

**Faculté des Lettres et des Sciences Humaines
2012-2013**

Licence Professionnelle
Métiers des Bibliothèques et de la Documentation

Rapport de stage

**Les pratiques culturelles des usagers à la médiathèque
Robert Margerit à Isle**

**Réalisation d'une enquête sur les usagers, leurs pratiques et
sur des améliorations au sein de la médiathèque**



Joë POUGET

Stage effectué du 02 janvier au 30 mars 2013

Etablissement : Médiathèque Robert Margerit d'Isle

Maître de stage

Valérie DESMAISON

Responsable de la médiathèque,

Etablissement Médiathèque Robert Margerit d'Isle

Remerciements

Je remercie tout d'abord chaleureusement Valérie Desmaison, mon maître de stage et responsable de la médiathèque d'Isle pour m'avoir accepté comme stagiaire au sein de son établissement, mais aussi pour ses nombreux conseils, sa confiance et sa gentillesse à mon égard.

Je remercie Monsieur Gilles Bégout, maire de la ville d'Isle, qui, en acceptant ma demande m'a permis de faire mon stage au sein de la médiathèque Robert Margerit à Isle.

Je témoigne également toute ma reconnaissance envers le personnel de la médiathèque : Brigitte Cardinaud, Elisabeth Joseph, Sylvie Piarotas et Olivier Zamora pour leur accueil et leurs conseils tout au long de mon stage.

Je tiens aussi à remercier tout le personnel du centre culturel pour l'accueil et la gentillesse dont ils ont fait preuve et tout particulièrement Ida Chadeyron pour son aide à la réalisation de mon questionnaire.

Je remercie également Myrtille Monédière pour tous les renseignements qu'elle m'a donnés sur l'association « Les amis de Robert Margerit ».

Je remercie Francis Marchan, mon professeur référent pour ses conseils, sa disponibilité et pour son aide à l'utilisation du logiciel Sphinx.

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Attribution-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de modification 2.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>

Table des matières

Introduction	6
1. Présentation de la médiathèque d'Isle et de son environnement	7
1.1. Le centre culturel Robert Margerit	7
1.2. La médiathèque d'Isle Robert Margerit	8
1.2.1. Ses publics	8
1.2.2. Son organisation et ses différents espaces	9
1.2.3. Son fonctionnement et sa politique	12
2. Les pratiques culturelles des usagers	15
2.1. Elaboration et résultats du questionnaire	15
2.1.1. Son élaboration et son déroulement	15
2.1.2. Les résultats généraux du questionnaire	16
2.2. Les usages à la médiathèque	16
2.2.1. La fréquentation des usagers	17
2.2.2. Les principales activités des usagers au sein de la médiathèque	19
2.2.3. Les espaces et les types de documents	21
2.3. L'importance du centre culturel dans la fréquentation de la médiathèque	21
2.3.1. La fréquentation de la médiathèque grâce aux activités du centre culturel	22
2.3.2. Les avis des usagers sur la présence de la médiathèque dans le centre culturel	23
3. Les propositions d'améliorations aux usagers	24
3.1. La création d'un portail en ligne	24
3.1.1. Pourquoi ?	24
3.1.2. Ce que les usagers aimeraient trouver sur ce portail en ligne	25
3.2. La mise en place de nouvelles technologies	26
3.2.1. Les tablettes tactiles et les liseuses numériques	26
3.2.2. Autour des jeux vidéo	28
3.2.3. Une connexion WiFi au sein de la médiathèque	29
3.3. L'aménagement de la médiathèque	30
3.3.1. Un remaniement des horaires et une amélioration de leur affichage	31
3.3.2. Un réaménagement de la médiathèque	31
Conclusion	33
Références bibliographiques	34
Références webographiques	35
Table des annexes	36

Table des illustrations

Figure 1 : La salle de manutention au sous-sol (Joë Pouget)	10
Figure 2 : L'espace adulte au rez-de-chaussée (Joë Pouget)	10
Figure 3 : L'espace des périodiques au rez-de chaussée (Joë Pouget)	11
Figure 4 : L'espace des bandes dessinées au rez-de-chaussée (Joë Pouget)	11
Figure 5 : L'espace jeunesse au 1er étage (Joë Pouget)	12
Figure 6 : La page d'accueil du portail en ligne de la BFM (Joë Pouget)	24

Introduction

Dans le cadre de la préparation au diplôme de la Licence Professionnelle Métiers des Bibliothèques et de la Documentation, il est demandé aux étudiants de faire un stage de 13 semaines dans une structure en lien avec le monde des bibliothèques et de la documentation.

Mon choix s'est porté prioritairement sur la médiathèque d'Isle car c'est une structure accueillante, chaleureuse et où le personnel est convivial. Mais c'est aussi le projet de stage que m'a proposé la responsable de la médiathèque, Valérie Desmaison, qui m'a intéressé. En effet, elle souhaitait réfléchir sur les pratiques des usagers de la médiathèque au sein du centre culturel dont elle fait partie à travers la réalisation d'une enquête et profiter de celle-ci pour se pencher sur un éventuel réaménagement de l'espace et de probables améliorations, en particulier autour du numérique. Ce qui m'a intéressé avant tout dans cette réflexion spécifique à la médiathèque d'Isle, c'est que je découvrais à travers ce projet une facette du métier de bibliothécaire que je ne connaissais pas et que je souhaitais découvrir. Mais c'est aussi parce que ce sujet me permettait de me pencher sur des questions fondamentales et actuelles du monde des bibliothèques.

En effet, nous constatons que le monde des bibliothèques est actuellement en pleine mutation. Nous remarquons par exemple que depuis quelques années, la tendance est donnée en priorité au sein des médiathèques aux usagers et à leurs espaces plutôt qu'aux collections comme c'était le cas auparavant et comme c'est encore le cas à Isle aujourd'hui. Parallèlement à cela, les nouvelles technologies commencent à prendre de plus en plus d'importance dans le monde des bibliothèques et il est peut-être temps pour la médiathèque d'Isle de suivre cet essor du numérique en vue d'offrir un service de qualité toujours plus large et complet à ses usagers.

Il est donc intéressant de se demander quelles sont les pratiques culturelles des usagers et en quoi des améliorations et un réaménagement pourraient permettre à la médiathèque d'Isle de développer son choix de services. Ceci permettrait de répondre aux besoins des abonnés et de réfléchir aussi à la manière d'inciter d'autres personnes à s'inscrire à la médiathèque.

Pour répondre au mieux à cette problématique, il est intéressant de voir dans une première partie la présentation générale de la commune d'Isle à travers son centre culturel et plus particulièrement de sa médiathèque. Dans un second temps, en m'appuyant sur mon enquête, je présenterai les diverses pratiques culturelles des usagers au sein de la médiathèque et la relation importante entre le centre culturel et la médiathèque concernant la fréquentation de celle-ci. Et pour finir, dans une troisième et dernière partie, je mettrai en avant les différentes améliorations possibles, le réaménagement et la réorganisation de la médiathèque d'Isle susceptibles d'intéresser et de permettre aux usagers d'élargir leurs pratiques au sein de la médiathèque.

1. Présentation de la médiathèque d'Isle et de son environnement

Isle est une commune située en région Limousin, dans le département de la Haute-Vienne. Elle fait partie de l'unité urbaine de la ville de Limoges et elle est jumelée avec Gunzenhausen, une ville allemande. Entre 1962 et 2009, la population de la commune a considérablement augmenté puisqu'en 1962, Isle comptait 2909 habitants tandis qu'en 2009 elle en comptait 7452 d'après l'INSEE¹, soit une augmentation conséquente de 153% ce qui montre bien le bel essor de la ville lors de ces cinquante dernières années. On observe grâce aux statistiques de l'INSEE que la tranche d'âge la plus représentée dans la commune en 2009 est celle des 45/59 ans avec 25,4% de la population suivie par celle des 60/74 ans qui représente quant à elle 18,5% de la population. Nous voyons donc grâce à ces données que la population d'Isle est une population majoritairement assez âgée puisque près de la moitié de la population (43,9%) a plus de 45 ans. Cette donnée est importante à connaître et à exploiter pour répondre au mieux aux divers besoins des habitants de la commune et donc en grande partie des usagers de la médiathèque. Au sein de la commune d'Isle, il existe un lieu de vie et de loisir important : le centre culturel Robert Margerit.

1.1. Le centre culturel Robert Margerit

En 1990, la commune d'Isle décide de se doter d'un centre culturel avec une bibliothèque et un auditorium afin de conforter le Salon du livre d'enfant organisé depuis 1986. Cette action de la part de la municipalité permet une réorganisation des activités culturelles au sein de la commune et du centre ville. En novembre 1990, le projet de construction est adopté par le conseil Municipal et le centre culturel est inauguré le 14 septembre 1994. Il porte le nom de Robert Margerit, un journaliste et écrivain prolifique qui a longtemps vécu à Thias, un lieu-dit d'Isle. Il obtint le prix Renaudot en 1951 grâce à son œuvre, « Dieu nu » et reçoit le Grand Prix du Roman de l'Académie Française en 1963 pour son œuvre historique ambitieuse de quatre volumes « La Révolution ». Il décède le 27 juin 1988 à Limoges à l'âge de 78 ans. C'est en 1994, soit six ans après sa mort que la municipalité décide de donner son nom au futur centre culturel afin de lui rendre hommage.

Par définition, un centre culturel est un lieu qui réunit différentes activités culturelles. Ce lieu propose une multitude d'activités comme par exemple une programmation de spectacles, des expositions, des conférences et de l'animation socioculturelle à destination de la population locale en priorité. De ce fait, les principaux objectifs d'un centre culturel sont de promouvoir la création artistique, la valorisation des patrimoines, l'éducation permanente, l'animation socio culturelle et l'aide aux associations locales au sein d'une ville. Il attire et regroupe des personnes au sein d'un même espace. Isle a eu une vision avant-gardiste d'un lieu culturel puisque les nouvelles structures qui s'ouvrent ou qui sont en projet actuellement suivent ce principe de la culture et du sport dans un seul

¹ INSEE : Institut National de la Statistique et des Études Économiques.

et même lieu. En effet, c'est le cas par exemple du pôle culturel du Bois Fleuri à Lormont ou encore du pôle culturel de Viroflay. En 2013, ce centre culturel d'Isle (les ateliers d'expression et de loisirs et l'école de musique) compte 628 inscrits et il regroupe :

- Une médiathèque
- Les bureaux de l'administration culturelle municipale
- Une école de musique
- Une école de danse
- Un auditorium de 200 places
- Un service loisirs
- Des ateliers culturels

En plus de ces nombreux services, plusieurs animations pour tous les âges sont proposées tout au long de l'année. Ce centre culturel est un lieu de vie important de la commune d'Isle car les personnes aiment s'y retrouver, y faire les diverses activités proposées et y partager un moment de détente ensemble. Il possède aussi la particularité d'accueillir l'association des amis de Robert Margerit, créée à la mort de ce dernier par sa femme Suzanne Margerit et par Georges-Emmanuel Clancier, un écrivain français et ami de Robert Margerit. Cette association a été fondée à Brive en 1991 par George-Emmanuel Clancier, mais depuis 1999, elle a son siège à Isle au sein du centre culturel. Elle a pour but principal de veiller à la conservation de la mémoire de Robert Margerit et de son fonds littéraire. Cette association est en partenariat avec la médiathèque pour certaines animations notamment lors du Salon du livre d'enfant mais aussi lors d'invitation à la lecture. Nous retrouvons aussi au sein de ce centre culturel, un lieu culturel majeur : la médiathèque Robert Margerit.

1.2. La médiathèque d'Isle Robert Margerit

Les plans de cette médiathèque ont été réalisés par l'architecte Jean-Luc Colombier. C'est une médiathèque de proximité et de loisir où les relations entre lecteurs et bibliothécaires sont importantes. Elle se situe en plein centre ce qui est essentiel pour ce lieu culturel puisque sa vocation principale est de diffuser au mieux la culture.

1.2.1. Ses publics

En 2012, le nombre d'inscrits à la médiathèque était de 2246 mais le chiffre le plus significatif est celui du nombre d'abonnés actifs qui était de 1422. Parmi ces 1422 abonnés actifs, 942 habitent à Isle ce qui représente 66,2% soit deux tiers de l'ensemble des abonnés actifs. Nous distinguons donc aussi que sur les 7452 habitants d'Isle, 942 sont inscrits à la médiathèque ce qui équivaut à 12,7%

soit environ 1/8^{ème} de la population de la commune. Nous remarquons aussi que les femmes sont majoritaires à la médiathèque puisqu'il y a 908 femmes inscrites et 514 hommes ce qui représente 63,8% de femmes et 36,2% d'hommes. En comparant avec l'année 2011, nous pouvons voir qu'il y a une légère baisse du nombre d'abonnés actifs puisqu'il y avait 1477 inscrits dont 950 femmes soit 64,3% et 527 hommes soit 35,7% du nombre total d'abonnés actifs. Nous pouvons ajouter grâce aux statistiques du logiciel de gestion de la médiathèque « Paprika » que c'est la tranche d'âge des 0-14 ans qui possède le plus grand nombre d'abonnés actifs en 2012 avec 474 abonnés actifs ce qui représente 33,3% soit exactement le tiers du nombre total d'abonnés actifs. Ce taux important de jeunes abonnés dans la médiathèque d'Isle s'explique de plusieurs manières :

- L'accueil des classes pour des activités autour du livre notamment le prix « Je lis, j'élis »
- Le Salon du livre d'enfant et les rencontres avec des auteurs illustrateurs
- Les contes
- Les ateliers d'expression et de loisirs

A l'inverse des 0-14 ans qui sont les plus nombreux, la tranche d'âge des 15-19 ans est minoritaire. En effet, il n'y a seulement que 91 abonnés actifs en 2012 dans cette tranche d'âge ce qui est peu et inquiétant. C'est pour cette raison qu'elle cherche comme d'autres médiathèques à proposer de nouveaux pour essayer d'attirer un peu plus ce public souvent distant vis-à-vis des médiathèques. Durant toute la durée de mon stage, j'ai pu constater lorsque j'étais à la banque de prêts et de retours, l'importante fréquentation des enfants et des personnes âgées, ce qui confirme les statistiques données par le logiciel Paprika. Après avoir vu les différents publics de la médiathèque, voyons à présent son organisation et ses différents espaces.

1.2.2. Son organisation et ses différents espaces

Concernant l'organisation et l'architecture de la médiathèque d'Isle, nous pouvons apercevoir qu'elle s'organise sur trois niveaux : le sous-sol, le rez-de-chaussée et le premier étage. Le rez-de-chaussée et le premier étage regroupent tous les documents de la médiathèque accessibles au public. Ces trois espaces représentent une surface de 508 m² tandis que la surface accessible au public est de 451 m². Voici les trois niveaux détaillés :

Au sous-sol : on y trouve la salle de manutention qui fait 30 m². Cette salle permet de faire les différentes tâches de la chaîne du livre en médiathèque tel que le catalogage, l'équipement, l'estampillage et la réception des livres de la BDP². De plus, cette salle sert de bureau pour le personnel, de magasin pour les documents désherbés mais non pilonnés ou encore de réserve. Au sous-sol, nous trouvons aussi la salle « Heure du conte » qui fait 51 m² où Olivier Zamora fait ses contes un mercredi par mois.

² BDP : Bibliothèque Départementale de Prêt



Figure 1 : La salle de manutention au sous-sol (Joë Pouget)

Au rez-de-chaussée : nous retrouvons l'espace adulte. Dans cet espace de 152 m², nous trouvons tous les documents destinés aux adultes mais aussi aux adolescents comme les documents imprimés, les documents sonores, les vidéogrammes, les périodiques. Cela est dû au fait que la médiathèque a décidé de mêler les deux générations pour qu'elles se rencontrent et pour leur permettre d'être tenté de prendre des livres vers lesquels ils n'auraient pas été si ces deux espaces avaient été séparés. Cet espace qui est entièrement de plain-pied est de ce fait facile d'accès aux personnes âgées représentant un public important de la médiathèque comme nous avons pu le voir précédemment.



Figure 2 : L'espace adulte au rez-de-chaussée (Joë Pouget)

Certains espaces au sein du secteur adulte sont bien délimités comme par exemple le coin périodique et le coin BD où il y a des sièges pour s'asseoir et lire en toute tranquillité. Un OPAC³ est à disposition du public au rez-de-chaussée : il sert à faciliter la recherche des documents qui se trouvent dans une bibliothèque.

³ OPAC : Online Public Access Catalog



Figure 3 : L'espace des périodiques au rez-de chaussée (Joë Pouget)



Figure 4 : L'espace des bandes dessinées au rez-de-chaussée (Joë Pouget)

Au 1er étage : nous retrouvons l'espace jeunesse qui fait 168 m². Nous y trouvons les mêmes types de documents que dans le secteur adulte, mais destinés aux plus jeunes. La seule particularité est que les vidéogrammes jeunesse sont au rez-de-chaussée avec les vidéogrammes adultes. Il y a un OPAC et quatre postes informatiques à disposition du public. Deux postes informatiques permettent l'accès à internet, et les deux autres servent généralement aux plus jeunes à jouer à des CD-ROM interactifs tels que Mobiclic et Toboclic mais il est possible d'avoir si besoin accès à internet aussi. Cet espace qui est situé à côté de l'école de musique et de la salle de danse permet aux enfants de faire la jonction entre les différents espaces notamment le mercredi et le samedi, jours où les enfants n'ont pas école et sont les plus présents au sein du centre culturel.



Figure 5 : L'espace jeunesse au 1er étage (Joë Pouget)

Les secteurs adulte et jeunesse sont en libre accès et ont chacun une entrée impliquant une banque de prêt et un membre du personnel présent aux horaires d'ouverture.

1.2.3. Son fonctionnement et sa politique

Pour fonctionner au mieux, la médiathèque dispose de cinq agents (4,6 équivalent temps plein travaillé (ETPT)). Parmi ces cinq agents, il y a une assistante de conservation, un adjoint qualifié et trois adjoints du patrimoine. La médiathèque est ouverte quatre jours par semaine : le mardi et le vendredi de 10h à 12h et de 14 à 18h. Le mercredi de 9h à 12h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h et de 14h à 17h. Cela fait donc 25 heures d'ouverture au public. L'inscription qui est annuelle et gratuite pour tous permet d'emprunter un total de dix documents dont un maximum de cinq vidéogrammes (deux fictions jeunesse, deux fictions adultes et un documentaire) par famille. Ce nombre de documents risque probablement de changer car le personnel de la médiathèque souhaite permettre à ses usagers d'être moins restreint et d'emprunter plus de documents toujours dans l'optique de les satisfaire et de leur donner envie de venir et revenir à la médiathèque. La durée d'emprunt des documents est de trois semaines renouvelables si besoin et pour certains cette durée est plus longue comme par exemple pour le portage de documents.

La ville d'Isle est une ville de moins de 10 000 habitants ce qui signifie que la médiathèque est intégrée au réseau de la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne. En effet, les BDP aident les bibliothèques des communes en donnant des conseils et des formations à leurs équipes et en leur prêtant toutes sortes de documents en complément de leur fonds propre.

Pour l'année 2012, la médiathèque disposait d'un budget de 28 000 € par an, réparti équitablement entre les différents documents. Elle disposait d'un fonds propre de 36 970 documents et d'un fonds BDP de 2 235 documents ce qui fait un total de 39 205 documents. Au sujet de sa

politique, la médiathèque suit les objectifs et missions des médiathèques présents dans la charte de l'UNESCO⁴ qui sont de :

- *Créer et renforcer l'habitude de lire chez les enfants dès leur plus jeune âge*
- *Soutenir à la fois l'auto-formation ainsi que l'enseignement conventionnel à tous les niveaux*
- *Fournir à chaque personne les moyens d'évoluer de manière créative*
- *Stimuler l'imagination et la créativité des enfants et des jeunes*
- *Développer le sens du patrimoine culturel, le goût des arts, des réalisations et des innovations scientifiques*
- *Assurer l'accès aux différentes formes d'expression culturelle des arts du spectacle*
- *Développer le dialogue inter-culturel et favoriser la diversité culturelle*
- *Soutenir la tradition orale*
- *Assurer l'accès des citoyens aux informations de toutes catégories issues des collectivités locales*
- *Fournir aux entreprises locales, aux associations et aux groupes d'intérêt les services d'information adéquats*
- *Faciliter le développement des compétences de base pour utiliser l'information et l'informatique*
- *Soutenir les activités et les programmes d'alphabétisation en faveur de toutes les classes d'âge, y participer, et mettre en œuvre de telles activités, si nécessaire*

Aujourd'hui, la médiathèque mène également une politique d'acquisition qui se doit de proposer un large éventail de documents dans tous les domaines. Compte tenu de son budget et de sa fréquentation, elle ne peut pas proposer d'ouvrages trop spécialisés. Néanmoins, si un usager a besoin d'ouvrages plus pointus, il existe à proximité des bibliothèques universitaires ou encore la B.F.M de Limoges pour compléter une recherche dans un domaine. Les acquisitions doivent être faites et pensées pour les différents usages de la bibliothèque comme par exemple :

- La lecture pour les niveaux d'apprentissages maternelles, primaires et collèges
- La lecture loisir : achats de fictions (romans, albums)
- Les acquisitions en fonction des différentes disciplines pratiquées dans le centre culturel
- Les acquisitions de documents pratiques (CV, formation professionnelle, informatique) et de documentaires sur les grands domaines de la connaissance
- Les acquisitions pour faire connaître des auteurs et des éditeurs peu connus
- Les acquisitions sur le thème du Salon du livre d'enfant

Tous ces domaines à couvrir et un budget limité font que la médiathèque d'Isle ne peut pas toujours répondre aux demandes ponctuelles des lecteurs. Cependant, elle compense en

⁴ UNESCO : United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

s'investissant énormément dans une politique d'animation très active, surtout envers le jeune public. Chaque année, en novembre, les membres du centre culturel sont les instigateurs, avec le personnel de la médiathèque, du Salon du livre d'enfant qui se déroule sur une durée de quatre jours (du jeudi au dimanche). Lors de ce Salon, de nombreux auteurs et illustrateurs de la littérature jeunesse sont invités. Des rencontres ont lieu dans les classes de maternelle, de primaire et de collège le jeudi et le vendredi. Ces rencontres se poursuivent pour tous le samedi et le dimanche. La préparation de ce Salon se fait sur toute l'année et demande beaucoup de travail et d'investissement puisqu'il faut faire une sélection de livres, chercher et contacter des auteurs en rapport avec le thème, et s'occuper d'eux à leur arrivée. De plus, tout au long de l'année, la médiathèque accueille des classes de maternelle et primaire afin que les enfants participent à des activités proposées par la médiathèque et notamment au prix « Je lis, j'élis ! », organisé par la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne. Ce prix consiste en l'élection du meilleur album jeunesse parmi une sélection de cinq nouveautés pour chaque lot.

- Lot 1 : Maternelle - CP
- Lot 2 : CE1 - CE2
- Lot 3 : CM1 - CM2

L'objectif de ce prix est de proposer une animation aux enfants scolarisés autour de la littérature jeunesse, de les inciter à lire, de les habituer à fréquenter la médiathèque mais aussi à développer leur esprit civique à travers la pratique du vote. Cette année, le prix « Je lis, j'élis » regroupe 54 communes, 257 classes et 5 460 enfants. La médiathèque d'Isle fait venir aussi des conteurs professionnels et participe au festival « Coquelicotcontes ».

Pour finir, la médiathèque s'occupe également de la BCD⁵ de l'école primaire d'Isle depuis le début de l'année 2012. Elle s'est occupée de la réaménager, d'acheter des livres, de les cataloguer et de les équiper. Tous les jeudis, sauf pendant les vacances scolaires, Brigitte Cardinaud ou Olivier Zamora vont à la BCD. Ils apprennent aux classes comment se repérer, comment trouver et ranger les documents, comment faire des prêts et des retours sur le logiciel « e-paprika » afin qu'elles puissent y revenir en autonomie avec leur maître. En général, dans une après-midi, trois classes viennent chacune pendant 45 minutes. Après le passage des classes, le bibliothécaire présent range les livres, fait du catalogage ou du bulletinage s'il lui reste encore assez de temps. L'objectif est de professionnaliser le fonctionnement de cette BCD en y mettant des bibliothécaires mais aussi de développer le goût de lire, de préparer à la recherche documentaire et à l'acquisition d'une méthode pour un travail autonome. L'appui technique de la médiathèque pour ces compétences en matière de littérature jeunesse et de gestion des collections doit viser à une utilisation autonome de ce lieu par les enfants et l'équipe pédagogique. Après avoir présenté le centre culturel et la médiathèque en détail, voyons à présent quelles sont les pratiques culturelles des usagers de la médiathèque d'Isle.

⁵ BCD : Bibliothèque Centre Documentaire

2. Les pratiques culturelles des usagers

Pour répondre au mieux à la problématique, j'ai élaboré un questionnaire⁶ portant principalement sur les pratiques des usagers, leur appréciation des services proposés et sur des propositions d'innovations et de changements au sein de leur médiathèque. Ceci permettra de comprendre et d'analyser au mieux les différentes pratiques des usagers et ce qui les pousse à venir à la médiathèque.

2.1. Elaboration et résultats du questionnaire

Pour faire un questionnaire qui soit le plus clair et simple possible, j'ai décidé avec Valérie Desmaison, Ida Chadeyron et Francis Marchan de partager le questionnaire en plusieurs parties : « Généralités », « Satisfaction », « Améliorations » et « Pour mieux vous connaître ». Comme son nom l'indique, la partie sur les « Généralités » posait des questions générales aux usagers concernant la médiathèque. La partie « Satisfaction » demandait aux usagers s'ils étaient satisfaits des services proposés dans la médiathèque. La partie « Améliorations » permettait aux abonnés de donner leur avis sur des améliorations que nous proposons. Enfin, la dernière partie « Pour mieux vous connaître » nous apportait des informations de base sur les usagers.

2.1.1. Son élaboration et son déroulement

Dès le début de mon stage, nous nous sommes attelés à la réalisation d'un questionnaire. Nous avons mis environ 3 semaines à préparer les questions, à faire la mise en page du questionnaire et à le finaliser. Nous souhaitons faire un questionnaire simple et clair pour que les gens ne soient pas rebutés à l'idée d'y répondre et pour que même les plus jeunes puissent y répondre. Après avoir eu l'accord du Maire d'Isle, nous avons pu mettre l'enquête à disposition du public à partir du début du mois de février. Nous avons laissé le choix aux personnes de le remplir sur place ou chez elles. Nous n'avons pas donné de date limite de retour du questionnaire mais lorsqu'on me demandait quand il fallait le rendre, je répondais qu'ils avaient environ un mois pour le remplir pour que j'aie le temps ensuite de dépouiller les réponses. Nous avons fait le choix de distribuer l'enquête aux banques de prêts. Il m'est arrivé aussi d'aller directement voir les personnes dans la médiathèque pour leur demander si elles voulaient bien répondre à l'enquête et si elles souhaitaient que j'y réponde sur place avec elles. Pour le retour des questionnaires, les usagers, quand ils le remplissaient sur place, le rendaient en main propre à la personne se trouvant à la banque de prêt. Lorsque les personnes le ramenaient chez elles, elles le rendaient soit en main propre lors de leur prochaine venue ou sinon lorsque la médiathèque était fermée, elles le mettaient dans la boîte à livres. De manière générale, les

⁶ Voir Annexe 1 : Le questionnaire

abonnés étaient ravis de répondre à l'enquête car cela leur permettait de donner leur avis. Sur certains questionnaires, une minorité heureusement, quelques personnes n'ont pas répondu à toutes les questions, ce qui, je pense est dû au fait qu'elles n'avaient pas d'avis sur les questions. Nous n'avons eu aucun refus de la part des usagers pour remplir le questionnaire ce qui m'a agréablement surpris mais pas étonné étant donné que j'ai remarqué que les gens étaient contents que nous leur demandions de donner leur avis. Certains abonnés, après m'avoir rendu le questionnaire, m'ont parlé de certaines questions qui étaient posées en particulier celles portant sur des améliorations concernant l'aménagement et des nouveautés technologiques. Je prenais plaisir à parler avec les usagers de mon projet, d'avoir leur avis et de discuter avec eux de cette manière plus directe et conviviale.

2.1.2. Les résultats généraux du questionnaire

Afin d'obtenir un maximum de réponses, nous avons imprimé 170 questionnaires. Seulement une dizaine n'ont pas été distribués et en tout, nous avons eu 99 questionnaires qui nous ont été retournés. Comme résultats généraux⁷, nous pouvons voir que sur les 1422 abonnés actifs, 99 personnes représentent 7% des abonnés. Cela est peu mais nous avons remarqué que c'était souvent les mêmes personnes qui venaient et revenaient à la médiathèque. L'âge moyen des usagers ayant répondu au questionnaire est de 40 ans. Sur les 97 réponses que nous avons eues concernant la question sur le lieu où les personnes habitaient, 77 personnes ont répondu qu'elles appartenaient à la commune d'Isle ce qui représente environ 80%. Et pour finir, 70% des personnes ayant répondu à l'enquête sont des femmes ce qui confirme bien que la majorité du public de la médiathèque est composée de femmes. Pour répondre au mieux à la problématique et expliquer le plus précisément possible les pratiques culturelles des usagers, je vais présenter à présent plus en détail la manière dont je me suis appuyé sur ce questionnaire.

2.2. Les usages à la médiathèque

La question des usages en médiathèque est fondamentale. En effet, dans une médiathèque, il est possible de faire une multitude de choses telles qu'emprunter des documents, lire sur place, attendre quelqu'un, discuter, travailler, écouter de la musique, regarder des films, aller sur Internet et bien plus encore depuis l'arrivée progressive des nouvelles technologies. Il est donc important de comprendre et d'analyser tout ce qui a attiré à la venue des usagers à la médiathèque comme par exemple ce qu'ils viennent faire à la médiathèque, le temps qu'ils y passent et les espaces qu'ils fréquentent. Lorsque l'on connaît ces éléments, nous pouvons plus facilement répondre aux besoins des usagers et ainsi être une médiathèque où il est agréable de venir passer un moment.

⁷ Voir Annexe 2 : Les résultats du questionnaire

2.2.1. La fréquentation des usagers

Pour essayer de connaître les éléments liés à la fréquentation des usagers à la médiathèque, je vais m'appuyer sur les questions 1, 2, 7, 8 et 9 de mon questionnaire qui portent exclusivement sur la fréquentation au sein de la médiathèque d'Isle mais aussi des autres médiathèques environnantes. Cependant, avant d'analyser les réponses obtenues à ces questions et en faire ressortir les points intéressants, je vais définir ce qu'est la fréquentation en médiathèque.

*La fréquentation en médiathèque est une démarche consistant à pénétrer de façon non fortuite dans une médiathèque et à utiliser au moins un des services qu'elle*⁸. L'emprunt est le premier usage des bibliothèques municipales puisque 97% des inscrits y ont recours. Nous avons pu voir précédemment que par rapport à l'année 2011, la médiathèque d'Isle a connu une légère diminution du nombre d'abonnés actifs. Cette légère diminution est vérifiable quasiment partout en France. En effet, nous remarquons que depuis quelques années le nombre d'usagers inscrits dans les bibliothèques accueillant du public pour le prêt est en baisse. Pour appuyer mes propos, voici une étude comparative assez significative des chiffres entre l'année 2010 et 2011 que j'ai trouvée sur le site internet de l'ENSSIB⁹. *En 2011, le nombre d'usagers inscrits dans les bibliothèques publiques était de 5 784 218 alors qu'en 2010 il était de 5 861 038 soit une baisse de 1,31% pour les bibliothèques publiques. Concernant les usagers inscrits dans les bibliothèques des établissements publics à caractère scientifique culturel et professionnel et des autres établissements publics d'enseignement supérieur relevant du ministre chargé de l'enseignement supérieur en 2011, leur nombre était de 1 074 143 tandis qu'en 2010 il était de 1 138 853 soit une baisse de 5.7%. Depuis 2003, la perte d'inscrits est de 16,5% pour les bibliothèques publiques, et de 14% pour les bibliothèques de l'enseignement supérieur*¹⁰ ce qui est considérable et inquiétant et qui demande de la part des bibliothécaires une réflexion sur la manière dont ils doivent se renouveler pour attirer et répondre aux besoins de leur public. En effet, la fréquentation est devenue un enjeu important dans les bibliothèques. Le nombre d'usagers, mais aussi la structure de la fréquentation participent au jugement des élus et des citoyens sur la bibliothèque. Il est donc important de comprendre les besoins des usagers et d'y répondre au mieux en cherchant perpétuellement ce qui pourrait inciter les différents publics à venir. Par exemple, en France, nous remarquons un vieillissement du public. *En effet, on voit qu'entre 1997 et 2008, les seules classes d'âges pour lesquelles on enregistre une augmentation de la propension à l'inscription sont les classes les plus âgées (55-64 ans et 65 ans et plus*¹¹). L'évolution de la fréquentation des 15-19 ans montre quant à elle que « les nouveaux jeunes » ne voient pas toujours l'intérêt et l'attractivité des médiathèques. Cela est dû en partie à la

⁸ **POISSENOT Claude, RANJARD Sophie.** *Usages en bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquêtes.* Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. 2005, 1 tome, 350 pages. (Collection Les cahiers de l'enssib).

⁹ ENSSIB : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

¹⁰ <http://www.enssib.fr/breves/2011/11/09/la-lente-erosion-des-inscrits-en-bibliotheque-et-du-droit-de-pre>

¹¹ **POISSENOT Claude, RANJARD Sophie.** *Usages en bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquêtes.* Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. 2005, 1 tome, 350 pages. (Collection Les cahiers de l'enssib).

dématérialisation de la musique, au fait de pouvoir télécharger de chez soi des films et des musiques ce qui nuit énormément à l'intérêt des bibliothèques auprès des jeunes puisque pour eux, ils ont déjà chez eux ce qu'ils pourraient trouver dans une médiathèque. C'est pour cela que les médiathèques s'interrogent et essaient de s'adapter elles aussi aux nombreux changements pour pouvoir attirer tous les publics d'où l'apparition de plus en plus importante du numérique au sein des bibliothèques. A présent, après avoir présenté la fréquentation des médiathèques en France, je vais m'appuyer sur mon questionnaire et sur les questions se rapportant à la fréquentation des usagers pour analyser le cas de la médiathèque d'Isle.

La question 1 porte sur la fréquence, c'est à dire savoir si les usagers viennent souvent ou non à la médiathèque. Nous avons eu 98 réponses à cette question, et sur ces 98 réponses, 52 personnes, c'est-à-dire 53,1% ont répondu qu'elles venaient une fois par semaine et plus. Nous remarquons donc qu'une grande majorité des abonnés de la médiathèque sont des membres actifs. Nous constatons donc aussi que la médiathèque est attirante et propose assez de documents pour satisfaire ces abonnés puisque la moitié des personnes ayant répondu à ce questionnaire sont des abonnés réguliers qui viennent au moins une fois par semaine.

La question 2 porte quant à elle sur le temps passé en médiathèque, à savoir si elles passent du temps ou non dans ce lieu propre à la culture. Pour cette question, nous avons eu le retour de 95 réponses où 45 personnes soit 47,4% ont répondu qu'elles restaient moins de 30 minutes à la médiathèque. A l'inverse, seulement 14 personnes sur 95 y restent plus d'une heure ce qui montre que les usagers n'ont peut-être pas le temps ni l'envie ou les deux de s'éterniser à la médiathèque. Cela pose donc le souci d'essayer de retenir les usagers pour qu'ils restent à la médiathèque, essayer de trouver des activités, des espaces qui fassent qu'ils soient à l'aise et veuillent rester plus longtemps. En souhaitant que les usagers se sentent comme chez eux pour discuter, se détendre dans la médiathèque, nous nous rapprochons tout doucement d'une bibliothèque troisième lieu. Le troisième lieu est une notion forgée au début des années 1980 par Ray Oldenburg, un professeur émérite de sociologie urbaine à l'université de Pensacola en Floride. *Le troisième lieu se distingue du premier lieu, sphère du foyer, et du deuxième lieu, domaine du travail. Il s'entend comme volet complémentaire, dédié à la vie sociale de la communauté, et se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle. Si Oldenburg ne répertorie pas la bibliothèque comme un lieu de troisième lieu dans ses ouvrages, un autre sociologue, Robert Putnam n'hésite pas à le faire en prenant l'exemple d'une des bibliothèques de Chicago. Il y voit un nouveau troisième lieu, un espace vibrant d'activités*¹².

La question 7 demande si les usagers viennent à la médiathèque seule ou en famille. Sur 99 réponses, 56 usagers soit 56,6% ont dit qu'ils venaient seuls. Le fait que 56 personnes sur 99 viennent seuls est significatif car cela veut dire que les gens dans ce cas aiment bien venir seuls pour être tranquille, pour choisir des livres et quelques fois les lire sur place au calme.

¹² <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

Pour finir, j'analyse les questions 8 et 9 qui demandent aux usagers de la médiathèque d'Isle s'ils sont inscrits à d'autre(s) médiathèque(s). Sur les 96 réponses que nous avons reçues pour la question 8, une majorité de personne n'est inscrite qu'à la médiathèque d'Isle. En faisant un tableau croisé¹³ avec la question 31 qui porte sur le lieu où les usagers habitent, je remarque que 49 personnes habitent à Isle sur les 55 personnes qui ne sont inscrites qu'à la médiathèque d'Isle ce qui représente 89% de personnes donc qui habitent à Isle et qui sont seulement inscrites à la médiathèque d'Isle. Cela signifie donc que les habitants de la commune qui viennent à la médiathèque d'Isle sont satisfaits de ce qu'ils y trouvent et des services proposés puisqu'ils ne vont pas dans d'autres médiathèques. Comme nous venons de le voir, la fréquentation représente un facteur important au sein des médiathèques. Il est donc primordial de tout mettre en œuvre pour connaître ces fréquentations et faire en sorte d'attirer les usagers pour leur donner envie de fréquenter plus longuement la médiathèque mais aussi de leur proposer plus d'activités.

2.2.2. Les principales activités des usagers au sein de la médiathèque

Pour connaître les principales activités des usagers au sein de la médiathèque, je vais m'appuyer sur les questions 6, 10 et 11 du questionnaire. Grâce à la question 6 du questionnaire, nous pouvons voir quelles sont les principales pratiques de la part des usagers.

La première chose que nous remarquons est que toutes les personnes ont répondu à la question 6 sur les pratiques. Nous constatons donc d'une part que la question était simple mais aussi que cela plaît aux abonnés de dire ce qu'ils viennent faire à la médiathèque. Ce qui ressort tout de suite est le fait que 94 personnes sur 99 soit 95% ont répondu qu'elles venaient à la médiathèque pour emprunter des documents ce qui rejoint ce qui a été dit précédemment sur le fait que l'emprunt est de loin le premier usage des bibliothèques municipales. En faisant un tableau croisé¹⁴ entre la question sur le temps passé en médiathèque (question 2) et les pratiques (question 6), nous pouvons remarquer que la majorité des personnes qui ne font qu'emprunter ne restent pas longtemps. C'est-à-dire qu'une grande partie de ces personnes viennent seulement pour rendre et prendre des livres car c'est uniquement ce qui les intéresse dans les services proposés par la médiathèque. Cela est peut-être dû au fait qu'elles n'ont pas beaucoup de temps pour rester à la médiathèque, mais aussi cela peut venir du fait qu'elles ne trouvent pas de raison de s'y attarder, de faire d'autres choses intéressantes à part y emprunter des documents. Nous voyons aussi qu'environ un tiers des personnes (30,3%) ayant répondu au questionnaire lisent sur place. Cette pratique de la part des usagers montre que certaines personnes prennent le temps de rester à la bibliothèque et de lire sur place. Nous supposons que lorsque les gens restent sur place pour lire, il s'agit en priorité de périodiques et de bandes dessinées. Pour analyser encore mieux ces différentes pratiques, je croise

¹³ Voir Annexe 3.1 : Question 8 et 31

¹⁴ Voir Annexe 3.2 : Question 2 et 6

la question sur le temps passé en médiathèque (question 2) avec la question sur les diverses pratiques (question 6), et nous pouvons voir que lorsque les gens lisent sur place, ils y restent pour la plupart moins de 30 minutes ce qui peut vouloir dire qu'ils ont assez lu et qu'ils souhaitent s'en aller ou alors que les espaces de lecture ne sont pas assez agréables et attrayants pour y rester plus longtemps.

Comme autre pratique importante de la part des abonnés de la médiathèque : l'utilisation d'un ordinateur et d'internet. En effet, 17 personnes sur 99 soit 17,2% vont sur les ordinateurs. En faisant un tableau croisé¹⁵ entre cette question 6 et la question sur l'âge des usagers (question 30), nous remarquons que la moyenne d'âge est de 21 ans ce qui est relativement jeune et ce qui montre que cet usage des technologies est principalement utilisé par les plus jeunes. *Comme la plupart des secteurs d'activités, les bibliothèques ont intégré les ordinateurs à la fois comme outil interne mais aussi comme service. L'arrivée de cet outil entraîne de profonds changements dans les pratiques professionnelles des bibliothécaires en même temps qu'elle suscite des débats sur la place à lui conférer dans les médiathèques. Que ce soit à travers le catalogue informatisé, l'accès à des sites sélectionnés sur Internet, l'accès à des bases de données ou à des fonds numérisés, les ordinateurs permettent de recueillir des informations de toute nature.*¹⁶

A la médiathèque d'Isle, sur 99 personnes, 17 personnes en profitent pour discuter avec des amis. Tout comme le fait d'aller sur les ordinateurs, cette activité est principalement liée à un public jeune puisque la moyenne d'âge est de 19 ans. Cette pratique qui requiert des espaces de détente pourrait être plus importante encore à la médiathèque d'Isle s'il y avait plus d'espaces de détente, notamment des espaces avec des fauteuils confortables pour s'asseoir, lire et discuter entre amis. Cela pourrait donner envie aux usagers de rester plus longtemps que prévu, leur permettre de faire d'autres pratiques sur place comme lire, travailler, écouter de la musique.

Concernant la question 10 qui porte sur les ordinateurs qui sont à disposition pour faire des recherches, 31 personnes sur 96 soit près d'un tiers ont répondu qu'elles les utilisaient et donc 65 personnes ont dit que non. Ces usagers qui utilisent les OPAC seraient peut-être intéressés par un portail en ligne de la médiathèque pour pouvoir accéder au catalogue de chez eux et ainsi rechercher un document et le réserver.

Pour la question 11 qui s'intéresse à la fréquence dont les usagers demandent des renseignements au personnel de la médiathèque, on voit que 57,7% des personnes demandent de temps en temps des renseignements au personnel. Cependant, une donnée intéressante est que 3 personnes seulement ne demandent jamais de renseignements ce qui montre que le personnel est accessible et disponible et qu'il est rare aussi que les usagers n'aient pas quelque chose à demander.

¹⁵ Voir Annexe 3.3 : Question 6 et 30

¹⁶ **POISSENOT Claude, RANJARD Sophie.** *Usages en bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquêtes.* Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. 2005, 1 tome, 350 pages. (Collection Les cahiers de l'enssib).

2.2.3. Les espaces et les types de documents

Sur l'année 2012, tous supports confondus, la médiathèque a réalisé 68 014 prêts de documents dont 37 376 prêts adultes et 30 638 prêts jeunesse tandis qu'en 2011 le nombre de prêts était de 69 796.

Les documents les plus empruntés sont les livres jeunesse suivis par les livres adultes. En effet, 26 753 prêts de livres jeunesse ont été faits sur l'année 2012 ce qui correspond à 39,3% et 25 584 livres adultes soit 37,6%. Ce pourcentage important de livres jeunesse et adultes est logique puisque les livres sont les documents les plus présents dans la médiathèque d'Isle. Cela explique donc aussi que les deux pratiques les plus importantes au sein de la médiathèque sont le fait d'emprunter des documents et de lire sur place

En m'appuyant sur la question 3 qui porte sur les espaces au sein de la médiathèque, nous voyons que ce sont les espaces où nous retrouvons des livres qui sont les plus utilisés par les usagers. En effet, c'est l'espace roman en adulte où il y a le plus de monde puisque d'après le questionnaire, 56 personnes sur 99 s'y rendent lorsqu'elles sont à la médiathèque ce qui représente 56,6%. Nous remarquons aussi que l'espace jeunesse où il y a les albums par exemple est apprécié des lecteurs puisque 30 personnes s'y rendent. Cela s'explique par le fait que le coin jeunesse est agréable et vaste pour que les parents et les enfants puissent y rester plus ou moins longtemps. Le coin des bandes dessinées et celui des périodiques au rez-de-chaussée sont appréciés des abonnés aussi car ils leur permettent d'avoir des espaces de lecture qui sont agréables pour lire et discuter.

Les questions 3 et 6 sont liées puisque lorsque l'on fréquente un espace en médiathèque, c'est généralement pour regarder ce qu'il y a et y emprunter les documents spécifiques à cet espace. La relation entre espace et type de documents est donc fortement liée.

Après cette partie sur les usages à la médiathèque, nous allons voir quel rôle joue le centre culturel dans cette fréquentation de la médiathèque et voir ce que pensent les usagers de cette centralisation des activités culturelles.

2.3. L'importance du centre culturel dans la fréquentation de la médiathèque

Le centre culturel d'Isle, grâce à la diversité des activités qu'il propose, permet à la médiathèque de profiter de son rayonnement puisque la proximité entre chaque service est un atout aussi bien pour la fréquentation des activités du centre que de la médiathèque.

2.3.1. La fréquentation de la médiathèque grâce aux activités du centre culturel

Les inscrits aux activités du centre culturel faisant aussi partie des abonnés de la médiathèque sont au nombre de 224. Cela veut donc dire que sur les 628 inscrits du centre culturel, 224 font partis de la médiathèque ce qui représente une part de 35,7% ce qui est conséquent. Par rapport au nombre d'abonnés actifs de la médiathèque qui était de 1422 en 2012, les 224 inscrits au centre culturel représentent 15,8% d'utilisateurs de la médiathèque. Ces chiffres sont importants mais ils pourraient être bien plus importants si la médiathèque était ouverte aux mêmes heures que certains ateliers du centre qui ont lieu quelques fois tard le soir ou encore entre 12h et 14h.

Grâce aux questions 4 et 5 qui portent sur le centre culturel, nous voyons que 36 personnes sur 97 soit 37.1% ont répondu qu'elles étaient inscrites aux services présents dans le centre culturel. Et sur ces 36 personnes, 12 personnes soit exactement un tiers ont dit qu'elles faisaient de la danse. La danse moderne se déroule le mercredi après midi et elle amène beaucoup de personnes à la médiathèque : chose que l'on remarque aisément lorsque l'on est au prêt le mercredi après-midi et que l'on voit les personnes sortir de la danse. Les statistiques données par le logiciel Paprika, nous permettent de voir que le jour où il y a le plus de monde est le mercredi ce qui est logique puisque les enfants n'ont pas école. Ils ont donc la possibilité de venir seuls ou avec leurs parents à la médiathèque. C'est aussi un jour où il y a beaucoup d'activités présentes au centre comme par exemple les activités sportives telles que la ludo-gym le mercredi matin, le théâtre qui se déroule toute l'après-midi ou encore les cours de musique qui ont lieu la plupart du temps hors temps scolaire, c'est-à-dire le mercredi, le soir après l'école et le samedi. Le mercredi et le samedi sont considérés comme les deux plus grosses journées en termes de fréquentation, de prêts et de retours. Nous voyons en effet grâce au logiciel que le mercredi est le jour où il y a le plus de prêts et de retours. En effet, au mois de janvier, sur 5907 prêts dans le mois, on voit que près de la moitié des prêts ont été faits le mercredi puisqu'il y a eu 2931 emprunts de fait le mercredi soit une part considérable de 49.6%. Cela se vérifie aussi avec le mois de février où 2241 prêts ont été faits les mercredis sur les 5480 qui ont été faits sur tout le mois soit 40,9%. Cela se vérifie aussi pour la journée du samedi puisque en janvier, les samedis, 1106 prêts ont été faits et en février 1239 ce qui en fait la deuxième plus grosse journée au niveau des emprunts. Nous pouvons donc remarquer que les jours où il y a le plus de monde à la médiathèque correspondent aussi aux jours où il y a le plus de monde aux activités ce qui n'est pas une coïncidence puisque tous ces domaines culturels au sein du centre culturel sont étroitement liés ce qu'il est important de savoir, de comprendre et d'exploiter.

2.3.2. Les avis des usagers sur la présence de la médiathèque dans le centre culturel

Il est primordial de savoir si la place de la médiathèque dans le centre est un atout concernant sa fréquentation et si les usagers apprécient le fait de venir au centre culturel pour pouvoir aller à la médiathèque et d'avoir toutes ces animations à proximité.

Tout d'abord, grâce à la question 16 « Appréciez-vous le fait que la médiathèque soit dans le centre culturel ? », nous remarquons déjà que les gens sont ravis de cette centralisation des activités. En effet, sur 91 réponses, 88 personnes soit 96,7% sont satisfaites de la présence de la médiathèque au sein du centre culturel. Nous avons donc un premier aperçu de ce que le centre culturel apporte à la médiathèque.

A présent, voici donc ce qui ressort du questionnaire en me servant de la question 17 qui portait essentiellement sur les avis des usagers. Sur 99 réponses possibles, 49 usagers ont donné leur avis sur la présence de la médiathèque dans le centre culturel ce qui représente donc la moitié des personnes ayant répondu au questionnaire. Ce qui découle principalement des 49 avis des usagers, c'est que la proximité de la médiathèque avec les autres services est très pratique. En effet, 10 personnes m'ont écrit « c'est pratique ». Les usagers trouvent en effet cette centralisation de la culture et des activités utile car cela permet de faire des activités au sein d'un même espace ce qui est toujours attrayant. Nous pouvons donner comme exemple le cas d'une personne qui attend à la médiathèque une autre personne qui est à un atelier, ou encore lorsque certaines personnes font des ateliers et qu'ils veulent aller à la bibliothèque avant ou après. Un usager a répondu aussi que « cela permet d'attendre les enfants qui sont aux ateliers tout en lisant. Joindre l'agréable à l'utile ». Ce qui résulte donc principalement des réponses, c'est que les gens sont satisfaits et heureux de voir tous ces services rassemblés car c'est agréable et avantageux. Ce que les usagers aiment aussi, c'est que la culture avec tous ces services est bien mise en avant. Par exemple, on m'a répondu que c'était « Facile d'accès et liée à la culture », « un seul et même lieu pour regrouper la culture a du sens », ou encore « Logique du lieu par rapport à la culture ». Ces avis montrent donc bien que certains usagers sont satisfaits d'avoir un établissement tel que le centre culturel qui propose cette centralisation des activités en lien avec la culture.

Passons à présent à la dernière partie qui nous montre les propositions d'amélioration que nous avons proposées aux usagers et l'utilité d'un réaménagement de la médiathèque, tout ceci en vue de comprendre les besoins des usagers et d'élargir leurs pratiques au sein de la médiathèque.

3. Les propositions d'améliorations aux usagers

Après avoir vu quelles étaient les pratiques des usagers et ce qui les intéressait lorsqu'ils venaient à la médiathèque, il faut à présent se pencher sur leurs besoins et sur ce qui pourrait les attirer davantage à la médiathèque.

3.1. La création d'un portail en ligne

Aujourd'hui, en France, plus de 50% des bibliothèques disposent d'un portail web et ce chiffre ne cesse d'augmenter. Pour beaucoup d'usagers, la notion de portail en ligne peut paraître floue et compliquée pourtant c'est un service qui est de plus en plus présent au sein des médiathèques et c'est pour cela qu'il est important que la médiathèque d'Isle en ait un elle aussi. Nous verrons donc pourquoi la médiathèque souhaite se doter d'un portail en ligne et quels services les usagers aimeraient trouver sur ce portail en ligne.

3.1.1. Pourquoi ?

Un portail en ligne pour une bibliothèque est un site internet où l'on retrouve plusieurs services numériques offerts par une bibliothèque ou un réseau de bibliothèques. Ce portail en ligne permet d'accéder directement de chez soi au catalogue pour consulter les nouveautés et faire des réservations de documents. Pour étayer mes propos, je vais m'appuyer sur le portail en ligne de la BFM¹⁷ qui dispose de nombreux services intéressants et qui pourrait être un modèle à suivre pour la médiathèque d'Isle à une moindre échelle.



Figure 6 : La page d'accueil du portail en ligne de la BFM (Joë Pouget)

¹⁷ BFM : Bibliothèque Francophone Multimédia

Nous trouvons donc sur ce portail en ligne de la BFM des services très pratiques et intéressants comme par exemple « les infos pratiques », « la recherche documentaire » ou encore « la bibliothèque numérique ». Ce type de services pourrait être très utile à la médiathèque d'Isle mais aussi et surtout très apprécié des usagers. Cependant, la médiathèque souhaite avoir ces services pas seulement pour répondre aux besoins de ses usagers, mais aussi pour attirer un nouveau public. Par exemple, le fait de proposer des ressources numériques telles que l'écoute en ligne de musiques (service proposé par la BFM) peut attirer des passionnés de musique ne fréquentant pas les médiathèques. Il est important de permettre à chacun d'avoir accès à la culture sous n'importe quelle forme.

Nous avons vu globalement ce que pouvait proposer un portail en ligne, voyons à présent les services qui intéresseraient les usagers si la médiathèque en disposait d'un.

3.1.2. Ce que les usagers aimeraient trouver sur ce portail en ligne

Grâce au questionnaire, nous pouvons voir que sur les 94 réponses à la question 20 qui demandait si oui ou non les usagers seraient intéressés par la création d'un portail en ligne, 71 personnes soit 75,5% ont répondu qu'elles seraient intéressés. Rien que pour cela, la présence d'un portail en ligne pourrait s'avérer utile car elle répondrait aux demandes et aux besoins de $\frac{3}{4}$ des usagers sur un panel de près de 100 personnes ce qui est loin d'être négligeable. Pour voir vraiment quels seraient les services qui les intéresseraient sur ce portail, j'ai demandé aux abonnés de choisir trois services parmi un choix de sept propositions et une possibilité de mettre aussi des idées auxquelles nous n'aurions pas pensé. Il est intéressant de voir que trois services se détachent des autres en particulier deux qui sont la réservation de documents et la sélection de documents de la part des bibliothécaires (coups de cœur) avec chacun 45 votes. Le 3^{ème} service ayant reçu le plus de vote est « les informations pratiques » avec 36 votes. Ce qui ressort donc de ces résultats concernant la probable mise en place d'un portail en ligne est que les usagers recherchent à travers ce portail en ligne des services pratiques en rapport direct avec les bibliothèques, des moyens d'être plus autonomes mais aussi un perpétuel désir de la part des usagers d'avoir une aide et une sélection de documents (livres, cd, Dvd coups de cœur) faite par les professionnels de la médiathèque.

Même si les autres propositions n'ont pas eu autant de succès, elles ont tout de même reçu des votes ce qui montre qu'elles intéresseraient tout de même certaines personnes. Cela veut donc dire, qu'avec un budget suffisant, la médiathèque pourrait se permettre de mettre en place un portail en ligne complet constitué de services intéressants et variés. Cependant, avec un budget limité, la médiathèque se doit d'avoir un portail web avec le minimum des services les plus demandés et les plus utiles pour la médiathèque et ses usagers. Le portail en ligne n'est pas la seule innovation technologique que souhaite mettre en place la médiathèque. Il y a aussi ces nouvelles technologies qui font peu à peu leur apparition dans le monde des bibliothèques.

3.2. La mise en place de nouvelles technologies

Aujourd'hui, que ce soit dans les médiathèques ou ailleurs, on ne peut pas échapper à l'évolution rapide des technologies et à la nécessité de disposer de ressources numériques dans une médiathèque. Malgré ces nouvelles technologies, le bibliothécaire a toujours un rôle de médiateur et de conseiller auprès des usagers. Il peut notamment faire découvrir grâce à internet, les richesses patrimoniales et culturelles mondiales (Trésors de la BNF numérisés qui n'était accessible qu'à un petit nombre de chercheurs, visites virtuelles de musées, concerts etc.). D'après l'ADBS¹⁸, *les ressources électroniques comprennent d'une part des ressources d'information stockées en local, d'autre part celles qui nécessitent l'utilisation d'un périphérique relié directement à l'ordinateur et enfin les services en ligne. Une ressource électronique peut comporter soit du texte, soit de l'image fixe ou animée, soit du son. Elle peut être aussi multimédia.*¹⁹ Comme ressources numériques matérielles, nous pouvons tout d'abord nous intéresser aux tablettes tactiles et aux liseuses numériques.

3.2.1. Les tablettes tactiles et les liseuses numériques

Ces deux ressources numériques méconnues il y a encore quelques années font maintenant parties intégrantes de nombreuses médiathèques. Avant de se pencher sur les résultats du questionnaire concernant ces deux innovations, je vais définir avant tout ce que sont une tablette tactile et une liseuse.

Une tablette tactile est un appareil au design soigné avec un écran, sans clavier, ni souris. L'écran tactile répond au toucher grâce à un doigt ou à l'aide d'un stylet. Elle permet de :

- Lire des livres
- Lire de la presse
- Visionner des vidéos
- Ecouter de la musique
- Naviguer sur le net
- Jouer
- Avoir des applications utiles ou ludiques

Une liseuse quant à elle est un appareil permettant de stocker des livres et de lire des textes sur formats électroniques. Il est possible aussi de télécharger directement les livres à partir de sa liseuse. L'intérêt d'une liseuse est de pouvoir voyager léger en emportant avec soi une grande quantité de livres. Le confort de lecture et la lisibilité s'approchent peu à peu des livres de poche récents.

¹⁸ ADBS : L'association des professionnels de l'information et de la documentation

¹⁹ <http://www.adbs.fr/ressource-electronique-18512.htm>

Concernant ces nouveautés, nous avons posé deux questions (question 23 et 24) dans le questionnaire s'y rapportant. Pour les tablettes tactiles, sur 87 réponses, 38 personnes ont répondu qu'elles seraient intéressées par la mise en place de tablettes tactiles et donc 49 personnes seraient contre. Même si ce n'est pas une majorité, 38 personnes sur 87 (43,7%) ce qui est tout de même conséquent surtout quand on sait que le public de la médiathèque d'Isle est assez âgé. En croisant²⁰ la question sur les tablettes tactiles (question 23) et la question sur l'âge (question 30), nous remarquons que la moyenne d'âge des personnes ayant répondu oui est de 30,5 ans tandis que celle des personnes ayant répondu non est de 45,2 ans. Les usagers souhaitant des tablettes tactiles représentent donc un public assez jeune : public qui l'on sait est le moins présent en médiathèque. L'arrivée de ces nouvelles technologies pourrait donc permettre d'attirer des usagers plus jeunes mais aussi de donner envie à des personnes de s'inscrire à la médiathèque. En effet, les tablettes tactiles sont des objets qui coûtent assez cher : il est donc intéressant de pouvoir utiliser ces objets gratuitement sur place dans une médiathèque. En comparaison avec les tablettes qui permettent de faire plus de choses (aller sur internet, écouter de la musique, regarder des vidéos, jouer à deux jeux) les liseuses ne servent qu'à lire ce qui explique donc qu'elles attirent moins vu qu'elles proposent moins d'applications. Les chiffres du questionnaire le montrent : sur 83 réponses, 29 personnes ont répondu qu'elles voudraient que des liseuses puissent être prêtées à la médiathèque ce qui représente 34,9% ce qui est moindre que les 43,7% des tablettes tactiles. En faisant le même croisement que pour les tablettes tactiles, on retrouve le même résultat, c'est-à-dire que l'on voit que la moyenne d'âge des 29 personnes ayant répondu oui était de 31,5 ans et celui des personnes non de 43,4 ans. Ces deux nouveautés technologiques viseraient donc un public jeune en priorité mais pourraient permettre aussi à des personnes plus âgées d'avoir envie de les découvrir, notamment les liseuses et leur zoom qui peuvent être utiles pour les personnes âgées qui ont besoin de lire en gros caractères.

Nous le voyons donc, les liseuses et les tablettes ont leur place au sein des médiathèques et au sein de celle d'Isle. D'après l'ADDNB²¹, il existe également de bonnes raisons de mettre en avant ces nouvelles technologies en médiathèque comme par exemple :²²

- *Etre défricheur de nouvelles pratiques de lecture*
- *Etre en mesure de suivre l'évolution du livre numérique au niveau technique mais aussi au niveau du modèle économique, des usages*
- *S'approprier les pratiques de lecture de demain*
- *Continuer d'assurer son rôle de médiateur/prescripteur tout en gardant le lien physique (social, convivial) avec les lecteurs, ce que ne font pas les réseaux sociaux de lecture*
- *Evaluer les offres éditoriales, tester les plateformes et préparer les modalités des marchés (cahier des charges avec les librairies)*

²⁰ Voir Annexe 3.4 : Questions 23 et 30

²¹ ADDNB : Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèques

²² <http://www.addnb.fr/spip.php?article709>

- *Permettre aux membres des équipes de tester les liseuses permet de former à l'utilisation de ces nouveaux outils et de s'appropriier la lecture numérique peu à peu*
- *Revenir à des fondamentaux, ceux de l'observation des usages réels de lecture, revisiter et explorer de nouveau le champ très ouvert des habitudes et des comportements des actes de lire en numérique ou pas*

Ce projet de tablettes tactiles et de liseuses pourrait de ce fait apporter un changement non négligeable à la médiathèque en donnant accès aux usagers à la culture sous toutes ses formes. Cependant, la mise en place de ces deux nouveautés demanderait un espace spécifique et donc un réaménagement de la médiathèque.

3.2.2. Autour des jeux vidéo

Les jeux vidéo sont aujourd'hui présents dans un grand nombre de foyers et touchent désormais aussi bien les jeunes que les adultes. Même si l'association des termes jeux vidéo et bibliothèque peut paraître à première vue antinomique, *les professionnels des bibliothèques sont de plus en plus nombreux à s'intéresser au jeu vidéo comme support à intégrer dans les collections*²³.

Sur la région, nous retrouvons la Médiathèque Antoine de St Exupéry à Rochechouart qui a mis à disposition deux consoles de jeux (Nintendo 3DS) pour jouer sur place et ainsi essayer de mettre en avant ce support très rare pour le moment au sein des médiathèques de la région mais aussi dans celles de toute la France.

Une grande majorité d'individus joue aux jeux vidéo de nos jours que ce soit en solitaire sur un PC ou sur un téléphone portable ou encore en famille sur des consoles de salon. Nous le voyons donc, le jeu vidéo a gagné sa place en tant que support culturel et nous pouvons ainsi dire qu'il a aussi sa place dans le monde des bibliothèques même si sa légitimité peut paraître plus faible qu'un livre, un CD ou un DVD.

Nous avons pris le soin de poser deux questions se rapportant aux jeux vidéo (question 26 et 27) pour avoir une idée sur l'avis des usagers concernant ce sujet mais aussi pour voir grâce au questionnaire si l'apparition des jeux vidéo en bibliothèque était vraiment absurde. La question 26 demandait aux usagers s'ils aimeraient qu'il y ait une console de jeu au sein de la médiathèque. Sur 90 personnes, seulement 19 personnes (21,1%) ont répondu oui. C'est logique puisque comme on le sait, les jeux vidéo sont plus prisés par les jeunes. Or, la moyenne d'âge des personnes ayant répondu à cette question est de 38,1 ans tandis que celle des personnes ayant répondu oui est 19,9 ans. Pour le prêt de jeu vidéo, la réticence de la part des usagers est moindre mais importante tout de même. En effet, 56 personnes sur 88 sont contre le fait que la médiathèque prête des jeux vidéo soit

²³ <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0056-010>

63,6% et donc 36,4% de personnes sont pour. Il est intéressant de voir que sur les 36,4% d'abonnés intéressés par le prêt de jeu, la moyenne d'âge est de 30 ans. Cela peut s'expliquer par le fait que les parents seraient intéressés par du prêt de jeux vidéo ludiques et pédagogiques. Les parents auraient la possibilité de choisir eux-mêmes les jeux pour leurs enfants. Cependant, le prêt de jeux vidéo en bibliothèque pose problème car *Les catalogues des fournisseurs ne sont pas très fournis et que les jeux que l'on y trouve sont quasi exclusivement des jeux PC « classiques », c'est-à-dire des jeux renommés mais qui ont souvent près de dix ans. Les nouveautés sont quant à elles totalement absentes. Il n'est pour le moment tout simplement pas possible de proposer légalement du prêt de jeux sortis sur consoles, à une exception près. L'offre de prêt s'avère donc être peu satisfaisante actuellement, tant pour les publics que pour les professionnels désireux de mettre en valeur ce support.*²⁴ La consultation sur place quant à elle ne pose aucun problème et il serait donc plus judicieux pour le moment que les médiathèques fassent de la consultation sur place de jeux vidéo au lieu d'en prêter mais cela pose également un problème d'espace. En effet, pour faire de la consultation sur place de jeux vidéo, il faut un espace bien distinct car ce genre d'animation peut faire du bruit et donc il est important qu'il soit isolé.

Même si les jeux vidéo ne sont pas forcément bien reçus par la médiathèque d'Isle, il est néanmoins important de préciser que les jeux vidéo permettent de proposer une offre plus large et variée au sein des médiathèques. Il faut aussi préciser qu'à Isle, il existe un espace jeune avec une salle informatique qui pourrait éventuellement développer ce service.

Même si le fait d'avoir des jeux vidéo en bibliothèque peut paraître loufoque et déplacé, on ne peut nier que le rôle des médiathèques est de permettre aux usagers d'avoir accès à la culture sous toutes ses formes. Pour se renouveler et essayer d'attirer du monde, les bibliothèques doivent essayer de *prouver leur légitimité en tant que lieux de vie et de convivialité au sein de leur cité en surprenant et en montrant leur faculté d'adaptation et d'expérimentation. Le jeu vidéo peut y contribuer en véhiculant une image moderne et positive d'établissements capables de satisfaire à la fois les besoins intellectuels et de détente, notamment auprès des publics jeunes qui, passés l'enfance, les désertent.*²⁵

3.2.3. Une connexion WiFi au sein de la médiathèque

Nous pouvons tout d'abord nous demander ce qu'est le Wifi et quelle serait son utilité dans le cas de la médiathèque d'Isle.

Le WiFi est une technologie de transmission Haut-Débit sans fil qui utilise les ondes radio. C'est un outil pratique qui permet à un internaute de se connecter à Internet sans fil. Concernant les

²⁴ <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0056-010>

²⁵ <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0056-010>

médiathèques, cela servirait avant tout aux usagers ayant un ordinateur portable ou une tablette tactile et souhaitant travailler sur place. Cela peut donc permettre aux médiathèques d'attirer des individus qui cherchent un lieu agréable et calme pour pouvoir travailler ou aller sur internet.

Grâce à la question 22 : « Souhaiteriez-vous pouvoir vous connecter à internet avec votre matériel (ordinateurs portables, tablettes tactiles, smartphones) à l'intérieur de la médiathèque ? », nous avons pu nous faire une idée sur l'utilité de la mise en place du WiFi dans la médiathèque d'Isle. Pour cette question, nous avons eu le retour de 88 réponses dont 36 positives (40,9%) et 52 négatives (59,1%). Le non l'emporte car on entend beaucoup que le WiFi est mauvais pour la santé. Par exemple, en 2007, certains bibliothécaires parisiens s'étaient plaints de maux de têtes, de nausées après l'installation massive de bornes WiFi dans leurs établissements. Cependant, les 36 réponses positives montrent que 40,9% des usagers seraient intéressés par ce service. Il est peut-être vrai que le WiFi est mauvais pour la santé mais on ne peut nier qu'il est utile notamment pour les gens souhaitant travailler sur place au calme dans une bibliothèque ou souhaitant aller sur internet sur leur ordinateur portable sans avoir à monter en section jeunesse comme c'est le cas actuellement pour avoir accès à internet . En croisant²⁶ la question 22 et la question 6, nous remarquons que les gens qui travaillent sur place aimeraient avoir une connexion internet. En effet, 8 personnes sur 13 qui viennent travailler sur place à la médiathèque aimeraient qu'il y ait une connexion internet. Une majorité de personnes qui viennent discuter avec des amis aussi aimeraient qu'il y ait une connexion internet. Ils pourraient ainsi discuter dans un coin détente en regardant sur un ordinateur portable des vidéos ou travailler ensemble en ayant accès à internet de leur ordinateur portable, smartphone ou tablette tactile. Nous remarquons donc que malgré ce que peut provoquer le WiFi, on ne peut réfuter le fait qu'au sein d'une médiathèque, c'est un atout pour les usagers restant sur place un moment et ne venant pas seulement pour emprunter des documents. Dans les médiathèques d'aujourd'hui, il est important d'avoir du WiFi ainsi que des espaces de détente pour pouvoir donner envie et surtout permettre aux usagers de rester sur place, que cela soit pour travailler, discuter avec des amis, lire ou même regarder des informations sur une tablette tactile ou sur son ordinateur portable.

Pour ce faire, il est primordial de disposer au sein de sa médiathèque d'un aménagement adéquat évidemment mais aussi d'horaires permettant à tous les usagers d'avoir le temps de venir à la médiathèque et de s'y installer un moment.

3.3. L'aménagement de la médiathèque

La médiathèque d'Isle a bientôt 20 ans. Son architecture et son aménagement ne sont peut-être plus adaptés aux attentes et aux besoins des usagers. Il est donc important qu'il soit repensé dans un but d'amélioration du service au public.

²⁶ Voir Annexe 3.5 : Questions 6 et 22

3.3.1. Un remaniement des horaires et une amélioration de leur affichage

Les horaires sont importants car il faut que tous les usagers aient accès à la médiathèque et donc il est important qu'ils soient adaptés à la fréquentation du centre culturel.

Actuellement, la médiathèque est ouverte quatre jours par semaine pendant 25 heures. Le volume horaire est donc correct mais certains horaires pourraient être modifiés afin d'apporter un surplus d'affluence. Par exemple, la médiathèque n'est jamais ouverte entre 12h et 14h ce qui est dommage car il y a souvent des ateliers dans le centre culturel à ces heures là. Le but n'est pas d'ouvrir tout le temps à ce créneau horaire mais au moins une fois par semaine. Le mercredi pourrait être la journée idéale puisqu'il y a les enfants qui sont là et qui vont à des ateliers. Une autre possibilité serait que la médiathèque reste ouverte plus tard le soir. Au lieu de finir à 18h, il serait peut-être judicieux de finir un ou deux soirs à 19h pour permettre à des personnes finissant leur travail assez tard de venir à la médiathèque, chose qu'ils ne peuvent peut-être pas faire actuellement. En élargissant les horaires d'ouverture, la médiathèque répondrait à l'objectif de rendre la culture accessible à tous ce qui est sa principale mission. Pour connaître l'avis des usagers sur les horaires de la médiathèque, nous leur avons demandé à travers la question 18 et 19 si les horaires et leur affichage leur convenait.

Concernant les horaires, les usagers sont plutôt satisfaits. En effet, 89 personnes sur 94 ont répondu que les horaires leur suffisaient. Si l'on tient compte des 4 personnes qui ne sont pas satisfaites, on remarque que ce sont des personnes assez jeunes puisque la moyenne d'âge est de 23,8 ans. Cela s'explique je pense par le fait que certains étudiants qui viennent à la médiathèque souhaiteraient travailler plus longtemps, ou encore lorsque des personnes débauchant tard n'ont pas assez le temps de travailler ou encore des personnes qui aimeraient que la médiathèque soit ouverte entre 12h et 14h.

Pour l'affichage des horaires, les résultats sont similaires puisque 85 personnes sur 90 soit 94,5% sont satisfaites de l'affichage. Même si le résultat est largement positif, je suis étonné car le personnel de la médiathèque trouvait que la signalétique n'était pas bonne. Les usagers sont maintenant tellement habitués à la médiathèque qu'ils ne font plus attention aux horaires affichés qui ne sont plus bons. Cette question des horaires et de leur affichage est donc primordiale puisqu'elle peut influencer sur le fait que des gens seront attirés ou non pour venir à la médiathèque. Une autre chose qui entre en compte est l'aménagement au sein de la médiathèque.

3.3.2. Un réaménagement de la médiathèque

Pour le réaménagement de la médiathèque, il faut tenir compte avant tout des nouveaux besoins mais aussi des nouveaux usages en médiathèque. En effet, en fonction des usages et des besoins des usagers, l'aménagement sera différent. Il est donc important de bien connaître ces

nouveaux usages pour pouvoir ensuite aménager une médiathèque qui puisse permettre aux usagers d'avoir des pratiques mais aussi d'en développer d'autres.

Pour savoir ce que pensent les usagers de la médiathèque, j'ai posé deux questions (question 14 et 15) sur la satisfaction des usagers sur l'aménagement et s'ils ne sont pas satisfaits, pour quelles raisons. Globalement, les abonnés sont satisfaits de l'aménagement puisque 59 personnes sur 96 sont « tout à fait » satisfaites de l'aménagement soit 61,5%. Seulement 3 personnes ne sont pas satisfaites de l'aménagement ce qui est très peu. Cependant, grâce à la question 15 qui demande pourquoi ils ne sont pas satisfaits, on remarque qu'il y a 8 avis négatifs. Comme avis, j'ai pu voir « Livres trop bas, difficile de s'agenouiller. Inconvénients dans la plupart des médiathèques », « C'est vrai qu'en tant qu'adulte, je me sens plus à l'aise dans le coin jeunesse pour lire », « L'espace lecture du rayon adulte est trop petit », « Il faudrait un endroit isolé pour écouter de la musique » ou encore « Je préférerais un classement de livres par genre, espaces exigus mais l'étage pour la jeunesse est agréable ».

Nous voyons donc grâce à ces avis que l'aménagement de la médiathèque ne plaît pas tant que ça puisque certains usagers se plaignent en priorité du manque d'espace de lecture et de détente dans le secteur adulte. Un usager a fait référence à un coin isolé pour écouter de la musique. Cela m'amène à parler de la question 25 qui justement demandait aux usagers s'ils seraient intéressés par l'aménagement d'un espace pour écouter de la musique. Il est important de noter tout d'abord que la proposition d'écoute d'un CD et de visionnage d'un DVD est la seule à avoir eu plus de réponses positives que négatives. En effet, sur 88 réponses, 46 personnes seraient intéressées soit 52,3%. Les usagers mais aussi le personnel de la médiathèque aimeraient installer un espace d'écoute, qui permettrait aux usagers de faire de meilleurs choix dans les documents sonores car ils auraient la possibilité d'écouter des extraits ou l'intégralité d'un CD avant de l'emprunter. Ce probable réaménagement de la médiathèque serait donc une véritable aubaine aussi bien pour le personnel que pour les usagers qui auraient la possibilité de se détendre et de profiter pleinement de cette médiathèque et de son riche environnement culturel.

Conclusion

Les bibliothèques municipales françaises sont actuellement en pleine mutation. Cette mutation dépend en majeure partie des nouvelles technologies qui peu à peu prennent de l'importance au sein des médiathèques. En effet, l'accès à internet, les liseuses, les tablettes tactiles, les portails en ligne sont autant de supports qui permettent aux usagers d'être plus attirés par le monde des bibliothèques qui, pour certaines personnes correspond aux livres avant tout.

Concernant le cas de la médiathèque d'Isle, il est nécessaire de se poser toutes ces questions sur les nouveaux besoins et usages. Pour y répondre, nous avons jugé bon de réaliser un questionnaire pour connaître ces pratiques et pour proposer des améliorations du service au public. Ce qu'il en est ressorti principalement, c'est que les abonnés de la médiathèque d'Isle sont encore beaucoup attachés aux valeurs et aux pratiques traditionnelles de la médiathèque : l'accueil, la lecture, l'emprunt, l'échange entre professionnels et usagers. Cependant, nous avons remarqué aussi une tendance de la part des usagers à une évolution de ces pratiques. En effet, même si ce n'est pas une majorité, une partie des usagers seraient intéressés par un élargissement des services proposés à la médiathèque. Le portail en ligne serait très apprécié car il permettrait aux usagers de faire certaines choses de chez eux sur internet en lien avec la médiathèque. Les liseuses et les tablettes tactiles pourraient être intéressantes, surtout les tablettes qui proposent plus d'applications et d'intérêt au sein d'une médiathèque. Notre questionnaire nous a aussi permis de voir qu'un réaménagement aiderait la médiathèque à élargir son choix de services en proposant plus d'espace de détente et de convivialité comme par exemple un coin pour écouter de la musique.

Ce projet, à travers l'enquête qui a été faite, aura pour but premier de donner un aperçu des besoins des usagers et leurs avis concernant de probables améliorations. Le personnel de la médiathèque pourra ainsi s'appuyer sur les résultats du questionnaire pour aménager la médiathèque en fonction des attentes et besoins de ses abonnés.

D'un point de vue personnel ce projet de stage m'a permis d'appréhender et de voir vraiment quels étaient les nouveaux besoins et les solutions que l'on pouvait proposer à des usagers plus ou moins réticents à un élargissement des services proposés. J'ai eu aussi l'occasion lors de mon stage de participer aux différentes tâches spécifiques au métier de bibliothécaire comme par exemple le rangement, le prêt et retour de documents, le catalogage, le bulletinage, l'équipement ou encore l'aide et conseils auprès des usagers. Ce fut donc un stage très enrichissant tant sur le plan personnel que professionnel car il m'a permis de me conforter dans l'idée que le monde des bibliothèques est bien le monde dans lequel je souhaite évoluer.

Références bibliographiques

BERTRAND Anne-Marie. *Les bibliothèques.* Paris : Editions La Découverte. 2007, 1 tome, 120 pages. (Collection Repères).

HUCHET Bernard, PAYEN Emmanuèle (dir.). *L'action culturelle en bibliothèque.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie. 2008, 1 tome, 319 pages. (Collection Bibliothèques).

JEANNOT Gilles. *Les usagers du service public.* Paris : Presses Universitaires de France. 1998, 1 tome, 126 pages. (Collection Que sais-je ?).

POISSENOT Claude, RANJARD Sophie. *Usages en bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquêtes.* Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. 2005, 1 tome, 350 pages. (Collection Les cahiers de l'enssib).

VALERO Lydie, Direction régionale des affaires culturelles. *Bibliothèques en Limousin : 24 ans de constructions.* Limoges : Direction des affaires culturelles du Limousin. 2010, 1 tome, 186 pages.

Références webographiques

Les Amis de Robert Margerit [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.robert-margerit.com/> > (Consulté le 24/01/2013).

Association des professionnels de l'information et de la documentation [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.adbs.fr/ressource-electronique-18512.htm> >. (Consulté le 20/02/2013).

DI PIETRO Christelle. *La lente érosion des inscrits en bibliothèque (et du droit de prêt!)* [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/breves/2011/11/09/la-lente-erosion-des-inscrits-en-bibliotheque-et-du-droit-de-pre> >. (Consulté le 12/02/2013).

Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques. *Usages en bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/usages-en-bibliotheque> >. (Consulté le 28/02/2013).

MENEHIN Céline. « *Des jeux vidéo à la bibliothèque* » [en ligne]. BBF, 2010, n° 3, p. 56-60. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0056-010> >. (Consulté le 12/03/2013).

Pièces et Main d'œuvre. *Wifi dans les bibliothèques : que ne ferait-on pas pour le Progrès ?* [en ligne]. Disponible sur < <http://www.piecesetmaindoeuvre.com/spip.php?article213> >. (Consulté le 12/03/2013).

POISSENOT Claude. « *La fréquentation en questions* » [en ligne]. BBF, 2010, n° 5, p. 67-72. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0067-013> >. (Consulté le 10/02/2013).

SERVET Mathilde. « *Les bibliothèques troisième lieu* » [en ligne]. BBF, 2010, n° 4, p. 57-63. Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> >. (Consulté le 28/02/2013).

SINGARE Véronique. *Pourquoi les liseuses en bibliothèques...* [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.addnb.fr/spip.php?article709> >. (Consulté le 12/03/2013).

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [en ligne]. Disponible sur : < http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html >. (Consulté le 05/02/2013).

Table des annexes

Annexe 1. Le questionnaire.....	37
Annexe 2. Les résultats du questionnaire	39
Annexe 3. Les tableaux croisés	41
Annexe 3.1. Questions 8 et 31.....	41
Annexe 3.2. Questions 2 et 6.....	41
Annexe 3.3. Questions 6 et 30.....	41
Annexe 3.4. Questions 23 et 30.....	42
Annexe 3.5. Questions 6 et 22.....	42

Annexe 1. Le questionnaire

Les pratiques des usagers de la médiathèque

Médiathèque Robert Margerit à Isle

Etudiant en licence professionnelle des métiers des bibliothèques et de la documentation, je réalise ce questionnaire pour connaître les pratiques des différents usagers de la médiathèque. Ce questionnaire est anonyme, merci de prendre quelques instants pour y répondre.

Joë Pouget

Généralités :

1. Vous venez à la médiathèque :

- 1. Une fois par semaine ou plus
- 2. Une fois par mois
- 3. Moins d'une fois par mois

2. En moyenne, vous restez à la médiathèque :

- 1. 30 minutes ou moins
- 2. Entre 30 min et 1h
- 3. Plus d'une 1h

3. Quel est l'espace que vous fréquentez le plus dans la médiathèque ?

- 1. L'espace BD
- 2. L'espace CD
- 3. L'espace DVD
- 4. L'espace jeunesse
- 5. L'espace périodique
- 6. L'espace roman
- 7. L'espace informatique

4. Etes-vous inscrit aux autres services (loisirs, école de musique, spectacles) présents dans le centre culturel ?

- 1. Oui
- 2. Non

5. Si vous êtes inscrit par le service loisirs, quelles activités y faites-vous ?

- 1. Langues étrangères
- 2. Activités manuelles (art floral, encadrement, couture...)
- 3. Sportives
- 4. Danse
- 5. Musique
- 6. Théâtre
- 7. Autres (précisez)....

6. Que venez-vous faire en général à la médiathèque ?

- 1. Emprunter des livres, revues, CD, DVD
- 2. Lire sur place
- 3. Travailler sur place
- 4. Discuter avec des amis
- 5. Aller sur un ordinateur
- 6. Attendre quelqu'un qui est à un atelier
- 7. Attendre quelqu'un qui est à l'école de musique

7. Vous venez à la médiathèque :

- 1. Seul(e)
- 2. En famille

8. Fréquentez-vous d'autre(s) médiathèque(s) ?

- 1. Oui
- 2. Non

9. Si oui, laquelle ou lesquelles ?

- 1. BFM Limoges
- 2. Panazol
- 3. Condat sur Vienne
- 4. Nexon
- 5. Autres (précisez)....

10. Utilisez-vous les ordinateurs à disposition pour trouver un livre dans la médiathèque ?

- 1. Oui
- 2. Non

11. Vous arrive-t-il de demander des renseignements auprès du personnel de la médiathèque ?

- 1. Souvent
- 2. De temps en temps
- 3. Rarement
- 4. Jamais

Satisfaction :

12. Pensez-vous que la médiathèque propose assez de nouveautés ?

- 1. Tout à fait
- 2. Plutôt oui
- 3. Plutôt non
- 4. Pas du tout

13. Êtes-vous satisfait(e) du choix de documents (DVD, livres, CD) de la médiathèque ?

- 1. Tout à fait
- 2. Plutôt oui
- 3. Plutôt non
- 4. Pas du tout

14. Êtes-vous satisfait(e) de l'aménagement de la médiathèque ?

1. Tout à fait 2. Plutôt oui
 3. Plutôt non 4. Pas du tout

15. Si ce n'est pas le cas, pourquoi ?

16. Appréciez-vous le fait que la médiathèque soit dans le centre culturel ?

1. Oui 2. Non

17. Pourquoi ?

18. Les horaires vous conviennent-ils :

1. Oui 2. Non

19. Êtes-vous satisfait(e) de l'affichage des horaires de la médiathèque ?

1. Oui 2. Non

Améliorations :

20. Le portail en ligne est un dispositif qui permet de consulter de chez soi le catalogue de la médiathèque, de réserver des documents ou encore d'être informé des animations.

Seriez-vous intéressé(e) par sa mise en place ?

1. Oui 2. Non

21. Parmi ces services, quels sont les 3 que vous souhaiteriez avoir sur ce portail en ligne ?

1. Informations pratiques (horaires, conditions de prêt, etc...)
 2. Informations sur les animations
 3. Réservations de documents
 4. Liens sur des sites culturels (musique, concerts, littérature, etc...)
 5. Sélections de documents (coups de cœur de la médiathèque)
 6. Un service numérique disponible de chez vous (auto-formation en langue, code de la route)
 7. Jeux ludo-éducatif pour les enfants en ligne
 8. Autres (précisez)....

22. Souhaiteriez-vous pouvoir vous connecter à internet avec votre matériel (ordinateurs portables, tablettes tactiles, smartphones) à l'intérieur de la médiathèque ?

1. Oui 2. Non

23. Souhaiteriez-vous que des tablettes tactiles (ordinateurs mobiles en forme de tablettes) soient mises en place pour la consultation à la médiathèque ?

1. Oui 2. Non

24. Les liseuses numériques sont des appareils permettant de lire des livres électroniques. Souhaiteriez-vous que des liseuses numériques soient prêtées par la médiathèque ?

1. Oui 2. Non

25. Aimeriez-vous pouvoir écouter un CD ou regarder un film à la médiathèque ?

1. Oui 2. Non

26. Souhaiteriez-vous qu'il y ait une console de jeu dans la médiathèque ?

1. Oui 2. Non

27. Seriez-vous intéressé(e) pour vous ou pour vos enfants par du prêt de jeux pour consoles vidéo ?

1. Oui 2. Non

28. Avez-vous des suggestions ou des remarques générales concernant les services de la médiathèque ?

Pour mieux vous connaître :

29. Vous êtes :

1. Un homme 2. Une femme

30. Quel âge avez-vous ?

31. Habitez-vous à Isle ?

1. Oui 2. Non (précisez)....

Annexe 2. Les résultats du questionnaire

Fréquence			Temps à la médiathèque			Espace		
	Nb	% cit.		Nb	% cit.		Nb	% obs.
Une fois par semaine ou plus	52	53,1%	30 minutes ou moins	45	47,4%	L'espace BD	20	20,2%
Une fois par mois	34	34,7%	Entre 30 min et 1h	36	37,9%	L'espace CD	11	11,1%
Moins d'une fois par mois	12	12,2%	Plus d'une 1h	14	14,7%	L'espace DVD	16	16,2%
Total	98	100,0%	Total	95	100,0%	L'espace jeunesse	30	30,3%
						L'espace périodique	12	12,1%
						L'espace roman	56	56,6%
						L'espace informatique	11	11,1%
						Total	99	

Autres services			Activités		
	Nb	% cit.		Nb	% obs.
Oui	36	37,1%	Langues étrangères	3	3,0%
Non	61	62,9%	Activités manuelles (art floral, encadrement, couture...)	1	1,0%
Total	97	100,0%	Sportives	9	9,1%
			Danse	12	12,1%
			Musique	7	7,1%
			Théâtre	4	4,0%
			Autres (précisez)....	8	8,1%
			Total	99	

Pratiques			Seul ou en famille			Autres médiathèques		
	Nb	% obs.		Nb	% obs.		Nb	% cit.
Emprunter des livres, revues, CD, DVD	94	94,9%	Seul(e)	56	56,6%	Oui	40	41,7%
Lire sur place	30	30,3%	En famille	39	39,4%	Non	56	58,3%
Travailler sur place	14	14,1%	Total	99		Total	96	100,0%
Discuter avec des amis	17	17,2%						
Aller sur un ordinateur	17	17,2%						
Attendre quelqu'un qui est à un atelier	10	10,1%						
Attendre quelqu'un qui est à l'école de musique	6	6,1%						
Total	99							

Si oui, laquelle ou lesquelles ?			Ordinateurs à dispositions ; recherches			Renseignements		
	Nb	% obs.		Nb	% cit.		Nb	% cit.
BFM Limoges	37	37,4%	Oui	31	32,3%	Souvent	26	26,8%
Panazol	1	1,0%	Non	65	67,7%	De temps en temps	56	57,7%
Condat sur Vienne	1	1,0%	Total	96	100,0%	Rarement	12	12,4%
Nexon	0	0,0%				Jamais	3	3,1%
Autres (précisez)....	7	7,1%				Total	97	100,0%
Total	99							

99 observations

Satisfaction :

Groupe n°1						Groupe n°2			
	Tout à fait	Plutôt oui	Plutôt non	Pas du tout	Total		Oui	Non	Total
Nouveautés	39	46	8	0	93	Médiathèque et centre culturel	88	3	91
Choix de documents	50	42	2	1	95	Heures d'ouverture	89	5	94
Aménagement	59	34	2	1	96	Horaires de la médiathèque2	85	5	90
						Portail en ligne	71	23	94
Total	148	122	12	2	284	Total	333	36	369

Améliorations :

Portail en ligne1		
	Nb	% obs.
Informations pratiques (horaires, conditions de prêt, etc...)	36	36,4%
Informations sur les animations	27	27,3%
Réservations de documents	45	45,5%
Liens sur des sites culturels (musique, concerts, littérature, etc...)	26	26,3%
Sélections de documents (coups de cœur de la médiathèque)	45	45,5%
Un service numérique disponible de chez vous (auto-formation en langue, code de la route)	9	9,1%
Jeux ludo-éducatif pour les enfants en ligne	10	10,1%
Autres (précisez)....	2	2,0%
Total	99	

Groupe n°3			
	Oui	Non	Total
Connexions à internet	36	52	88
Tablettes tactiles	38	49	87
Liseuses numériques	29	54	83
Ecouter un CD, regarder un film	46	42	88
Console de jeu	19	71	90
Prêt de jeux de console vidéo	32	56	88
Total	200	324	524

Pour mieux vous connaître :

Etes-vous un homme ou une femme1		
	Nb	% cit.
Un homme	30	30,9%
Une femme	67	69,1%
Total	97	100,0%

Age		
	Nb	% cit.
Moins de 10	4	4,2%
De 10 à 19	26	27,1%
De 20 à 29	1	1,0%
De 30 à 39	12	12,5%
De 40 à 49	18	18,8%
50 et plus	35	36,5%
Total	96	100,0%

Isle		
	Nb	% cit.
Oui	77	79,4%
Non (précisez)....	20	20,6%
Total	97	100,0%

Annexe 3. Les tableaux croisés

Annexe 3.1. Questions 8 et 31

Autres médiathèques/Isle	Oui	Non (précisez)....	TOTAL
Oui	26	13	39
Non	49	6	55
TOTAL	75	19	94

Annexe 3.2. Questions 2 et 6

Temps à la médiathèque/Pratiques	Emprunter des livres, revues, CD, DVD	Lire sur place	Travailler sur place	Discuter avec des amis	Aller sur un ordinateur	Attendre quelqu'un qui est à un atelier	Attendre quelqu'un qui est à l'école de musique	TOTAL
30 minutes ou moins	44	9	1	5	3	3	2	67
Entre 30 min et 1h	34	15	5	4	5	4	3	70
Plus d'une 1h	14	5	7	6	7	3	1	43
TOTAL	92	29	13	15	15	10	6	180

Annexe 3.3. Questions 6 et 30

Pratiques	Age
Emprunter des livres, revues, CD, DVD	91 (41,09)
Lire sur place	30 (36,23)
Travailler sur place	14 (19,07)
Discuter avec des amis	17 (18,94)
Aller sur un ordinateur	17 (21,41)
Attendre quelqu'un qui est à un atelier	10 (41,90)
Attendre quelqu'un qui est à l'école de musique	6 (41,67)
TOTAL	185 (34,85)

Annexe 3.4. Questions 23 et 30

Tablettes tactiles	Age
Oui	37 (30,51)
Non	49 (45,16)
TOTAL	86 (38,86)

Annexe 3.5. Question 6 et 22

Pratiques/Pratiques	Emprunter des livres, revues, CD, DVD	Lire sur place	Travailler sur place	Discuter avec des amis	Aller sur un ordinateur	Attendre quelqu'un qui est à un atelier	Attendre quelqu'un qui est à l'école de musique	TOTAL
Emprunter des livres, revues CD, DVD	94	29	13	14	14	10	6	180
Lire sur place	29	30	7	8	7	4	1	86
Travailler sur place	13	7	14	6	8	1	0	49
Discuter avec des amis	14	8	6	17	8	1	0	54
Aller sur un ordinateur	14	7	8	8	17	1	1	56
Attendre quelqu'un qui est à atelier	10	4	1	1	1	10	1	28
Attendre quelqu'un qui est à l'école de musique	6	1	0	0	1	1	6	15
TOTAL	180	86	49	54	56	28	15	468

Les pratiques culturelles des usagers à la médiathèque d'Isle

Réalisation d'une enquête sur les usagers, leurs pratiques et sur des améliorations au sein de la médiathèque.

Résumé :

La question des pratiques des usagers en médiathèque prend de plus en plus d'importance du fait de l'évolution des pratiques au sein des médiathèques. Il est toujours question de lire, d'emprunter divers supports, mais il est également possible à présent d'aller sur internet, de travailler sur place, d'écouter de la musique ou encore d'utiliser des tablettes tactiles et des liseuses. Cette diversité des pratiques a pour but principal de satisfaire les usagers mais aussi de leur donner envie de passer du temps dans ce lieu culturel majeur. Il est important que les personnes aient un lieu culturel tel que la médiathèque pour se divertir, se détendre et se cultiver. C'est pour répondre à tous ces besoins que la médiathèque d'Isle souhaite se doter d'un choix de services plus complet. L'objectif de ce projet sera donc de réaliser un questionnaire afin de connaître les pratiques des usagers mais aussi d'avoir les opinions des abonnés au sujet d'améliorations portant principalement sur un accroissement de leurs pratiques et d'un réaménagement des espaces.

Mots-clés : Pratiques ; Usagers ; Centre culturel ; Services ; Besoins ; Questionnaire ;
Espaces ; Fréquentation ; Améliorations

Abstract :

The issue of user practices in library is becoming increasingly important due to the evolution of practices within libraries. The practice is always reading, borrowing various supports, but it is also now possible to surf on the internet, to work in the library, listening music or using touch pads and reading lights. These different practices have for main purpose to satisfy the users but also make them happy to spend more time in this cultural site. It's important that people have a cultural place as the library to revel, relax and cultivate. To answer to these needs, the library of Isle wants to develop a more comprehensive range of services. The objective of this project is therefore to produce a questionnaire to know the practices of users but also to have opinions of subscribers about improvements focusing on the increase their practices and the reorganization areas.

Keywords : Practices ; Users ; Cultural Center ; Services ; Needs ; Questionnaire ;
Spaces ; Visits ; Improvements