait elle-même fixer la date et l'heure du rendez-vous. Le temps plus court (une heure au lieu d'une heure trente) permettait quant à lui de toucher plus de personnes : cette durée s'accorde plus à des emplois du temps contraints. Enfin, nous serions plus mobiles dans ce cas de figure, et pourrions nous déplacer si besoin¹⁴.

Au total, nous avons recruté dix personnes. Nous étions donc dans la limite fixée par Christophe Evans : nos résultats seraient exploitables.

Tous les participants ont répondu présent, mais nous avons dû écarter les synthèses de deux entretiens. En effet, malgré les précautions que nous avons prises et les explications que nous avons données aux participants potentiels, il s'est avéré que deux d'entre eux connaissaient déjà la médiathèque et la fréquentaient (l'un des participants avait une carte). Les huit autres entretiens, eux, ont été fructueux.

3. L'organisation

Pour s'assurer de la participation des volontaires, nous devons faire en sorte que l'entretien ne dure pas trop longtemps, tout en nous permettant d'entrer dans le détail pour créer un véritable dialogue et obtenir des réponses exploitables. Nous avons donc fixé la durée à une heure d'entretien. S'il était possible que l'entretien dure moins longtemps (il était inutile, voire contreproductif, de forcer les réponses), nous avons en revanche convenu entre nous que nous ne dépasserions pas cette limite.

Les propos recueillis durant l'entretien seraient à la fois pris en notes et enregistrés, avec l'accord des participants, pour s'assurer la fidélité de notre synthèse et prélever des citations.

¹⁴ Ce fut le cas pour trois participants, que nous avons rencontrés chez eux, dans un café ou dans une autre bibliothèque du réseau

Nous avons décidé, pour que le travail ne soit pas trop lourd et que le contact ne soit pas rompu avec notre interlocuteur, de mener les entretiens à deux :

- l'animateur veillerait au bon déroulement de l'entretien et poserait les questions avec la grille élaborée ;
- l'observateur prendrait des notes, en veillant à relancer au besoin notre interlocuteur pour préciser un point.

Au total, chacun des membres du groupe a participé à au moins deux entretiens, assumant alternativement les deux rôles.

4. La conception de la grille d'entretien

Il fallait, pour que notre démarche fonctionne, que tous les entretiens soient menés selon le même mode opératoire, avec un déroulé commun. Notre première tâche, avant même la fin du recrutement, a donc été de concevoir une grille d'entretien commune¹⁵.

Nous avons pour principe de ne pas évoquer directement les bibliothèques. Il s'agissait de s'adresser à un public éloigné de ces établissements, et il était très important de pouvoir établir avec eux un certain degré de confiance. Une entrée en matière trop directe risquait de provoquer un blocage.

L'objectif étant de comprendre quels étaient leur profil et leurs besoins en matière culturelle, nous avons donc décidé de les interroger sur leurs loisirs. La notion de loisir avait l'avantage d'être très générale et d'éviter toute forme de gêne : une personne même éloignée de ce que l'on appelle communément la culture pourrait s'exprimer sur ses activités et ses passe-temps – un terme que nous avons employé dès la première question – sans risquer de se sentir illégitime. Pour identifier leurs besoins, nous avons ensuite pensé à les interroger sur la notion de freins : que leur manquait-il ? Comment imaginaient-ils de mieux profiter de leurs loisirs, si c'était possible ? La question des bibliothèques n'arriverait qu'ensuite, dans la dernière partie de l'entretien. Cette dernière partie serait complétée par une conclusion ludique, autour de modèles de bibliothèques déjà existants, afin de circonscrire plus clairement leur vision d'une manière quelque peu détournée. Cela leur permettrait de se sentir à l'aise dans l'exercice. Enfin, nous avons utilisé les concepts de « cités », conçus par Olivier Zerbib¹⁶, pour aller plus loin sur la question de leur vision et mettre en forme, grâce à des suggestions de mots, ce que serait leur bibliothèque idéale.

¹⁵ Cf. Annexe 8 Grille d'entretien 60 ans et plus

¹⁶ Nous avons assisté à une conférence de cet universitaire au congrès ABF 2018. Il nous a autorisé à utiliser son concept pour le besoin de notre étude

La conception des questions s'est donc accompagnée d'une recherche de photographies pouvant illustrer différents types de médiathèques : troisième lieu, bibliothèques réservées à la jeunesse, associatives, numérique. Le plus souvent, nous avons utilisé des photographies tirées de lieux réels, classées ensemble, mais nous avons aussi inventés nos propres modèles à partir de photos existantes pour ne pas limiter les représentations de nos participants à l'existant.

La conception de cette grille d'entretien n'a pas été simple, mais nous avons reçu l'aide de Christophe Evans au cours de cette étape. Progressivement, nous avons compris quelques principes importants, comme la nécessité d'utiliser les silences de la personne interrogée. Nous avons également travaillé à concevoir des rebonds sur des sujets variés afin d'être sûrs que la personne ne néglige aucun aspect de ses loisirs ou de sa vision des bibliothèques : jardinage, pratiques sportives, sociabilité...

En définitive, nous avons abouti à trois questions et deux volets ludiques, que nous avons veillé à respecter pour pouvoir comparer les résultats. Il était convenu que l'observateur ferait une première synthèse de l'entretien, relue ensuite par l'animateur qui la compléterait à l'aide de l'enregistrement. C'est sur cette base que nous réalisons les synthèses courtes et longues, par thèmes et convergences, livrées ensuite à la collectivité.

D. LES FOCUS GROUPS POUR INTERROGER LES ADOLESCENTS

Le recrutement pour les adolescents fut clôturé très rapidement. Grâce à un ami de l'un des membres du groupe, enseignant au collège du Sacré-Coeur d'Aix-en-Provence, nous avons pu cibler une classe entière, composée de 26 collégiens de quatrième. La plupart n'étaient pas inscrits en bibliothèque, et aucun ne connaissait la Méjanès.

1. La méthode

Dans cette configuration, le *focus group* s'est imposé comme la meilleure solution. Il permettait une expression collective favorisant une émulation, et le temps long (ici : une heure trente) serait l'occasion de laisser à ces jeunes un espace d'expression. L'appartenance à une même classe pouvait poser problème (il est d'usage de ne pas interroger ensemble deux personnes qui se connaissent), mais nous avons veillé à ce que les groupes constitués le soient au hasard, de façon à ne pas laisser les affinités prendre le dessus. Par ailleurs, la présence d'interlocuteurs familiers aurait pour avantage de libérer plus facilement la parole.

L'élaboration de la méthode fut cependant plus difficile. Le grand nombre de participants nous a amenés à penser une organisation particulière. En effet, pour que chacun des élèves puisse s'exprimer librement, plusieurs groupes à petits effectifs seraient nécessaires. Mais quel était le bon nombre pour garantir la qualité des débats ?

Plusieurs éléments devaient être pris en compte :

- La classe viendrait sur un moment de cours, et la sortie serait intégrée dans son emploi du temps. Nous avons convenu qu'elle aurait lieu le mardi 19 juin. Pour éviter toute inhibition des collégiens, il nous fallait donc marquer une différence avec le cadre scolaire ;
- Un des membres de notre groupe appréhendait la situation d'animation face à des élèves. Nous avons longuement discuté à propos de la bonne manière de s'y prendre, afin que tout le monde soit à l'aise et que la viabilité des résultats soit préservée ;
- Enfin, il convenait de varier les questions et les modes d'approche, afin de retenir l'attention d'élèves alors dans leur dernière semaine de cours, et de s'assurer leur plaisir et leur volonté de participer.

La grille de *focus group* que nous avons conçue tient compte de tous ces éléments¹⁷. Comme pour les entretiens individuels, elle devait servir aux différents groupes et suivre un protocole précis, afin de permettre la comparaison des résultats. Cette fois, l'allusion aux bibliothèques n'était pas interdite. Au contraire, nous avons conçu une grille autour de ce thème : nous voulions les entendre, non pas sur leur rapport à ces établissements, ni même sur la vision qu'ils en avaient (ces éléments affleuraient à la marge et devraient être déduits), mais bien sur leur idéal de bibliothèque. C'est la raison de notre approche frontale. Une telle formulation garantissait cependant la liberté totale de parole et l'absence de jugement. Ce fut notre première question, et la principale.

Comme pour les entretiens avec les 60 ans et plus, nous avons également travaillé à la conception de rebonds, le plus souvent sans nous départir de cette idée de vision idéale : « que pourriez-vous, en tant que collégiens, apporter à la bibliothèque ? », « quel mobilier, quels services y voyez-vous ? », et même un exercice de visualisation. De telles questions, à caractère quelque peu ludique, nous ont permis de maintenir leur attention tout en traitant tous les aspects qui nous intéressaient : l'ambiance, les services, l'aménagement de leur

¹⁷ Cf. Annexe 9 Grille *focus group*

bibliothèque idéale. Enfin, pour rendre concrets ces éléments, nous leur avons proposé une série d'images représentant aussi bien des concepts (une bulle) que des éléments de design, des objets... En leur demandant de choisir trois images par personne, nous avons réussi à concevoir leur bibliothèque idéale.

Dans le même esprit ludique, nous leur avons demandé de clore l'exercice par la réalisation de cartes mentales¹⁸. A nouveau, l'aspect ludique était redoublé pour nous de deux aspects pratiques : une synthèse venait clore l'exercice, porteuse de sens pour les participants, et nous en tirerions une visualisation concrète de leurs idées.

Comme pour la réunion du groupe ressource (voir 2.1), nous avons opté pour un mode de fonctionnement par post-its. Cette méthode ayant bien fonctionné, nous étions prêts à la réutiliser. Elle contribuerait par ailleurs à la libération de la parole, puisque le principe du post-it appelle une réponse spontanée.

Le dernier élément à décider demeurait le nombre de sous-groupes à constituer. En définitive, malgré les craintes de l'un des membres du groupe concernant l'animation de groupes d'adolescents, il a été décidé de scinder l'ensemble en quatre. Chacun de nous aurait donc en charge 7 à 8 collégiens. De cette manière seulement, chacun des participants pourrait être entendu. Ceux d'entre nous qui n'avaient jamais procédé à des animations de classe pourraient aussi, en se livrant à l'exercice, monter en compétences.

Pour éviter que le cadre ne paraisse trop scolaire aux collégiens, et pour que la parole soit entièrement libre, nous avons également demandé aux enseignants accompagnateurs de ne pas participer aux groupes de travail. Les trois professeurs ont cependant manifesté de l'intérêt pour notre démarche, et il n'était pas question de les priver d'un regard sur notre travail. Nous leur avons donc proposé de tourner entre les groupes. Ils ont ainsi pu assister, discrètement, à tous les *focus groups*.

Après le *focus group*, il a été convenu avec la Direction qu'une visite serait proposée aux élèves. Deux personnes ont été choisies dans l'équipe de la Méjanès pour l'animer.

2. L'organisation

Il nous est rapidement apparu qu'une grille et une procédure si complètes demanderaient un travail important d'animation. Nous avons donc décidé de demander de l'aide aux membres du personnel de la Méjanès. Certains éléments techniques nous y incitaient d'autant plus : le fonctionnement par post-its, sans médiateur dédié, risquait de créer

¹⁸ Cf. Annexe 10 Cartes mentales

le désordre dans le groupe à chaque réponse, quand les collégiens se lèveraient pour aller coller leurs post-its. Par ailleurs, le droit en la matière étant plus strict pour les mineurs, nous ne pouvions enregistrer leurs propos sans l'autorisation des parents et avons donc besoin de prendre des notes sur les idées échangées.

La solution envisagée fut de faire appel à un ou deux observateurs supplémentaires. Le nombre d'observateurs dépendait de la taille du groupe et de la salle dédiée : la bibliothèque a mis à notre disposition trois salles, ce qui signifiait, pour deux groupes, d'en partager une. Quand cela était possible, cependant, nous avons fait appel à deux observateurs, de façon à pouvoir nous concentrer sur le travail d'animation.

Le recrutement des observateurs a eu lieu deux semaines avant le jour de l'atelier. Nous avons demandé à des personnes que nous savions volontaires. Quand leur emploi du temps le leur permettait, les personnes sollicitées ont répondu par l'affirmative. Nous nous sommes ensuite réparti les observateurs et les avons rencontrés individuellement, au cours d'une réunion dédiée la semaine précédant l'atelier, pour se coordonner : ce fut l'occasion de réexpliquer le rôle de chacun, le cadre, mais aussi de recueillir les ressentis sur la séance à venir et les questions éventuelles. De cette façon, tout fut clair le jour dit, et, chacun connaissant sa fonction, la séance put se dérouler efficacement.

Dès le lendemain, une fois relues les notes de l'observateur, chaque animateur a de nouveau rencontré ses collaborateurs. Nous avons ainsi pu débriefer la séance et confronter nos impressions sur son déroulement. La dernière phase de notre travail, avant la synthèse et l'analyse, a consisté à croiser les retours de nos observateurs respectifs pour identifier des tendances. Ce n'est qu'ensuite que nous avons pu procéder à la synthèse.

IV. LES RESULTATS DE L'ETUDE ET LES LIVRABLES

A. SE RETROUVER DANS LA MASSE D'INFORMATIONS COLLECTEES : DES MODELISATIONS VARIEES REpondant A LA TYPOLOGIE DES DONNEES RECUEILLIES

L'une des difficultés de ce stage aura été de se retrouver dans la masse d'informations recueillies, à la fois dans le questionnaire diffusé à l'ensemble des adhérents du réseau des bibliothèques et dans les entretiens qualitatifs menés – entretiens semi-directifs et *focus groups* déjà évoqués. Si nous nous félicitons d'avoir eu autant de réponses exploitables, il n'en demeure pas moins que présenter de manière intelligible des résultats très variés était une véritable gageure.

Il nous a donc semblé important de modéliser les informations recueillies en fonction de deux critères. Ainsi, selon la nature même des réponses, quantitatives ou qualitatives d'une part et du destinataire à qui nous souhaitions présenter les résultats d'autre part, il apparaissait que nous ne pouvions pas opérer les mêmes choix.

- La modélisation des données quantitatives issues du questionnaire :

L'ensemble des données quantitatives issues du questionnaire ont été modélisées sous forme de graphiques et présentées à la Direction de la bibliothèque et aux agents. S'il nous semblait naturel de traiter ces données de cette manière, nous voulions toutefois mettre en avant quelques-unes des réponses qui nous semblaient particulièrement saillantes. En effet, il nous semblait indispensable de sélectionner des réponses représentatives pour ne pas noyer les publics ou le personnel sous des informations trop nombreuses. De même, nous savions que nous ne pourrions pas communiquer les mêmes résultats à la Direction et aux agents de la bibliothèque ou au public, qu'il ait ou non participé au questionnaire.

Pour la Direction et les agents du réseau des bibliothèques, nous avons fait le choix de réaliser – via l'outil en ligne Canva – une infographie¹⁹. Permettant de hiérarchiser et de présenter l'information de manière synthétique et visuelle, grâce à des pictogrammes, ce moyen de communication, qu'il est également facile d'envoyer par mail, nous semblait particulièrement approprié.

¹⁹ Cf. Annexe 11 infographie agents

Pour le public, nous voulions modéliser et communiquer moins d'informations. Avec l'aide d'un membre du pôle Communication et Partenariats de la bibliothèque, nous avons réalisé un *flyer*²⁰. Ce dernier pourra non seulement être envoyé par mail à l'ensemble des inscrits, mais également imprimé et distribué au moment des transactions ou laissé à disposition dans les différents espaces de la bibliothèque.

Notons enfin que ces infographies ne contiennent pas exclusivement des données quantitatives, mais également des éléments qualitatifs, notamment au travers des nuages de mots que nous avons réalisés.

- La modélisation des données qualitatives issues du questionnaire, des entretiens individuels et des *focus groups* :

Rappelons à ce stade qu'une quantité importante de données qualitatives a été recueillie. En tout, nous avons plus de huit heures d'enregistrements d'entretiens semi-directifs à analyser et interpréter, des questions dites « ouvertes » émanant du questionnaire et les notes fournies prises lors des ateliers participatifs avec les adolescents. Pour modéliser cette masse d'informations, nous avons fait deux choix : l'utilisation des nuages de mots et la méthode des *personas*.

Les nuages de mots nous permettaient de réaliser un travail relativement fin sur la sémantique utilisée en majorité par les répondants au questionnaire et aux entretiens qualitatifs. Ces derniers ont en effet été amenés à s'exprimer librement pour définir leur bibliothèque idéale, pour imaginer la bibliothèque de demain ou encore pour parler des améliorations et modifications qui pourraient être réalisées, notamment à la Méjanes. Chacun s'exprimant avec ses propres mots, il nous a fallu, réponse après réponse, étudier la sémantique, les expressions, les formules prononcées. Nous avons ainsi comptabilisé de manière rigoureuse les occurrences d'un même mot ou concept pour un certain nombre de questions ouvertes et dessiné des nuages de mots. Plus le terme employé revenait, plus la taille augmentait proportionnellement, faisant ressortir les idées maîtresses.

Cet outil, extrêmement visuel, permet de découvrir en un coup d'œil, les préoccupations et souhaits qui reviennent d'un atelier à l'autre, d'un entretien à l'autre ou d'un répondant au questionnaire à l'autre. En plus de présenter de manière très directe les éléments, concepts ou idées les plus fréquemment émis, il permet aussi d'identifier les idées minoritaires qui, dans le cadre des *focus groups* notamment, peuvent se révéler tout aussi intéressantes²¹.

²⁰ Cf. Annexe 12 infographie public

²¹ C'est ce que Christophe Evans appelle « les pépites » qu'il convient de prendre en compte car elles présentent souvent un caractère inattendu et peuvent offrir un éclairage inédit d'une situation.

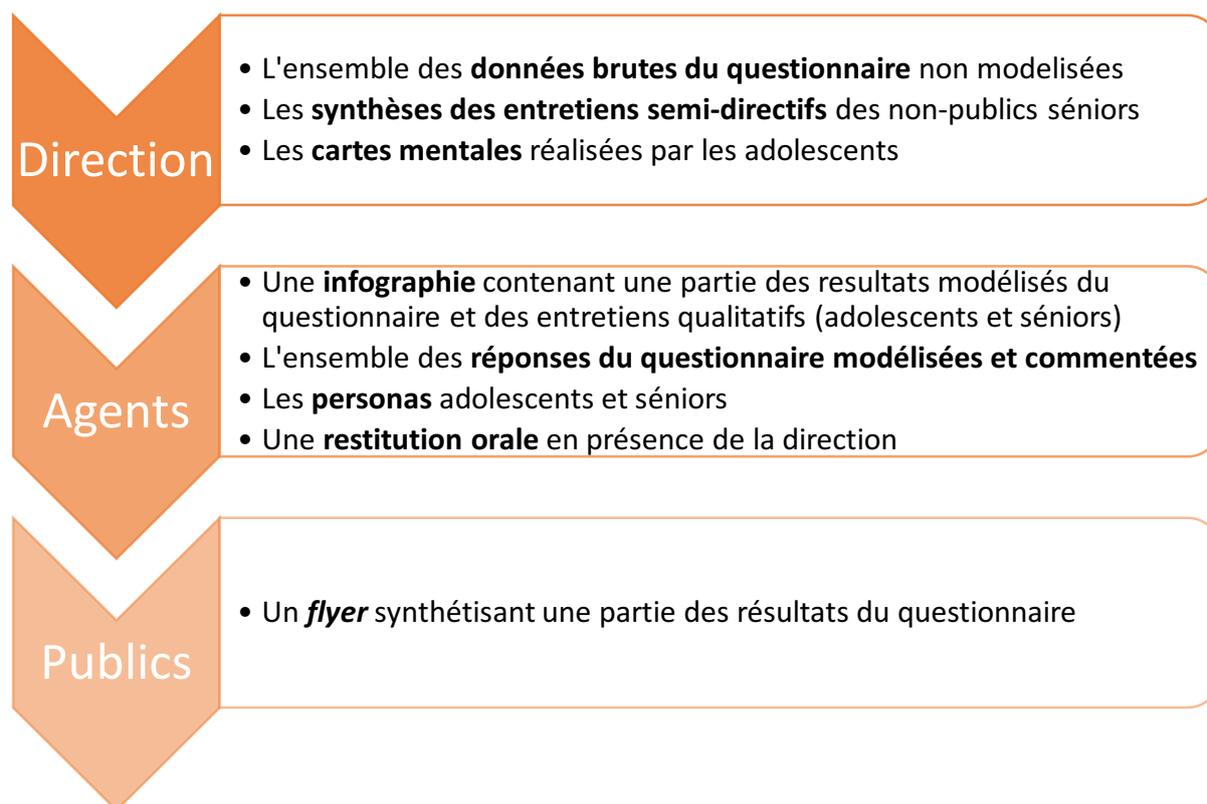
La réalisation de *personas* nous semblait quant à elle très intéressante dans le cadre des entretiens individuels avec les seniors et des ateliers participatifs avec les collégiens. Véritables outils d'aide à la décision, à la conception et à la communication, ils permettront à la direction de mieux comprendre ces non publics interrogés et ainsi, d'opérer des choix stratégiques pour la mise en œuvre de nouveaux projets. Inventés par Alan Cooper au début des années 2000, les *personas*²² sont utilisés en *design* ou marketing et permettent d'adapter des produits aux besoins réels des utilisateurs et consommateurs. Il s'agit de mieux connaître les publics cibles pour mieux répondre à leurs attentes. La construction ou l'élaboration de *personas* suit une méthode rigoureuse en trois étapes. Tout d'abord, nous avons dû recueillir un matériau suffisant pour pouvoir espérer « incarner » de manière crédible et efficace les *personas*. Le recueil de ce matériau a eu lieu au cours des entretiens individuels et des *focus groups* que nous avons menés. Une deuxième étape consistait à analyser les données collectées et à les rassembler pour identifier des schémas comportementaux similaires, des attitudes et réactions équivalentes face à une situation donnée. Enfin, une troisième et dernière étape a consisté en la modélisation des *personas*²³ (choix d'un prénom, d'éléments biographiques et d'un récit expliquant notamment ses comportements et goûts en matière culturelle).

Le choix de créer des *personas* de non publics nous permettait de nous écarter des individus rencontrés lors de nos entretiens et ateliers, de prendre de la hauteur et d'avoir une vision synthétique en définissant, non pas des stéréotypes, mais plutôt des archétypes. De plus, cet outil n'est pas seulement une façon de présenter l'information de manière synthétique et visuelle, il permettra également à la direction de mieux comprendre, de mieux cerner les comportements et les attentes de ces individus en matière de loisirs et de culture. A terme, nous espérons que ces *personas* seront utilisés par les équipes pour concevoir ou repenser des actions, des projets, précisément en tenant compte des attentes et besoins identifiés.

Le graphique ci-dessous permet d'avoir une vue d'ensemble des différentes modélisations et livrables réalisés en fonction des publics destinataires :

²² <<http://www.weloveusers.com/formation/apprendre/personas.html>> consulté le 20 juillet 2018.

²³ Cf. Annexe 13 : Exemple d'un *persona* Senior et d'un *persona* adolescent



B. PRESENTATION DE QUELQUES RESULTATS SIGNIFICATIFS

Plutôt que d'établir ici une liste exhaustive des résultats de notre travail, nous avons décidé de présenter quelques réponses saillantes faisant notamment partie de l'actualité et des réflexions des bibliothèques depuis quelques années.

- Sur les horaires d'ouverture :

L'une de nos questions portait sur l'élargissement des horaires d'ouverture. Sans surprise, une majorité de répondants au questionnaire (63 %) souhaite une évolution des horaires. Parmi eux, 44 % voudraient pouvoir venir à la bibliothèque le dimanche.

- Sur la tarification :

Le sujet de la tarification de l'accès aux services et aux collections a fait l'objet de deux questions. La première invitait les répondants à se positionner parmi plusieurs fourchettes de prix qu'ils seraient prêts à payer pour s'inscrire à la bibliothèque, la seconde leur demandait de se prononcer au sujet de la gratuité. Il nous a paru surprenant d'observer que non seulement les Aixois étaient prêts à payer leur inscription – ils ont certes l'habitude de le faire déjà –, mais qu'en plus, pour plus de 63 % d'entre eux, ils se positionnaient sur les deux

fourchettes de prix proposées les plus hautes (de 8 à 14 euros ou de 15 à 20 euros). De même, ils sont seulement une petite majorité (50,4 %) à se déclarer favorables à la gratuité²⁴.

- Sur l'automatisation des transactions :

Il est intéressant de noter que 52 % des personnes interrogées n'utilise pas les automates mis à disposition. Notons que ces derniers se trouvent à proximité directe des bibliothécaires dans l'espace dédié aux transactions et que les usagers ont toujours le choix d'utiliser ou non les automates. Lorsque l'on demande aux inscrits de justifier leur non utilisation des automates, ils sont 40 % à répondre qu'ils préfèrent le contact humain.

- Sur le numérique :

Plus de la moitié des inscrits interrogés (51,4 %) ne connaît pas l'offre numérique du réseau des bibliothèques, baptisé Méjanes numérique. Quant à ceux qui s'en servent, ils l'utilisent avant tout pour l'offre cinématographique.

- Sur le fait de rendre la bibliothèque plus séduisante par la nature :

Les grainothèques se sont multipliées ces dernières années dans les bibliothèques. L'une de nos questions portait précisément sur le caractère attractif de telles initiatives. Les répondants expriment ainsi majoritairement, à hauteur de 62 %, un intérêt pour la mise en place d'une grainothèque, d'un mur végétal ou encore d'un jardin pédagogique dans l'enceinte de leur bibliothèque.

- Sur la bibliothèque comme lieu de débats citoyens :

Les Aixois semblent plébisciter la tenue de débats liés à l'actualité à la bibliothèque. En effet, seule une minorité (7,4 %) trouve qu'organiser de tels événements dans les établissements de lecture publique n'est pas du tout intéressant.

- Sur la bibliothèque idéale imaginée par les non publics adolescents :

Les *focus groups* menés avec les adolescents ont permis de révéler un certain nombre de points intéressants quant à leur vision de la bibliothèque idéale. Ainsi, ils ont fortement manifesté leur désir de convivialité et de modernité. Ils aimeraient une bibliothèque dans laquelle ils pourraient se retrouver avec leurs amis en dehors du cadre scolaire, manger et boire, tout cela dans un environnement agréable, avec une architecture soignée. Ces jeunes qui ne fréquentent pas les bibliothèques ont identifié assez nettement un besoin d'espaces

²⁴ Notons que pour cette question, de nombreux répondants (près de 13 %) n'ont pas su se prononcer et ont répondu « je ne sais pas ».

différenciés suivant les pratiques qu'ils souhaitent avoir : des zones calmes et studieuses pour pouvoir travailler et des zones plus animées où ils pourraient pratiquer leurs loisirs, tels des sports ou les jeux vidéo. Cette idée de bibliothèque polyvalente nous a semblé particulièrement prégnante d'un atelier à l'autre. De même, les collégiens ont un fort besoin d'être aiguillés et soutenus dans leur parcours scolaire, notamment grâce à des cours particuliers, un accompagnement individualisé dans le choix de leurs études ou leur orientation, ou encore grâce à des collections ciblées (annales, métiers, écoles et diplômes). Tout cela, sous une forme ou une autre, existe d'ores et déjà dans les bibliothèques aixoises. Les adolescents rencontrés n'avaient pas connaissance de l'ensemble des services qu'ils peuvent trouver aujourd'hui dans les bibliothèques de leur ville. Un effort sur la communication et la valorisation de l'offre semble donc important à mener.

- Sur les représentations de la bibliothèque par le non public sénior :

Les entretiens individuels menés avec les séniors ont été extrêmement riches. Notons tout d'abord que ces personnes sont très occupées et ont des loisirs variés (lecture, cinéma, cuisine et randonnée notamment). Nous avons pu observer quelques invariants d'un entretien à l'autre. Ainsi, les personnes rencontrées, issues de milieux sociaux très différents ont toutes des goûts extrêmement affirmés en matière de lecture. Qu'elles apprécient les ouvrages très techniques, la littérature pointue ou les livres dits de détente, elles savent toutes ce qu'elles aiment et le déclarent très nettement. De même, l'ensemble de ces séniors apprécie les contacts humains : ils sont très sociables et veulent continuer à rencontrer de nouvelles personnes. Nous pouvons évidemment nuancer ce constat en soulignant que ce sont vraisemblablement les personnes les plus sociables qui ont accepté de participer aux entretiens individuels.

D'autre part, nous avons noté que ces séniors avaient tous des compétences, des expériences, des savoir-faire, dans des domaines très variés (la philosophie, le montage vidéo, l'environnement, la lecture à voix haute, etc.). Aujourd'hui, la plupart d'entre eux souhaiterait volontiers transmettre ce qu'ils ont appris.

Le dernier invariant que nous pouvons mettre en avant est la vision extrêmement positive que tous les interviewés ont des bibliothèques. S'ils ne les fréquentent, ils estiment néanmoins que les voir disparaître serait véritablement préjudiciable pour l'ensemble des citoyens. Ils estiment en effet que la bibliothèque est utile à tous, voire indispensable à la vie de la cité. Ils pensent qu'elle permet d'offrir à chacun un égal accès à la culture, mais également que grâce à elle, les individus peuvent s'émanciper et mieux comprendre le monde qui les entoure.

C. UNE RESTITUTION ORALE DESTINEE AUX AGENTS DU RESEAU DES BIBLIOTHEQUES

Après neuf semaines d'immersion au sein du réseau des bibliothèques d'Aix-en-Provence, la direction et les équipes souhaitaient prendre connaissance de notre travail. Il nous semblait indispensable, après les avoir impliqués dans notre mission, notamment par le biais des groupes ressource de leur donner accès aux résultats. Nous souhaitions également présenter notre travail à Madame Sophie Joissains, ancienne élue à la culture de la ville d'Aix-en-Provence, désormais Sénatrice des Bouches du Rhône, que nous avons rencontrée au début de notre stage et qui avait manifesté un intérêt particulier pour notre mission. Cette dernière n'a finalement pas pu se libérer pour notre restitution prévue le 12 juillet.

En ce qui concerne la forme que devait prendre la restitution, nous savions que nous ne voulions pas « ennuyer » notre auditoire par une série de chiffres et proposer un temps d'échange avec la salle à l'issue de notre présentation pour recueillir les impressions de tous. Aussi, nous avons décidé de nous en tenir à quarante-cinq minutes d'exposé oral, suivi d'au moins quinze minutes de questions-réponses.

Avec l'appui d'une présentation Prezi, nous nous en sommes tenus à aborder les quatre points suivants :

- En quelques chiffres, un rappel du contexte dans lequel se déroulait notre mission ;
- La méthodologie du questionnaire et quelques résultats ;
- La méthodologie des *focus groups* et quelques résultats ;
- La méthodologie des entretiens semi-directifs et quelques résultats.

En plus de la présentation Prezi qui a été envoyée par mail à l'ensemble des agents à l'issue de notre restitution – un certain nombre d'entre eux n'avait en effet pu se rendre disponible à cause des permanences de service public ou des congés – nous avons imprimé, pour que chacun se serve, les *personas* adolescents et seniors, l'infographie ainsi que les réponses modélisées et commentées du questionnaire.

Les agents se sont montrés très intéressés par notre travail. A titre d'exemples, certains d'entre eux avaient des questions relatives à la méthode et aux choix effectués pour répondre à la commande initiale, d'autres voulaient en savoir davantage sur les solutions immédiates à mettre en place pour capter les non publics. Certains nous ont également rappelé qu'ils auraient aimé que nous travaillions aussi sur les séjournants, ceux qui fréquentent la

bibliothèque sans toutefois être inscrits et que les agents voient tous les jours arpenter les espaces des bibliothèques. Nous avons tenté de répondre au mieux à leurs questions. Notons que nous avons nous-mêmes eu peu de temps pour assimiler l'ensemble des résultats de l'étude (deux semaines seulement s'étaient écoulées depuis le dernier entretien semi-directif, ce qui ne nous a laissé, en définitive, que très peu de temps pour analyser et interpréter l'ensemble des informations recueillies).

Les résultats sont désormais entre les mains de la Direction et des équipes. Il leur appartiendra de donner suite à nos travaux et d'en tirer tous les enseignements. L'équipe a reconnu qu'il leur revenait la charge de poursuivre le travail d'analyse et d'interprétation débuté pour mettre en œuvre, le cas échéant, et en fonction des orientations prises par la direction, les changements attendus et souhaités par les usagers.

D. UNE STRATEGIE DE COMMUNICATION POUR L'APRES

Après ces neuf semaines de recueil d'informations, de travail sur les attentes des publics et des non public de la bibliothèque Méjanès, il nous a paru nécessaire de communiquer les résultats de nos travaux aux Aixois.

Nous avons pris contact avec eux dès le 26 mai, nous appuyant sur la revue, le site internet, les pages Facebook et Twitter de la bibliothèque Méjanès. Nous souhaitions les informer de notre mission, d'une prochaine sollicitation par le biais d'un questionnaire et leur donner à voir les différentes étapes d'avancement de nos travaux. Nous avons alors décidé de communiquer à quatre moments de notre enquête :

- Le 25 mai, nous rédigeons un article dans « Côté Méjanès », la revue utilisée en interne pour communiquer avec le public²⁵
- Le 31 mai, nous diffusons sur les réseaux, le site et par mailing notre questionnaire aux inscrits ;
- Dès le 1^{er} juin, nous lançons le recrutement des 60 ans et plus sur les réseaux ;
- Le 13 juin, nous démarrons les premiers entretiens individuels d'habitants aixois de plus 60 ans. Nous signalons aussi la tenue prochaine d'ateliers participatifs avec des adolescents de 4^{ème} ;

²⁵ Cf. Annexe 14 Article « Côté Méjanès »

- Le 14 juin, nous remercions les usagers pour leur participation massive à notre questionnaire

1. Plan de communication initial

Le 22 juin, un des points de l'ordre du jour du COFIL concerne nos propositions de communication externe. Notre première piste est une restitution au public qui aurait lieu au mois de septembre. Nous souhaitons travailler sur des affiches et des *flyers*-infographies pour communiquer sur cet événement et transmettre certains résultats préalables. Nous évoquons également la réalisation d'une vidéo-cagette synthétisant nos travaux ainsi que des interviews et/ou rencontres presse pendant et après cette restitution publique. L'ensemble des pistes est validé, notre date butoir pour adresser nos supports à l'imprimerie de la ville est le 29 juin.

Pour poursuivre dans cette voie nous avons entrepris le 26 juin de bâtir une stratégie de communication externe autour de nos différents livrables. Il nous restait alors deux semaines et demi pour la défendre devant nos commanditaires, solliciter le soutien de la Direction de l'information et de communication de la ville et démarrer sa mise en œuvre si un accord était trouvé.

Nous avons donc soumis notre stratégie de communication (cf. Proposition de plan de communication), reprenant les points validés préalablement par les membres du COFIL, à la Direction information et communication.



Proposition de plan de communication

Bien qu'elle ne nous ait pas répondu, M. Pintore (DGASC) absent excusé le 22 juin, nous alerte sur la nécessité de présenter la totalité de nos résultats et outils de communication avant toute action et ainsi d'attendre le COPIL du 6 juillet. Notre calendrier n'est donc plus tenable. Nous proposons un plan de communication *bis*.

2. Plan de communication révisé

Nous proposons alors la démarche ci-dessous :



Plan de communication bis

Le 6 juillet, nos livrables sont remis aux membres du COPIL.

Pour le volet communication, leurs sont présentés :

- Une infographie destinée aux agents,
- Une infographie destinée au public,
- Les *personas* non public,
- Une *vidéo-cagette*²⁶,

La vidéo-cagette est un dispositif vidéo appartenant au champ des *low tech* c'est-à-dire une solution technique simple et ingénieuse qui permet de répondre avec les moyens du bord à un besoin, ici, une captation vidéo. Imaginée en 2015 par la 27^{ème} Région dans le cadre d'une double réflexion sur l'évaluation des politiques publiques et les formes (visuelles, graphiques...) produites par l'administration, la vidéo-cagette nous a semblé toute indiquée pour communiquer avec les Aixois autour de notre mission, la méthode choisie et les résultats de nos travaux.

Si M. Pintore s'est montré convaincu par notre communication en direction des équipes, il est resté plus mesuré concernant les éléments à communiquer au public et cela pour deux raisons. Tout d'abord, il a craint que certains résultats soient mal interprétés, notamment celui

²⁶ Cf. Annexe 14 Vidéo cagette, le dispositif

qui concerne le pourcentage de nos répondants favorables à la gratuité (50,4%). Il souhaite ardemment l'instauration de la gratuité au sein du réseau et ce chiffre révèle qu'une courte majorité de nos répondants y sont favorables. D'autre part, le temps pour cette communication n'est pas venu, le mois de novembre sera un temps fort pour la lecture publique à Aix-en-Provence et cette période lui paraît plus appropriée pour communiquer nos travaux aux publics.

Nous sommes néanmoins autorisés à communiquer notre démarche d'analyse à la presse professionnelle.

E. LES PRECONISATIONS

A l'issue de ce stage au cœur du réseau des bibliothèques de la ville, après avoir observé son fonctionnement de l'intérieur, après nous être entretenus avec plus d'une trentaine de personnes, après avoir analysé plus de mille réponses au questionnaire, nous avons souhaité formaliser quelques préconisations qui pourront, nous l'espérons, alimenter encore les réflexions de la direction. Issues de nos réflexions personnelles ou collectives et des résultats de l'étude, certaines d'entre elles sont des pistes d'ores et déjà à l'ordre du jour, telles la mise en place de la gratuité, la création de comités d'usagers ou encore la création d'un espace de restauration.

Nous avons souhaité classer ces préconisations suivant six objectifs opérationnels identifiés au cours de notre stage.

Le premier objectif, qui concerne l'augmentation de la fréquentation, était une volonté clairement exprimée par M. Borel avant notre arrivée et pendant notre période de stage. Nous lui livrons ainsi quelques suggestions en ce sens.

Le deuxième objectif que nous souhaitons mettre en avant est la participation des usagers à la vie de la bibliothèque. Le nombre de répondants au questionnaire témoigne d'un fort désir de s'exprimer, de faire part de ses motifs de satisfaction ou mécontentement. Il nous semble important, à l'issue de ce stage, de mener un travail autour des pratiques participatives en bibliothèques. Nous encourageons la Direction à poursuivre les réflexions en cours à ce sujet, notamment la création du comité d'usagers, de manière à ce que les Aixois s'approprient véritablement leurs établissements de lecture publique et les identifient comme des lieux où la parole leur est donnée.

Pour les objectifs suivants, il nous semblait important de réfléchir, de manière globale, à la communication, au travail d'*advocacy* qu'il conviendrait de poursuivre et d'amplifier pour faire connaître, à leur juste valeur, les bibliothèques et les services qu'elles proposent. Nous l'avons vu, parmi les non publics, nombreux sont ceux qui ont exprimé des besoins auxquels les

bibliothèques d'Aix-en-Provence répondent déjà en partie. De même, des répondants au questionnaire ont le sentiment d'être peu ou mal informés sur les travaux, la majorité trouve que les espaces de la bibliothèque sont mal identifiés ou encore ignore l'offre de la Méjanes numérique. A travers ces quelques exemples, nous voyons l'importance du travail à mener autour de la communication.

De manière plus large, il nous semble important de mener une réflexion pour lutter contre les représentations erronées des bibliothèques et montrer qu'elles ont changé, qu'elles sont véritablement entrées dans le XXI^{ème} siècle et qu'elles ne sont plus le lieu où seul domine le livre. Un travail sur leur image doit être envisagé – peut-être d'ailleurs même sur le nom de Cité du Livre à Aix-en-Provence – pour que chacun sache qu'elles se sont adaptées aux usages actuels. Cet axe stratégique lié au rayonnement sur le territoire se décline donc en quatre objectifs opérationnels qui s'expriment notamment à travers l'attractivité des services, la désirabilité du lieu ou encore la visibilité des collections.

Enfin, pour aller plus loin, sans être nécessairement rattachées à des objectifs précités, nous proposons, pêle-mêle, d'autres pistes plus générales qui pourront également nourrir la réflexion du DGASC, du directeur et de la directrice adjointe des bibliothèques de la ville dans leur conduite des projets de lecture publique.

Objectif n°1 :

Augmenter la fréquentation des bibliothèques.

Instaurer la gratuité pour l'inscription aux bibliothèques.

Elargir les horaires d'ouverture de manière à accueillir le public le dimanche et/ou en soirée.

Rendre gratuit le parking Méjanès pour les visiteurs de la bibliothèque.

Prévoir l'aménagement d'un arrêt de bus régulièrement desservi à proximité de la bibliothèque Méjanès, notamment pour les Aixois qui ne vivent pas dans le centre-ville.

Objectif n°2 :

Placer l'utilisateur au centre de l'action de la bibliothèque

Organiser des visites des bibliothèques – notamment par des *murder party* ou *escape games* – pour faire découvrir les locaux et les services aux nouveaux inscrits.

Renforcer la présence des agents dans les espaces, en les invitant notamment à être plus mobiles et à aller à la rencontre des usagers.

Mettre en place un service de questions-réponses en ligne accessible *via* le portail des bibliothèques.

Permettre aux usagers de prendre des rendez-vous individualisés avec une personne ressource de la bibliothèque pour répondre à des questions spécifiques sur le numérique.

Mettre à disposition du public des fiches pratiques pour la bonne utilisation des automates.

Mener une réflexion sur la signalétique de manière à proposer un cheminement plus intuitif dans les espaces et les collections de documents.

Travailler à l'ergonomie et à la simplification des recherches documentaires réalisées *via* le portail (mise en place de la saisie prédictive par exemple).

Objectif n°3 :

Renforcer l'attractivité de l'offre.

Installer des boîtes de retour pour les documents.

Mettre en place une « navette aller » pour les documents de manière à ce que les usagers puissent faire venir leurs documents dans toutes les bibliothèques du réseau.

Expérimenter la mise en place d'une grainothèque, d'un jardin pédagogique ou d'un mur végétal dans l'une des bibliothèques du réseau.

Instaurer un tutorat personnalisé pour aider les scolaires dans leurs recherches liées à l'orientation.

Développer la tenue de débats hebdomadaires consacrés à l'actualité et/ou à la philosophie.

Mettre en place des ateliers avec des professionnels pour former les usagers à des techniques ou savoirs particuliers (photographie, esthétique, etc.).

Objectif n°4 :

Rendre visibles des collections renouvelées et de qualité.

Développer la pratique de coups de cœur et de tables thématiques pour promouvoir les dernières acquisitions.

Augmenter la largeur de l'offre documentaire, notamment en achetant plus de nouveautés.

Mettre en place des fonds tournants pour les nouveautés de manière à les rendre plus accessibles pour les bibliothèques de quartier.

Renforcer la mise en valeur du fonds patrimonial en proposant davantage de visites des réserves.

Imprimer régulièrement ou rendre accessibles en ligne les listes de nouveautés de manière à valoriser les acquisitions.

Objectif n°5 :

Accroître le rayonnement de la bibliothèque

Mener une campagne de communication pour faire connaître et promouvoir l'offre et les services des bibliothèques du réseau, notamment à destination des collégiens de la ville.

A l'échelle de la ville, lancer une réflexion sur le nom de la Cité du livre de manière à renforcer la visibilité de la bibliothèque.

Renforcer la communication autour de la Méjanès numérique.

Renforcer la communication autour des travaux menés à la Méjanès.

Objectif n°6 :

Rendre la bibliothèque encore plus désirable

Envisager l'aménagement d'un nouvel espace dédié à la jeunesse plus agréable, plus confortable et permettant la lecture parents-enfants.

Intégrer, dans les espaces, des porte-manteaux, des vestiaires ou des casiers sécurisés, un local à poussettes et trottinettes, proposer des sacs.

Aménager un espace de restauration légère.

Aménager des salles polyvalentes pour favoriser à la fois les activités de loisirs (danse, écoute et pratique de la musique) et les pratiques studieuses en fonction des besoins des usagers.

Veiller à la propreté des locaux (abords et intérieurs de la Méjanès).

Et aussi...

Quelques idées supplémentaires

A échéances régulières, interroger le public par le biais de notre questionnaire de manière à constater les évolutions dans le temps.

Travailler sur un diagnostic territorial avec les équipes pour s'assurer que l'offre de lecture publique soit bien adaptée aux besoins de la population.

Développer une culture de l'évaluation en se dotant d'outils de gestion (tableaux de bord, rapports, indicateurs).

Développer une culture de l'expérimentation en admettant le droit à l'erreur.

Profiter des travaux pour repenser l'implantation des espaces de travail internes de manière à faciliter la communication au sein de l'ensemble de la bibliothèque (l'équipe de Direction entre elle, l'équipe de Direction avec les agents et les agents entre eux).

Installer un indicateur d'affluence par nef, notamment pendant les périodes d'examens, afin d'informer les usagers des heures creuses et pleines et d'adapter ainsi les services en conséquence

Proposer à des enfants et adolescents volontaires de devenir des « ambassadeurs de la bibliothèque » pour aider les bibliothécaires dans le choix des acquisitions, la valorisation des collections et les inviter à mener un travail d'*advocacy* auprès de leurs proches.

Mettre en place des « cartes blanches » auprès de la population des inscrits et non-inscrits en leur réservant des créneaux pour qu'ils puissent mettre en place eux-mêmes des animations et ateliers.

Créer une « *idea box* Méjanès » (ou bibliothèque mobile) à déployer dans l'espace public ou chez des particuliers volontaires identifiés comme étant susceptibles de l'accueillir chez eux pour mettre en place un atelier spécifique.

Mettre en place un « mur des experts » où les usagers pourraient profiter d'un « troc de compétences ou de savoir-faire ». Les offreurs inscriraient leur talent et leur contact, les demandeurs feraient de même. L'objectif est qu'ils puissent échanger leurs compétences sur le modèle du SEL (système d'échange local) mais sans adhérer à une association.

Instaurer une démarche participative pour impliquer pleinement les usagers dans la construction des projets structurants pour les bibliothèques.

Créer des comités d'usagers, avec « un budget citoyen », pour participer à l'acquisition de documents.

S'adapter aux temps disponibles des actifs en mettant en place en place des *before* et *after-work* (activités et animations sur ces créneaux).

Travailler sur la faisabilité du portage à domicile, notamment en exploitant le réseau des aides à domicile de la ville.

Poursuivre nos travaux en se focalisant sur les « séjourners » et les fréquentants afin d'enquêter sur leurs comportements, leur cheminement dans les espaces et leurs attentes.

V. CONCLUSION

Pour la plupart d'entre nous, notre stage à la Méjanes d'Aix-en-Provence fut une première expérience de travail en équipe autour d'une thématique liée aux médiathèques. En dehors de quelques périodes courtes, à l'INET, nous n'avions d'ailleurs jamais travaillé ensemble. Elle fut donc particulièrement riche.

Cela tient en premier lieu à **la diversité de nos profils**. Nous avons tous un parcours différent : dans le droit, l'enseignement, les médiathèques ou les études littéraires, nous avons acquis des compétences diverses, des visions singulières. Nos méthodes aussi sont différentes. Le travail en groupe nous a permis de les confronter et de nous rendre compte, à cette occasion, qu'elles étaient complémentaires.

Notre diversité a donc constitué notre premier atout. Nous avons pu en constater l'importance pour notre travail de groupe : elle a entraîné une émulation des idées par le dialogue, et dans la confrontation, le plus souvent féconde, nous a poussé à développer des qualités précieuses pour nos futures vies professionnelles. Nous avons ainsi tous **gagné en ouverture, en écoute, en diplomatie, en souplesse**.

C'est d'autant plus vrai que notre nombre nous a incité à travailler en transversalité, afin de s'assurer des décisions majoritaires – mode de fonctionnement fondé sur une confiance réciproque, propre à renforcer nos liens. Il fallait avoir conscience des qualités propres à chacun pour les employer au mieux. La conséquence la plus notable, sur le long terme, en est une meilleure connaissance des autres et de nous-mêmes, qui nous permettra sans doute de **travailler de manière plus efficace** à l'avenir.

Par la mise en situation qu'il permet, le stage nous a aussi **confrontés à des problèmes concrets**. Pour les résoudre, nous avons eu recours à des outils plus ou moins connus de nous quatre, en termes d'organisation (diagramme de Gantt) comme de mise en œuvre (Excel, Canva, Prezi...). Par ailleurs, le domaine auquel nous nous sommes intéressés, nouveau pour la plupart d'entre nous, nous a poussés à développer rapidement de nouvelles compétences. Ces **nouvelles aptitudes techniques** nous seront très utiles, comme le sera **le sens de l'adaptabilité** que nous avons nécessairement dû développer dans un contexte parfois complexe, et en tout cas peu familier pour nous.

Nous avons enfin eu l'occasion de collaborer avec certains des interlocuteurs importants d'une collectivité : Élus, DGASC... Ce fut l'occasion pour beaucoup d'entre nous de renforcer un **savoir-être**, lui aussi indispensable à nos métiers.

Ce stage nous a donc permis de progresser tant aux plans personnel que professionnel. Il a également contribué à renforcer nos compétences managériales (dans la l'organisation et la gestion du travail de groupe) et nos aptitudes techniques. De ce fait, il constitue une étape essentielle de notre parcours de formation.

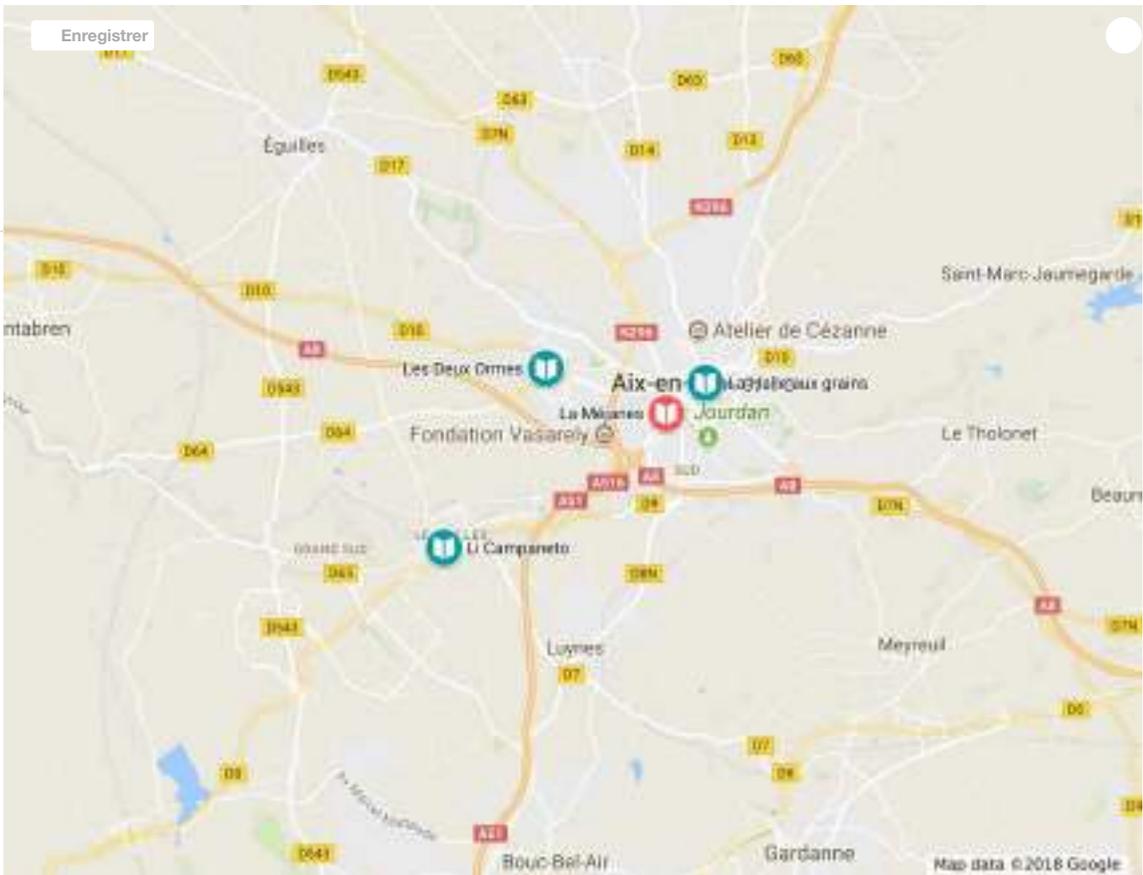
VI. ANNEXES

1. Cartographie

Réseau des bibliothèques d'Aix-en-Provence

La bibliothèque Méjanes

- La Méjanes
- La Halle aux grains
- Les Deux Ormes
- Li Campaneto

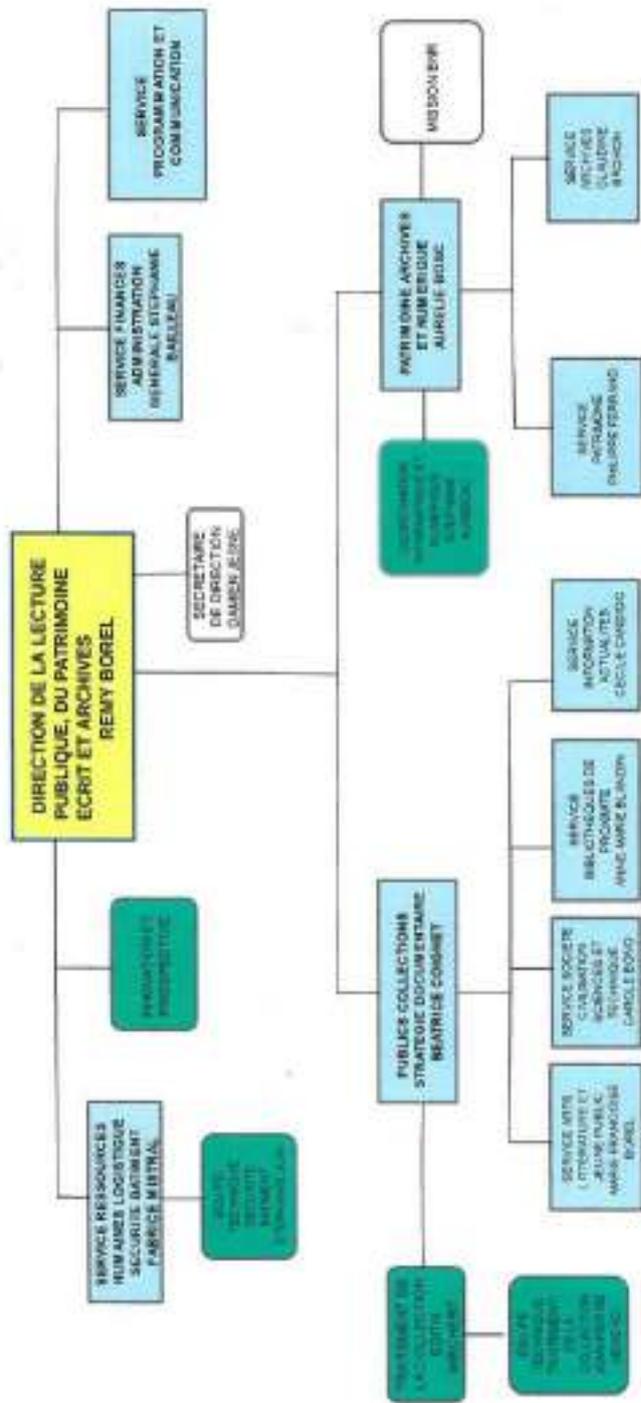


2. Organigramme

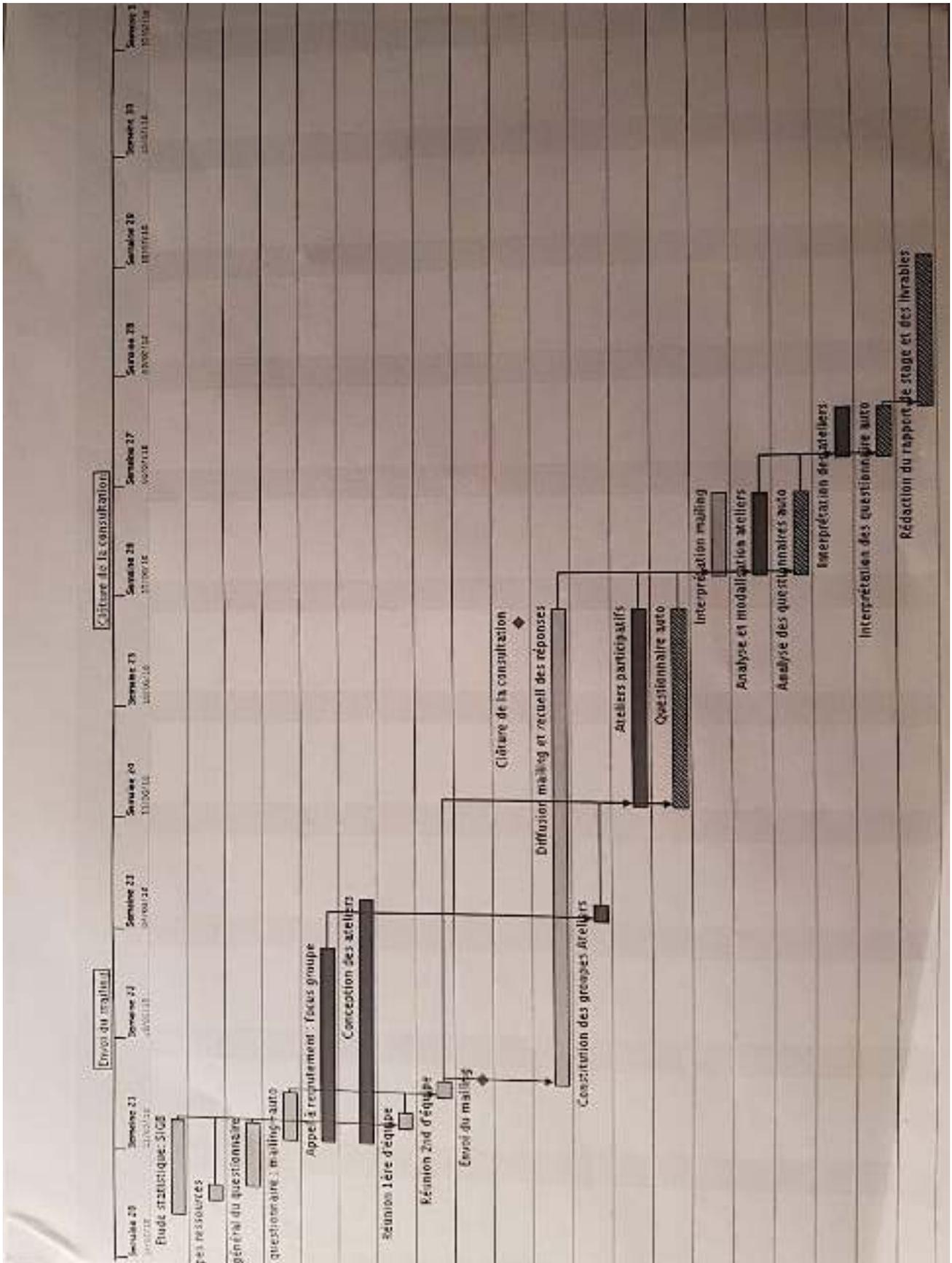
ORGANIGRAMME NOMINATIF CT 10 JUILLET 2017

Exported at: Tue Mar 27 2018 10:46:09 GMT+0200

ORGANIGRAMME NOMINATIF MEJANES CT 10 JUILLET 2017



3. Diagramme de Gantt



4. Propositions au groupe ressource

Tous group : NON PUBLICS / MENES

	+	-
Silver society	<ul style="list-style-type: none"> - Distinguer selon la géographie - International - Transculturel - fait fait car inclure le sensible de la société. 	<ul style="list-style-type: none"> - a été fait par les non publics - par les équipes assignées
Nuancier	<ul style="list-style-type: none"> - Distinguer selon le type de vie - Partir de l'abstrait - Intégrer l'image, les applications de la loi - Intégrer les impressions 	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer l'abstrait - Intégrer les impressions - Intégrer les impressions
Jeux	<ul style="list-style-type: none"> - Partir de l'abstrait - Intégrer l'image - Intégrer les impressions 	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer l'abstrait - Intégrer les impressions
Levée éducative	<ul style="list-style-type: none"> - Partir de l'abstrait - Intégrer l'image - Intégrer les impressions 	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer l'abstrait - Intégrer les impressions
ccuril	<ul style="list-style-type: none"> - Partir de l'abstrait - Intégrer l'image - Intégrer les impressions 	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer l'abstrait - Intégrer les impressions
Vie professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> - Partir de l'abstrait - Intégrer l'image - Intégrer les impressions 	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer l'abstrait - Intégrer les impressions

Tous group : NON PUBLICS / publics cibles

	+	-
Les collègues de Benjamin	<ul style="list-style-type: none"> - Partir de l'abstrait - Intégrer l'image - Intégrer les impressions 	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer l'abstrait - Intégrer les impressions
Les lycéens	<ul style="list-style-type: none"> - Partir de l'abstrait - Intégrer l'image - Intégrer les impressions 	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer l'abstrait - Intégrer les impressions
Archives du quartier	<ul style="list-style-type: none"> - Partir de l'abstrait - Intégrer l'image - Intégrer les impressions 	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer l'abstrait - Intégrer les impressions
Publics privés	<ul style="list-style-type: none"> - Partir de l'abstrait - Intégrer l'image - Intégrer les impressions 	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer l'abstrait - Intégrer les impressions
Séminaires (15 ans et +)	<ul style="list-style-type: none"> - Partir de l'abstrait - Intégrer l'image - Intégrer les impressions 	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer l'abstrait - Intégrer les impressions

5. Questionnaire

☛ Questionnaire en page suivante

La parole est à vous !

Donnez votre avis sur les bibliothèques aixoises !

1. Adresse e-mail *

LE RESEAU

2. Comment avez-vous connu les bibliothèques d'Aix-en-Provence ?

Une seule réponse possible.

- Par habitude de fréquenter les bibliothèques
- Par hasard
- Par recommandation d'un proche
- Par une connaissance
- Grâce au site internet et aux réseaux sociaux
- Autre : _____

3. Quelle bibliothèque fréquentez-vous majoritairement à Aix-en-Provence ?

Plusieurs réponses possibles.

- La Méjanes
- La Halle aux Grains
- Les Deux Ormes
- Li Campaneto
- Les Médiabus
- Une bibliothèque universitaire
- Autres (bibliothèques associatives)

4. Selon vous, le prix de l'inscription devrait se situer dans la fourchette suivante :

Une seule réponse possible.

- De 1 à 7 euros
- De 8 à 14 euros
- De 15 à 20 euros
- Je ne sais pas

5. Seriez-vous favorable à la gratuité totale de l'inscription ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

6. Pour vous, la bibliothèque, c'est...

Plusieurs réponses possibles.

- Une grande librairie
- Un espace de détente et de loisir
- Un lieu de travail pour étudier
- Un club pour les accros de lecture
- Un lieu de rencontres et d'échanges
- Un espace multimédia et de services numériques
- Un lieu d'accès à la musique et au cinéma
- Un lieu d'animations culturelles
- Un lieu de formation
- Autre : _____

7. Pour faciliter votre visite à la bibliothèque, de quels services auriez-vous besoin ?

Plusieurs réponses possibles.

- Des loupes, des lunettes basse vision
- Un local pour les poussettes et les trottinettes...
- Un prêt de caddies
- Des sacs gratuits
- Un vestiaire sécurisé
- Des portemanteaux dans les espaces
- Autre : _____

Pour chaque bibliothèque, évaluez la qualité de l'accueil :

Ne répondez que pour les bibliothèques que vous fréquentez

8. La Méjanès

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Peu satisfaisant	<input type="radio"/>	Très satisfaisant				

9. La Halle aux Grains

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Peu satisfaisant	<input type="radio"/>	Très satisfaisant				

10. Les Deux Ormes

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Peu satisfaisant	<input type="radio"/>	Très satisfaisant				

11. Li Campaneto

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Peu satisfaisant	<input type="radio"/>	Très satisfaisant				

12. Les Médiabus

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Peu satisfaisant	<input type="radio"/>	Très satisfaisant				

Êtes-vous satisfait des conditions d'emprunt ?

13. Durée de l'emprunt

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Peu satisfait	<input type="radio"/>	Très satisfait				

14. Nombre de documents

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Peu satisfait	<input type="radio"/>	Très satisfait				

15. Concernant les horaires d'ouverture, seriez-vous favorable :

Plusieurs réponses possibles.

- À l'ouverture le dimanche
- À un élargissement des horaires en soirée (après 19h)
- Au maintien des horaires actuels
- À d'autres possibilités

Les services en ligne

16. Trouvez-vous qu'il y a suffisamment de choix de documents dans les médiathèques pour satisfaire vos attentes ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

17. Si non, pourquoi ?

Plusieurs réponses possibles.

- Il n'y a pas assez de nouveautés
- Les documents sont trop souvent réservés
- Les documents sont trop souvent perdus
- Les documents sont dans une bibliothèque trop éloignée de chez vous
- Autre : _____

18. Connaissez-vous la Méjanes numérique ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

19. L' utilisez-vous pour :

Plusieurs réponses possibles.

- Le cinéma
- La presse
- Les langues
- L' informatique
- La vie professionnelle (s'orienter, préparer un concours, réviser le code de la route...)
- L' offre jeunesse
- Le fonds patrimonial
- Les sciences
- Les expositions en ligne
- La musique

Vos suggestions pour la bibliothèque de demain...

20. Laissez libre cours à votre imagination... Toutes vos idées - même les plus rock & roll - sont les bienvenues !

LA MÉJANES

Si vous ne fréquentez pas cette bibliothèque, vous pouvez directement passer à la partie "Pour terminer, faisons plus ample connaissance...". Pour les autres, encore un petit effort !

21. Pour vous, qu'est-ce que la Cité du Livre ?

Plusieurs réponses possibles.

- Un cinéma (Institut de l'Image)
- Une bibliothèque
- Le réseau des bibliothèques d'Aix-en-Provence
- Un lieu d'exposition
- Un lieu de rencontres (café, détente...)
- Un ensemble culturel
- Je ne sais pas
- Autre : _____

22. Par quel moyen vous rendez-vous à la bibliothèque Méjanès ?

Plusieurs réponses possibles.

- À pied
- À vélo
- En voiture
- En transports en commun

23. Trouvez-vous l'accès à la bibliothèque Méjanès facile (desserte par les transports publics, parking vélo ou voiture, accès aux Personnes à Mobilité Réduite...) ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

24. Si non, pourquoi ?

25. Pour quelles raisons venez-vous à la bibliothèque ?

Plusieurs réponses possibles.

- Pour emprunter des documents
- Pour lire sur place
- Pour travailler sur place avec vos propres documents
- Pour travailler sur place avec les documents de la bibliothèque
- Pour utiliser le Wifi de la bibliothèque
- Pour utiliser les ordinateurs de la bibliothèque
- Pour consulter le fonds patrimonial
- Pour rencontrer des amis
- Autre : _____

26. La bibliothèque vous semble-t-elle bien mise en valeur dans l'espace urbain ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

27. La façade de la bibliothèque vous semble-t-elle attrayante ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

28. L'entrée est-elle bien visible ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

29. Parvenez-vous à vous repérer dans les différents espaces ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

30. Sont-ils bien identifiés (affichage, plans...) ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

31. L'espace jeunesse de vos rêves, c'est...

Plusieurs réponses possibles.

- Des couleurs vives
- Un environnement chaleureux
- Un espace lumineux et clair
- Une ambiance tamisée
- Des couleurs pastel
- Un sol de tapis "tout doux" où s'allonger
- Une ambiance olfactive
- Un parcours sportif pour les "tout petits"
- Des expériences sensibles (panneaux sensoriels, dalles lumineuses, parcours tactiles...)
- Un lieu clos, réservé aux bambins
- Un mobilier modulable au gré de vos envies
- Un espace de lecture parents-enfants
- Quelques jeux pour tous les âges
- Des équipements dédiés (toilettes, table à langer...)
- Des instruments de musique à partager avec les plus grands

32. Utilisez-vous les automates de prêt ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

33. Si non, pourquoi ?

34. Auriez-vous l'utilité d'une boîte de retour pour les documents (qui vous permettrait de les rendre en dehors des horaires d'ouverture) ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

35. Trouveriez-vous attractive une bibliothèque dotée d'une grainothèque, d'un jardin pédagogique, d'un mur végétal... ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non
- Cela n'a pas sa place dans une bibliothèque

36. La tenue hebdomadaire d'un débat sur l'actualité vous semble...

Une seule réponse possible.

- Inappropriée
- Pas du tout intéressante
- Assez intéressante
- Très intéressante
- Indispensable

37. Trouvez-vous les locaux confortables (calme, luminosité, nombre de places assises, propreté, etc.) ?

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas du tout	<input type="radio"/>	Tout à fait				

38. Si non, pourquoi ?

39. Pour améliorer l'accueil à la bibliothèque, jugeriez-vous utile de :

Plusieurs réponses possibles.

- Prendre un rendez-vous personnalisé avec un bibliothécaire pour résoudre un problème ou une demande particulière
- Disposer d'un service de questions-réponses en ligne
- Participer à la découverte ludique des espaces (Escape Game, Murder Party, chasse au trésor, Before-work...)
- Pouvoir bénéficier, sans rendez-vous, des conseils d'une personne ressources sur les questions numériques
- Autre : _____

40. Si vous êtes collégien, lycéen ou étudiant, vous utilisez la bibliothèque Méjanès pour :

Plusieurs réponses possibles.

- Les collections
- Les salles d'étude
- "Révisé ton bac !"
- Le Wifi
- Pour autre chose que pour vos études (lieu de divertissement, de rencontre...)

41. Vous considérez-vous bien informé sur les travaux en cours à la bibliothèque Méjanès ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non
- Je ne savais pas qu'il y avait des travaux à la bibliothèque

42. Lesquelles de ces actions voudriez-vous voir reprogrammer ?

Une seule réponse possible.

- La "Manifestation Jeunesse"
- L' heure du conte
- Les ateliers philo jeunesse
- Les ateliers philo adultes
- Les visites du fonds patrimonial et des réserves de la bibliothèque
- Les "Défis applis" autour du numérique
- Des écoutes sur place avec une platine

Pour terminer, faisons plus ample connaissance...

43. Vous êtes...

Une seule réponse possible.

- Un homme
- Une femme

44. Vous avez...

Une seule réponse possible.

- Moins de 18 ans
- Entre 18 et 24 ans
- De 25 à 34 ans
- De 35 à 49 ans
- 50 ans et plus

45. Quelle est votre situation ?

Une seule réponse possible.

- Vous êtes collégien, lycéen, étudiant
- Vous êtes en recherche d'emploi
- Vous êtes actif
- Vous êtes retraité
- Vous êtes homme ou femme au foyer
- Sans activité

46. Vous habitez...

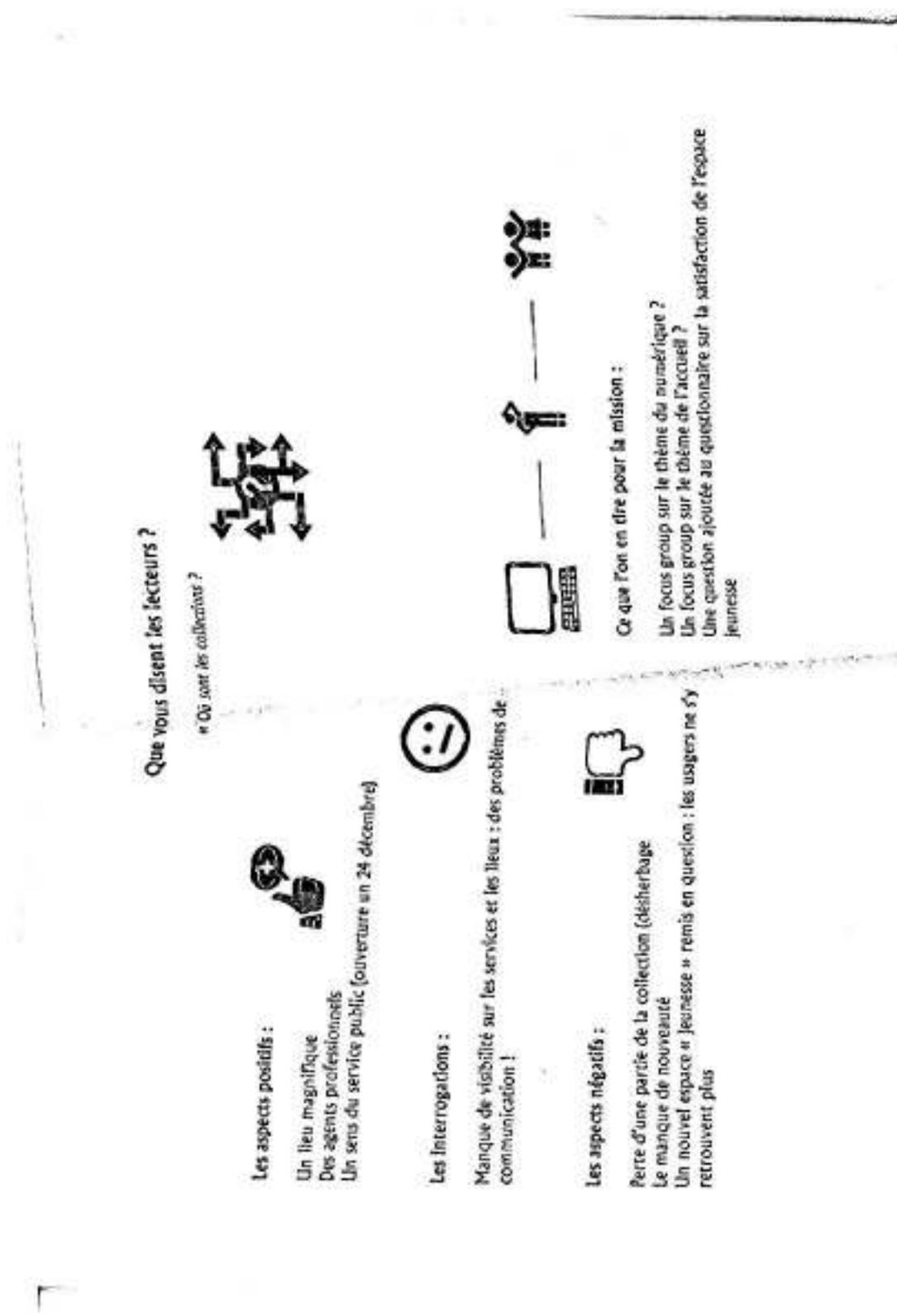
Une seule réponse possible.

- Aix-en-Provence
- La Communauté du Pays d'Aix
- En dehors de la Communauté du Pays d'Aix

Fourni par



6. Synthèse reunion groupe ressource



7. Grille d'entretien 60 ans et plus

☛ Grille en page suivante

GRILLE D'ENTRETIEN 60 ANS ET PLUS

1. Quels sont vos passe-temps ? 15 min

1.1 Relances sur ce qui vient d'être dit (vous avez dit ... ? Un silence, les laisser chercher leurs idées

1.2 Rebond :

- Quelles sont vos sorties favorites ? (Cinéma, concert, expos, conférences...) À quelle périodicité ? Dans votre quartier, plus loin encore ?
- Cuisinez-vous ?
- Randonnez-vous ?
- Aimez-vous la nature (animateurs nature, etc.) ?
- Aimez-vous jouer ? Quelle pratique du jeu avez-vous ?
- Comment vous informez-vous ?
- Utilisez-vous l'outil informatique ? Quel rapport avez-vous avec internet (réseaux sociaux) ? (Premier niveau de relances : qu'entendez-vous par « difficultés », etc. ?)
- Que partagez-vous avec vos proches, vos connaissances ?
- Aimerez-vous partager vos passions/expériences/contacts plus largement ?

2. Toujours en lien avec vos passe-temps quels seraient vos envies, comment faire mieux encore ? 15 min

2.1 Relances sur ce qui s'est dit

2.2 Rebond :

- Vous n'avez jamais eu de petit temps d'ennui ? (si aucune réponse)
- Qu'est-ce qui faciliterait votre accès aux loisirs ?
- Qu'aimeriez-vous avoir près de chez vous ?
- Si vous aviez un budget illimité, quels loisirs pratiqueriez-vous que vous vous refusez actuellement ?
- Y a-t-il des activités que vous ne pratiquez pas, mais que vous pratiqueriez accompagné (avec des exemples si ça ne donne rien : cours de yoga ailleurs, par exemple) ?
- Pensez-vous que toutes les activités culturelles sont faites pour vous ?

3. Quel est votre histoire avec la bibliothèque ? (opinions, souvenirs, idées, image...) 15 min

1.1 Relances sur ce qui s'est dit ...

1.2 Rebond :

- Selon vous, la bibliothèque concerne quel public ?
- La bibliothèque a disparu,
- Avez-vous déjà pensé à utiliser la bibliothèque pour transmettre vos compétences/expériences ?

4. Temps d'échange ludique 15 min

- Voici une sélection de différentes bibliothèques, y a-t-il des propositions qui vous attirent davantage, si oui pourquoi ?
- Par ailleurs, je vous soumetts quelques mots, sélectionner 3 mots pour construire votre bibliothèque idéale ...

5. Transmettre le billet de satisfaction

8. Grille *focus group*

☛ Grille en page suivante

GRILLE FOCUS GROUPE ADO

Question de l'étude : Qu'attendent les aixois de leurs bibliothèques ?

1. Faisons plus ample connaissance, 10 min

Présentation liminaire (tour de table)

Question 1 : Quels sont vos loisirs ?

Attente d'une réponse développée, on lance la parole autour de nos propres loisirs

On s'assure de bien distribuer la parole, en veillant à l'expression de chacun

2. La bibliothèque idéale, 30 min

Question 2 : Qu'est-ce qui pourrait faire une bonne bibliothèque (utile, plaisante, qui donne envie, qui est agréable) ?

Rebond (si réponses abstraites) : Quel type d'activité aimeriez-vous y trouver ? Pour répondre à quels besoins ?

Rebond (si réponses concrètes) : Quel type d'ambiance, quelle sensation ?

Rebond : « Fermez les yeux et imaginez, une journée ensoleillée ou un temps pluvieux qu'aimeriez-vous trouver, qu'est ce qui pourrait vous reconforter alors ?

Rebond : En tant que collégien, que peut vous offrir la bibliothèque (besoins en matière de scolarité...) ?

Rebond : En tant que collégien, que pouvez-vous offrir à la bibliothèque (compétences, savoir-faire à partager) ?

Jeu : Construisez la bibliothèque idéale ? (certaines cartes représentent des ambiances, des matériaux...) **15 mn.**

Prendre deux exemples (écologie et cookies) -> « Moi par exemple je vois ça dans cette image.... »

5 min de réflexion pour choisir 3 cartes

10 min d'échanges autour de leurs idées

3. La synthèse, 35 min

On sélectionne les idées par gommettes : 3 vertes, 1 rouge optionnelle (**15 minutes**)

Représenter vos idées de modèles de bibliothèque → carte heuristique (**20 minutes**)

4. Questionnaire de satisfaction

L'observateur

Question 1 : prise de note de classique sur carnet et relance ou reformulation, vérifie le temps

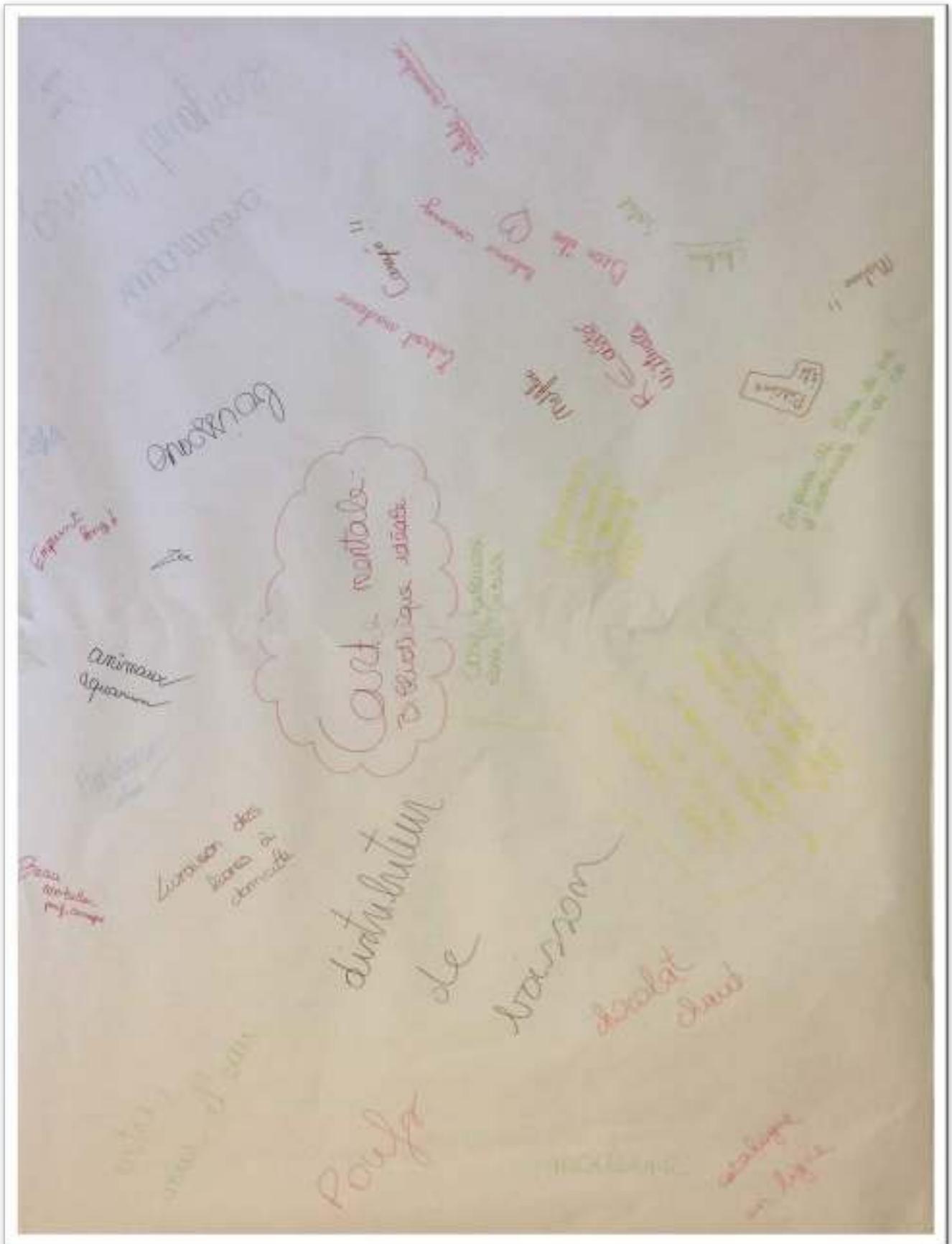
Question 2 : prise de note sur des post-it (un par idée), et les place sur le tableau, vérifie le temps

Jeu : prise de note sur des post-it (pour l'animateur) et prise de notes classiques concernant les explications des choix d'images

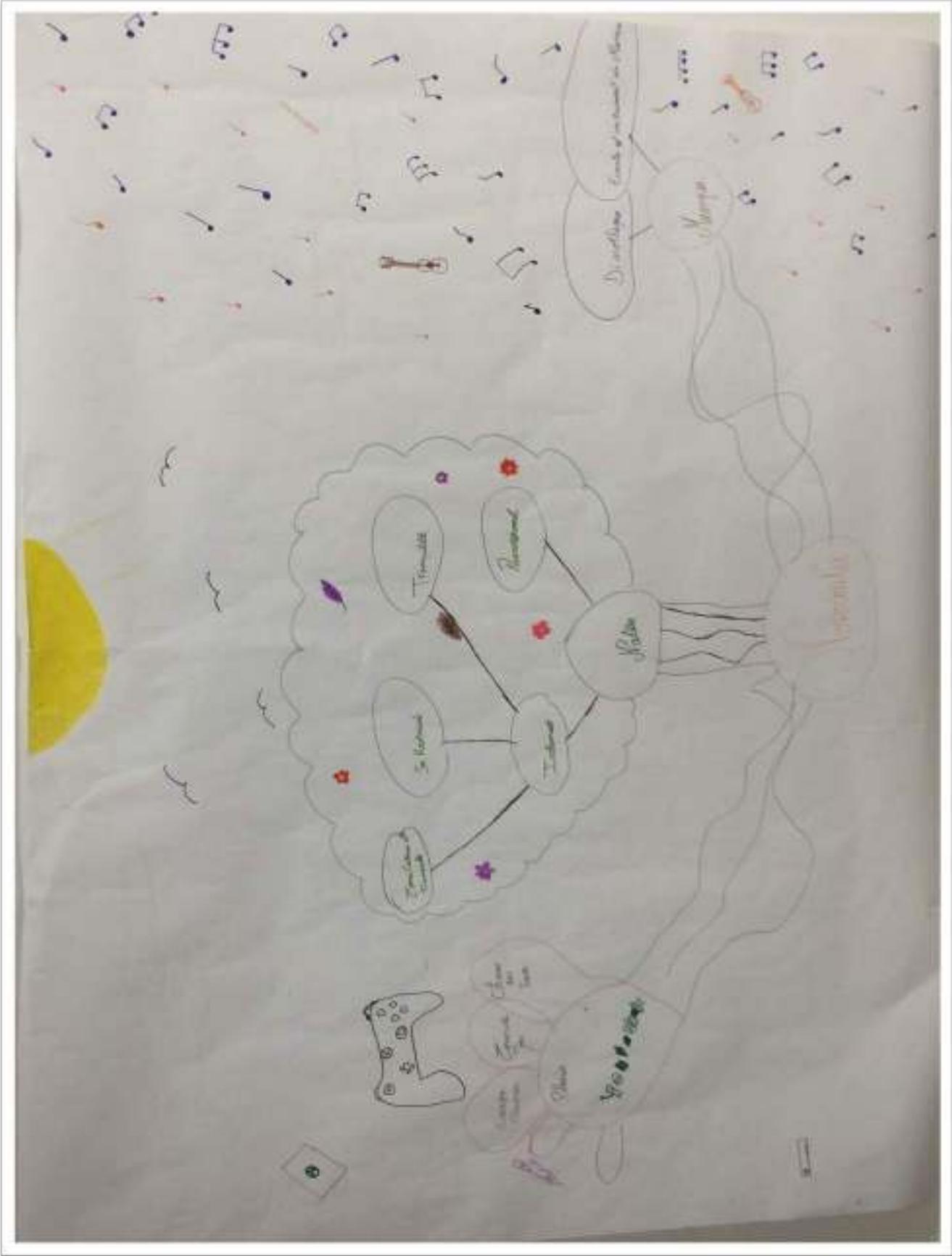
La logistique

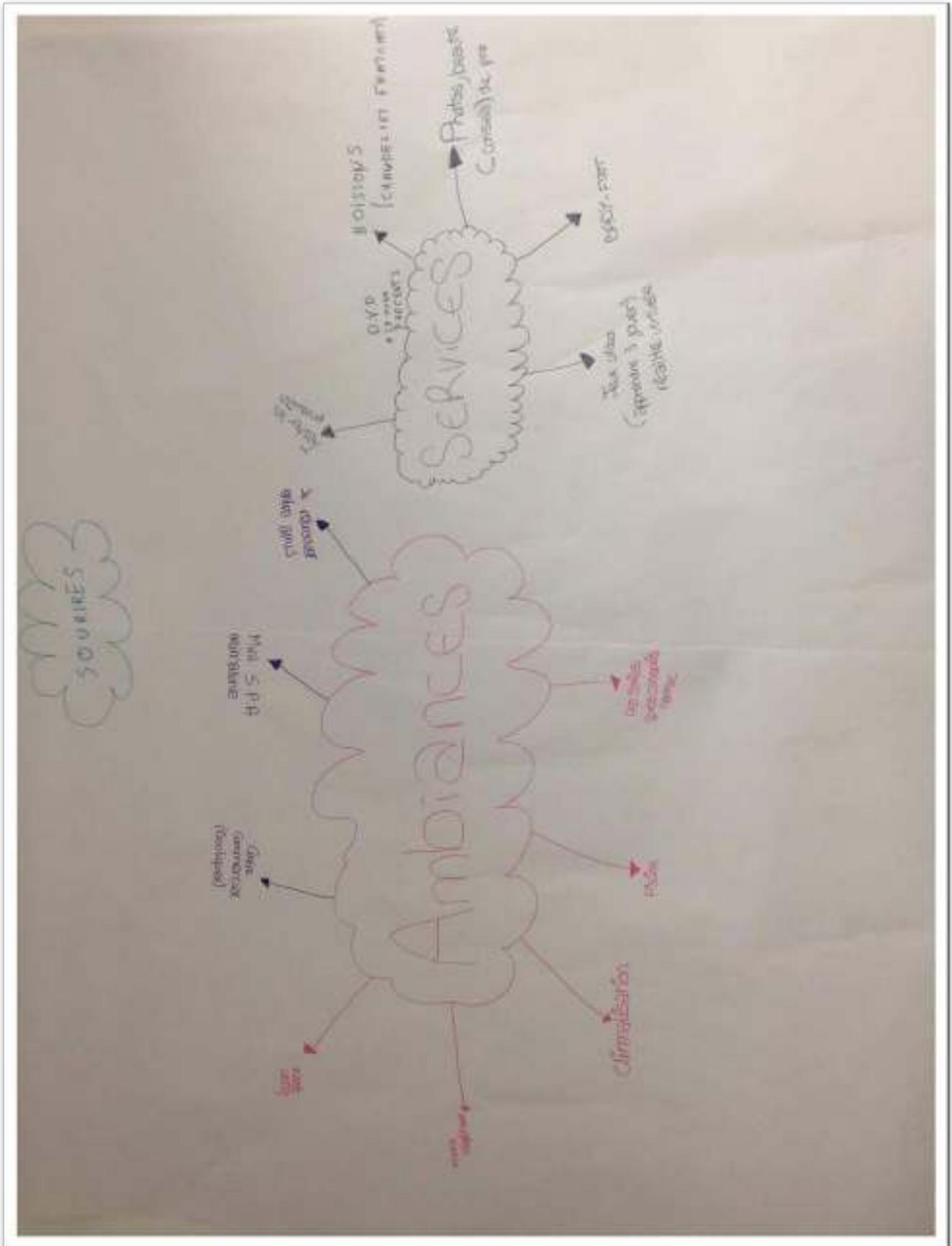
- Prévoir : limonade, cookies, bonbons
- Sac pour porter les chevalets
- 7 chaises
- Mettre les sacs à part
- 21 gommettes vertes et 7 gommettes rouges
- Jeu : Les post-it sont placés devant chaque chaise et quelques stylos sont mis à disposition

9. Cartes mentales









10. Infographie agents

☛ Infographie en page suivante

LA PAROLE EST À VOUS !

L'EQUIPE



Caroline



Fabien



Florent



Ludivine

Notre mission



"Qu'attendent les Aixois de leurs bibliothèques ?"



- 1146 inscrits
- 8 seniors
- 26 adolescents



- Questionnaire
- Entretiens
- Ateliers

QUELQUES DONNÉES STATISTIQUES

8,4%
Aix-en-Provence

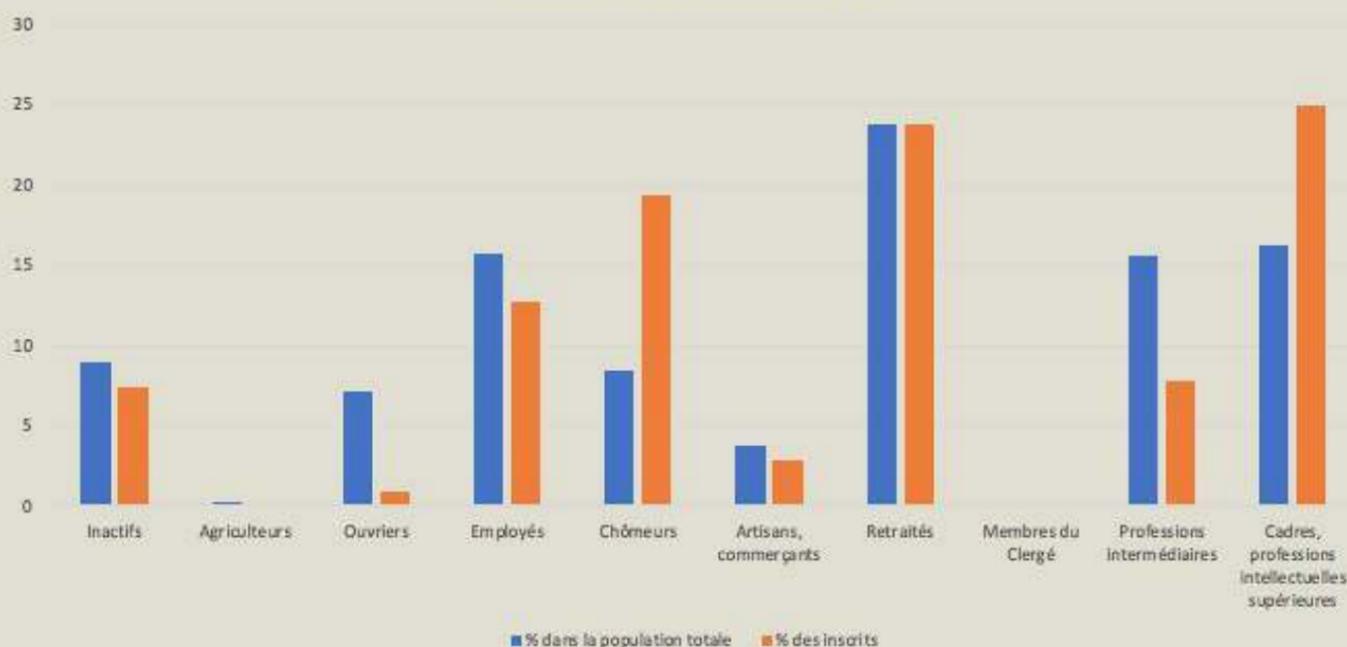
8,7%
PACA

9%
France

EMPRUNTEURS ACTIFS / POPULATION TOTALE



Répartition des inscrits par CSP



CONSTAT

sous-représentés →
inactifs, ouvriers, employés, artisans, professions intermédiaires

LA PAROLE EST À VOUS !

QUESTIONNAIRE

Come in, WE'RE
OPEN

44%

OUVERTURE

DIMANCHE



50,4%

GRATUITÉ



TRÈS
BON

ACCUEIL



85%
MÉDIA
BUS



43,7%

SATISFACTION
DE L'OFFRE

DOCUMENTAIRE



52% ⚡

AUTOMATES



CONTACT
HUMAIN

LA
MÉJANES
NUMÉRIQUE

???

51,4 %

Ne la connaissent pas

INTERET POUR



LA MEJANES DEMAIN



AGRÉABLE
CONFORT
LECTURE AVEC LES
PARENTS

ESPACE
JEUNESSE



FACILITER LA
VISITE



CONSEILS
PERSONNALISÉS

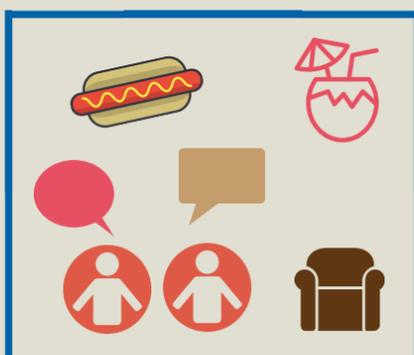
LA PAROLE EST À VOUS !

LES ADOLESCENTS

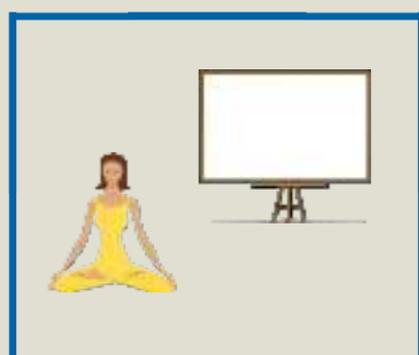
Mon profil



LOISIRS



UNE
BIBLIOTHÈQUE
CONVIVIALE



UNE
BIBLIOTHÈQUE
MODERNE ET
POLYVALENTE

LEUR BIBLIOTHÈQUE IDÉALE



LES SENIORS

Mon profil



LOISIRS



SOCIABILITÉ
ET
ENGAGEMENT



TRANSMETTRE

LA BIBLIOTHÈQUE
C'EST ...

Fondamental

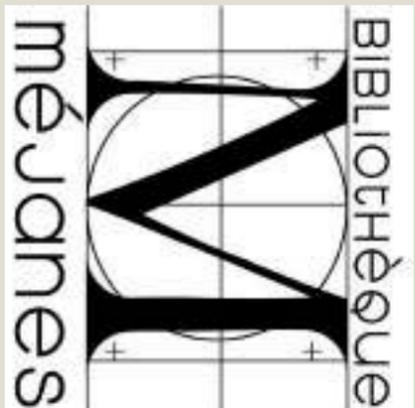
pour apprendre
pour tous

Des livres d'abord

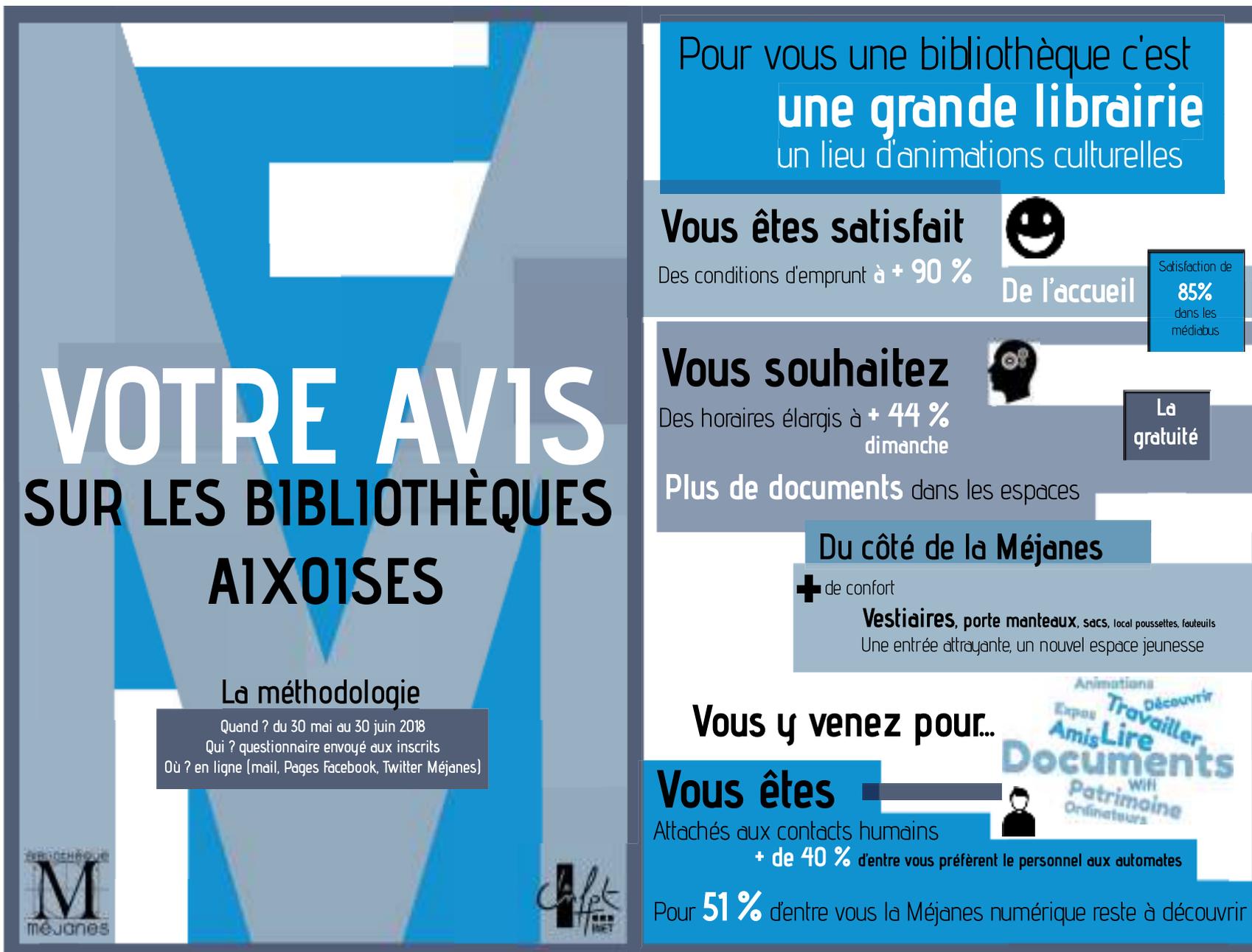
LES LIVRES

**Achat en
librairie**





**MERCI A TOUS POUR
VOTRE
PARTICIPATION!**



12. Article "Côté Méjanès"



13. Personas

➤ Senior



JEAN

74 ANS
RETRAITÉ
ANCIEN PROFESSEUR

"On s'ennuie pas suffisamment pour dire on va aller à la bibliothèque"

PROFIL

- ACHÈTE SES LIVRES POUR SOUTENIR LA LIBRAIRIE INDÉPENDANTE
- GRAND LECTEUR ET PRATIQUE L'ÉCRITURE
- SE REND TRÈS RÉGULIÈREMENT AU CINÉMA
- AIME LES VOYAGES ET LA DÉCOUVERTE

IL AIME EN PARTICULIER...

- PARTAGER SES CONNAISSANCES ET SES COMPÉTENCES AVEC SES PAIRS
- PRATIQUER SES ACTIVITÉS AVEC SA COMPAGNE

COMPÉTENCES :

AISANCE INFORMATIQUE ● ● ● ○ ○

RÉSEAUX SOCIAUX ○ ○ ○ ○ ○

DOMAINE D'EXPERTISE : LA PHILOSOPHIE ET LA LITTÉRATURE

POUR LUI, LA BIBLIOTHÈQUE C'EST...

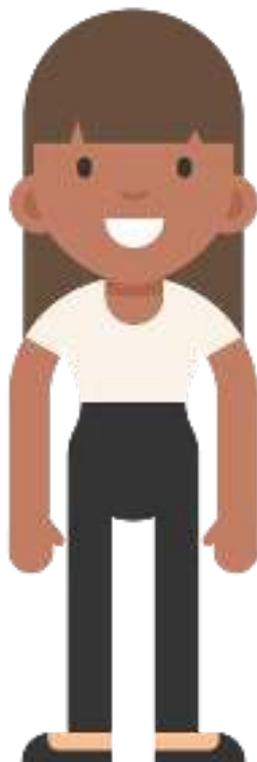
- UN LIEU QUI DOIT SUSCITER L'ENVIE
- UN LIEU ESSENTIEL POUR TOUS, MÊME S'IL NE LA FRÉQUENTE PLUS LUI-MÊME
- UN LIEU PRESQUE EXCLUSIVEMENT CONSACRÉ AU LIVRE

SES ATTENTES

- RECHERCHE DES INTERLOCUTEURS POUR PARTAGER SES GOÛTS EN MATIÈRE DE LITTÉRATURE
- AIMERAIT PARTAGER SES CONNAISSANCES DANS LE DOMAINE D'EXPERTISE QUI EST LE SIEN

"UNE BIBLIOTHÈQUE, C'EST UNE NÉCESSITÉ POUR UNE VILLE"

➤ **Adolescent**



LILI

14 ANS, COLLÉGIENNE

"J'ADORE SORTIR EN VILLE".

PROFIL

- ☆ Aime le shopping.
- ☆ Pratique l'équitation et le tennis.
- ☆ A toujours un casque vissé sur les oreilles.
- ☆ Echange avec ses amis sur les réseaux sociaux.

SA BIBLIOTHEQUE IDEALE

- ☆ Une bibliothèque intégrée à un centre commercial et ouverte 24h/24.
- ☆ Un lieu cosy, avec un bar à chats où boire des cocktails.
- ☆ Des conseils de professionnels (photographie, maquillage...) et l'aide d'enseignants pour progresser.

Son rêve le plus fou à la bibliothèque :
des décors différents selon les saisons !

14. Vidéo cagette, le dispositif

